

Riktlinjer för kvalitet Valfärd samhällsservice

Vår kvalitet

Valfärd samhällsservice erbjuder tjänster inom alla åldersgrupper. Varje dag möter våra medarbetare ett stort antal kunder och medborgare med varierande behov. En viktig förutsättning för hög kvalitet är att kunden är delaktig och har inflytande över utbudet eller sina insatser. Vi arbetar med ständig utveckling för att på bästa sätt tillgodose kundernas krav och behov utifrån lagar, mål och ekonomiska förutsättningar. Vi har en aktiv inställning till utveckling för att ständigt hitta nya förbättringsområden.

Vi menar att hög kvalitet uppnås genom:

- o Att vi utför våra uppdrag rättssäkert d.v.s. tillämpar gällande lagar och förordningar korrekt.
- o Att vi utgår från individens behov och erbjuder ett professionellt bemötande.
- o Att våra medarbetare har rätt kompetens för sina uppdrag.
- o Att vi tillvaratar våra medarbetares lust och förmåga att utveckla verksamheten.
- o Att vi använder våra resultat som en del i arbetet att ständigt förbättra vår verksamhet.

Hur säkerställer vi vår kvalitet?

Kvalitetsstyrning

Vi följer vårt kvalitetsarbete genom att koppla det till olika nyckeltal som följs upp regelbundet. Vi analyserar vår ekonomi tillsammans med resultat gällande våra kunder och medarbetare för att få en mer balanserad bild av hela verksamheten. Det ger oss en uppfattning om hur verksamheten går inom olika områden och på olika nivåer.

Valfärd samhällsservice har ett gemensamt system för att registrera och följa upp synpunkter och klagomål. Systemet är ett av våra verktyg för vår verksamhetsutveckling men också ett verktyg för kommunikation med våra kunder. Vi följer även upp verksamheterna genom olika kund- och medborgarundersökningar.

Kvalitetsråd

Kvalitetsrådet har till uppgift att arbeta med kvalitetsfrågor på en strategisk nivå och fungera som ledningens bollplank i utvecklingsfrågor. Rådet sammanträder minst en gång i månaden och består av två representanter från ledningen samt kvalitetsutvecklarna. Kvalitetsrådet ska verka för att vi arbetar med utveckling och ständigt lärande för en förbättrad kvalitet.

Nacka kommuns grundläggande värdering

Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga
– samt för deras vilja att ta ansvar

Gemensam värdegrund för Välfärd samhällsservice

Delaktighet

Delaktighet och inflytande är grunden för hög kvalitet i våra tjänster.

Samarbete

Förtroende och respekt skapar förutsättningar för ett gott samarbete.

Engagemang

Engagemang och arbetsglädje skapar lust att ta ansvar för vårt uppdrag.

Öppenhet

Öppenhet och tydlighet skapar trygghet.

Utveckling

Genom lyhördhet och kreativitet stimuleras vi att lära av andra och arbeta med ständig utveckling

Välfärd samhällsservice – våra verksamheter

omsorg, stöd och behandling

kultur och fritid

Nacka seniorcenter	<ul style="list-style-type: none">• Särskilt boende• Dagverksamhet	<ul style="list-style-type: none">* Korttidsboende* Natt- och larmpatrull
Resursenheten Individ och familj	<ul style="list-style-type: none">• Arbetscentrum• Familjeverksamheten• Ungdomsverksamheten	<ul style="list-style-type: none">* Beroendeverksamheten* Socialpsykiatri* Öppna förskolan
Omsorgen	<ul style="list-style-type: none">• Gruppboendestäder• Daglig verksamhet	<ul style="list-style-type: none">* Korttidsboende* Transportgruppen
Personlig assistans	<ul style="list-style-type: none">• Personlig assistans• Ledsagning	<ul style="list-style-type: none">* Avlösning i hemmet* Barnomsorg natt
Fritidsgårdar	<ul style="list-style-type: none">• 2:an Nacka forum• Björknäs• Fisksätra	<ul style="list-style-type: none">* Henriksdal* Saltsjöbaden* Älta
Bibliotek	<ul style="list-style-type: none">• Nacka Forum• Fisksätra	<ul style="list-style-type: none">* Orminge
Nacka kulturcentrum	<ul style="list-style-type: none">• Scener• Verkstäder• Producenter	<ul style="list-style-type: none">* Tekniker* Pedagoger* Nacka lokalhistoriska arkiv
Nacka musikskola	<ul style="list-style-type: none">• Instrumentundervisning• Uthyrning av instrument• Ensembler	<ul style="list-style-type: none">* Körer* Konserter* Kursverksamhet