

Omvårdnadsförvaltningens Kvalitetspolicy

Kvalitetspolicyn är ett övergripande dokument som beskriver det långsiktiga kvalitetsarbetet samt den inriktning och det förhållningssätt som ska känneteckna all verksamhet som bedrivs på nämndens uppdrag.

Kvalitetsarbetet ska:

- Bidra till att medborgarnas behov av service och stöd tillgodoses.
- Skapa förutsättningar för ett kontinuerligt förändrings- och utvecklingsarbete.
- Bedrivs systematiskt.
- Vara en integrerad del i det dagliga arbetet.

Målsättningen med kvalitetsarbetet är att de tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet och tydligt definierade.

Kvalitetsdefinition

Kvalitet är ett svårfångat begrepp och låter sig inte enkelt definieras. Människor uppfattar begreppet kvalitet olika då det är beroende av sitt sociala och kulturella sammanhang. I en tjänsteproducerande verksamhet skapas till stor del kvalitet i möten och i dialog mellan människor. Därför är en gemensam värdegrund viktig. Värdegrunden formuleras både i den lagstiftning som reglerar verksamheten inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens område samt i förvaltningens gemensamma värdegrund.

En allmän definition av begreppet är:

Kvalitet är att tillfredsställa uttalade och outtalade behov och infria förväntningar hos människor.

Vad är god kvalitet?

God kvalitet i socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård¹ kan beskrivas i termer av att tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter) som beslutats samt att de:

- Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet.
- Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglade av kontinuitet.
- Är kunskapsbaserade och effektivt utförda.
- Är tillgängliga och jämlikt fördelade.
- Är trygga, säkra och präglade av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

Strategi

För att uppnå god kvalitet ska förvaltningen utarbeta, förvalta, informera, följa och följa upp Kvalitetspolicyn. Verktyget för detta är *Ledningssystem för kvalitet* enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd inom respektive ansvarsområde.

¹ God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS SOSFS 2006:11. God vård – om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården SOSFS 2005:12