

Alfa·
kassan

Värdegrund

Värdegrund på Alfa-kassan

På Alfa-kassan är arbetet med vår värdegrund en naturlig del av vår verksamhet. Vi ska utgå från och prata om vår värdegrund på möten och vid utvecklingssamtal.

Med en gemensam värdegrund arbetar vi mot samma mål, därför har vi alla del i att arbeta enligt Alfa-kassans värdegrund. Men det är chefen på varje enhet som har det yttersta ansvaret för att personalen känner till värdegrunden och har möjlighet att arbeta enligt värdegrunden.

Mål för arbetet med värdegrunden

- Värdegrunden ska bidra till att vi arbetar mot samma mål
- Värdegrunden ska hjälpa oss att möta förväntningar som de försäkrade har på Alfa-kassan
- All personal ska känna till Alfa-kassans värdegrund och ha möjlighet att arbeta enligt värdegrunden



Våra Värdeord

Professionalitet

Vi ska vara professionella.
Vi ska kunna vårt yrke och göra ett bra arbete.

Bemötande

Vi ska vara duktiga på att möta alla slags människor.
Vi ska möta varandra med vänlighet och respekt.
Det gäller både personal och försäkrade.

Tillgänglighet

Vi ska vara tillgängliga för alla.
Våra försäkrade ska kunna ta del av informationen på ett sätt som passar dem.
Alla ska kunna förstå informationen.
Det ska vara enkelt att ta kontakt med Alfa-kassan, via telefon, e-tjänster och brev.
Att vara tillgänglig betyder att alla ska kunna ha kontakt med oss, och förstå vår information.

Trygghet

Alfa-kassans försäkrade ska känna sig trygga. De ska lita på att vi gör ett bra arbete.
Våra medarbetare ska också känna sig trygga med att de gör ett bra arbete och att de har stöd från chefer och medarbetare.

Enkelhet

Det ska vara enkelt att förstå vad vi säger på Alfa-kassan och det ska vara enkelt att förstå vad vi gör.

Tydlighet

Alfa-kassan ska vara tydlig i kommunikation.

Ju tydligare vår information är, desto mindre risk är det att försäkrade missuppfattar det vi säger och därför lämnar fel information till oss.

Respekt

Vi ska respektera människor som de är.

Vi ska känna till på vilka vis människor kan bli diskriminerade och arbeta för att vi aldrig diskriminerar någon, varken internt eller externt.

Effektivitet

Vi ska ge rätt information till rätt person.

Vi ska arbeta rättssäkert och snabbt.

Lojalitet

Vi ska hjälpa de försäkrade i Alfa-kassan på bästa sätt.

Det gör vi genom att vara lojala och sköta vårt uppdrag så bra vi kan.

Förtroende

Vi lyssnar på våra försäkrade och gör ett bra arbete för att hjälpa dem på bästa vis.

Våra försäkrade ska känna förtroende för Alfa-kassan.

Ansvar

Vi tar ansvar för vårt arbete och vi rättar till det som har blivit fel.

Vi tar ansvar för både de försäkrade och för våra medarbetare.

Varje år ska vi fråga oss:

Har personalen de kunskaper och förutsättningar de behöver för att kunna göra ett bra arbete?

Har vi tillräckligt med kunskaper om våra försäkrade för att kunna möta dem med lyhördhet, respekt och utan förutfattade meningar?

Förstår vi försäkrades situation?

Bemöter jag försäkrade på det sätt som försäkrade förväntar sig?

Bemöter jag mina kollegor med respekt?

Är vårt sätt att informera försäkrade tillgängligt för alla?

Hur kommunicerar vi med webb, e-tjänster, per telefon eller brev?

Kan vi förbättra vårt språk så att det är enklare att förstå?

Kan vi ändra blanketter, rutiner eller annat så att Alfa-kassan blir mer tillgängligt för alla?

Har alla medarbetare den kompetens de behöver för att känna sig trygga i sitt arbete?

Har vi de rutiner och arbetsredskap som behövs för att alla ska känna sig trygga och utföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt?

Uttrycker vi oss så enkelt att försäkrade förstår vad vi säger?

Kan vi ändra på vårt sätt att uttrycka oss eller vårt sätt att arbeta, så att det blir enklare för försäkrade att förstå och att göra rätt när de kommunicerar med Alfa-kassan?

Är vi så tydliga när vi kommunicerar att försäkrade förstår vad vi säger och känner sig trygg med den information vi ger?

Kan vi prata eller skriva på ett vis som gör det än mer tydligt?

Behandlar vi försäkrade och medarbetare med respekt?

Har vi tillräckligt med utbildning och kunskaper för att förstå försäkrade och medarbetare i den situation de befinner sig i?

Ju större kunskaper vi har, desto bättre möjlighet har vi att möta varandra med respekt.

Har vi de resurser vi behöver för att bemöta våra försäkrade på rätt sätt och inom rimlig tid?

Har vi tid och möjlighet att dela med oss av våra kunskaper till medarbetare så att vi alla kan arbeta på bästa sätt?

Känner våra försäkrade förtroende för oss?

Om de inte känner förtroende, vad är det hos oss som inte räcker till?

Tar vi det ansvar som försäkrade och medarbetare förväntar sig att Alfa-kassan ska ta?

Behöver vi ändra vårt sätt att arbeta så att alla känner ansvar för sin del av arbetet?

