

Norrmalms grundläggande nivå för enheternas kvalitetsarbete 2004

Brukarperspektiv (hänsyn till brukarnas inflytande och behov)

Hur tar enheten reda på brukarnas behov och önskemål?

Hur arbetar man fram individuella planer för enskilda brukare?

Enhetens åtaganden (dialog och delaktighet i åtaganden)

Hur förs dialogen om åtaganden med medarbetarna?

Hur används åtaganden i det dagliga arbetet?

Arbetssätt och rutiner (planering, beslut och dokumentation)

Hur planerar, beslutar och dokumenterar enheten sitt övergripande arbetssätt och rutiner?

Hur säkras att alla medarbetare känner till rutiner för klagomålshanteringen?

Hur dokumenteras klagomålen?

Säkring (säkring av arbetssätt och rutiner i vardagen)

Hur följer enheten upp att beskrivna arbetssätt tillämpas?

Hur utför enheten sin riskanalys av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön?

Hur hanteras avvikelser i kvalitet och ekonomi?

Hur säkerställs kvaliteten när vikarier sätts in och vid nyrekrytering?

Egenuppföljning (sammanställning av verksamhetens resultat för egenvärdering)

Hur tar enheten reda på om åtaganden på individnivå uppfylls?

Hur tar enheten reda på om enhetens åtaganden uppfylls?

Hur använder enheten värdegrunden i vardagliga beslut och händelser?

Hur följer enheten upp sina klagomål?

Hur följer enheten upp sin ekonomi/övriga resurser och resurseffektivitet?

Hur följer enheten upp sitt miljöarbete?

Hur följer enheten upp sin arbetsmiljö?

Egenvärdering (analys och bedömning av uppföljningsresultat)

Hur och vilka utvärderar resultatet av egenvärderingen?

Hur presenterar enheten uppföljningsresultaten för brukarna?

Hur använder enheten uppföljningsresultaten i egenvärderingen till revidering av åtaganden och arbetssätt?

Förbättring och utveckling (styrning mot de nödvändiga förändringarna)

Hur tar enheten fram sina förbättrings- och utvecklingsområden?

Hur styr enheten utvecklingen till nya utvecklingsområden?