

KvalitetsdeklARATIONER

för vård- och omsorgsnämnden



Typ av styrdokument: Policy
Beslutande instans: Vård- och omsorgsnämnden
Datum för beslut: 2026-03-24, § 18
Diarienummer: 2026.040 VON

Gäller för: Vård- och omsorgsförvaltningen samt
externa utförare
Giltighetstid: Tills vidare
Dokumentansvarig: SAS och MAS

Innehåll

Kvalitetsdeklarationer	1
Bakgrund	1
Syfte... ..	1
Målgrupp	1
Kvalitetsområden.....	2
Uppföljning av kvalitet.....	2
Gott bemötande	3
Delaktighet och inflytande	4
Trygghet och välbefinnande	5
Förebyggande och hälsofrämjande	6
Jämlik och jämställd	7
Kunskapsbaserad.....	8
Lätt tillgänglig.....	9
Insatser från kommunal primärvård	10

Kvalitetsdeklarationer

Bakgrund

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), definieras kvalitet som att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Vård- och omsorgsnämnden har tidigare arbetat utifrån antagna kvalitetskrav för verksamheterna särskilt boende, hemtjänst och kommunal primärvård. Kvalitetskraven har baserats på de områden som Socialstyrelsen anger som centrala för att uppnå en god och säker vård och omsorg.

I mars 2026 ersattes nämndens tidigare kvalitetskrav av kvalitetsdeklarationer som gäller för hela vård- och omsorgsförvaltningen samt externa utförare.

Syfte

Att säkerställa kvaliteten i verksamheten innebär bland annat att samtliga insatser utförs på ett säkert sätt och med kvalitet så att den enskilde upplever sig nöjd med den beviljade insatsen/stödet. Syftet med kvalitetsdeklarationer inom vård- och omsorgsförvaltningen är därför att tydligt informera enskilda, anhöriga och andra intressenter om vilken kvalitet de kan förvänta sig av en viss insats.

Kvalitetsdeklarationerna fungerar som ett verktyg för att tydliggöra både verksamhetens ansvar och individens rättigheter. Den bidrar också till ökad delaktighet, eftersom den enskilde får en tydligare bild av vad som erbjuds och hur stödet kommer att ges.

Samtidigt utgör deklarationen en grund för uppföljning och kvalitetsutveckling, då den gör det möjligt att mäta om verksamheten lever upp till sina kvalitetsåtaganden. På så sätt är kvalitetsdeklarationer ett viktigt stöd för att säkerställa god kvalitet, stärka förtroendet för verksamheten och skapa en mer rättssäker och likvärdig omsorg.

Målgrupp

Kvalitetsdeklarationerna riktar sig till flera målgrupper och ska fungera som ett gemensamt stöd i verksamheten:

- Enskilda och kommuninvånare, för att de ska få tydlig information om vilket stöd och vilken kvalitet de kan förvänta sig.
- Anhöriga och närstående, för att öka transparensen och skapa trygghet kring insatsernas innehåll.
- Medarbetare, som stöd i det dagliga arbetet och för att tydliggöra uppdrag, ansvar och förväntningar.
- Ledning och förtroendevalda, som underlag för styrning, uppföljning och kvalitetsutveckling.

Kvalitetsområden

Kvalitetsdeklarationerna bygger i stor utsträckning på bärande principer och grundläggande utgångspunkter i socialtjänstlagen (2025:400) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387) som syftar till att stärka individens delaktighet, rättssäkerhet och tillgång till insatser av god kvalitet. Detta innebär att lagstiftningens värderingar och krav använts som utgångspunkt i utformningen av kvalitetsdeklarationerna.

Som ett led i arbetet med att identifiera och prioritera de mest relevanta kvalitetsområdena har vård- och omsorgsförvaltningen inhämtat synpunkter från personer som redan har insatser, liksom från personer som kan komma att bli aktuella för insatser inom förvaltningens verksamheter. Detta har omfattat såväl äldreomsorg som funktionsstöd.

Målgruppen har fått ta ställning till frågan: *"Vad är viktigast för dig när du får, eller om du skulle få, insatser från vård- och omsorgsförvaltningen?"*.

De svar som framkom har gett värdefull kunskap om vilka aspekter som upplevs som mest betydelsefulla ur den enskildes perspektiv, vilket har utgjort ett konkret och viktigt underlag vid valet av kvalitetsområden samt vid formuleringen av de kvalitetsåtaganden som tydliggörs i kvalitetsdeklarationerna. Genom att utgå från målgruppens egna prioriteringar säkerställs att kvalitetsområdena speglar faktiska behov och förväntningar.

Vård- och omsorgsförvaltningen har utifrån ovanstående valt ut följande kvalitetsområden;

- Gott bemötande
- Delaktighet och inflytande
- Trygghet och välbefinnande
- Förebyggande och hälsofrämjande
- Jämlik och jämställd
- Kunskapsbaserad
- Lätt tillgänglig

Uppföljning av kvalitet

Uppföljning av kvalitet sker inom ramen för vård- och omsorgsförvaltningens systematiska kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Uppföljningen genomförs regelbundet utifrån fastställda kvalitetsområden och syftar till att säkerställa att verksamheten planeras, leds, kontrolleras, följs upp, utvärderas och förbättras.

Uppföljning av kvalitet sker inom respektive verksamhet och kan baseras på resultat från exempelvis brukarundersökningar, patientenkäter, dokumentations- och journalgranskning, nationella kvalitetsregister, avvikelser, synpunkter och klagomål. Resultaten kan användas för egenkontroll och uppföljning av i vilken utsträckning verksamheten når uppsatta mål och lever upp till de kvalitetsåtaganden som deklarerats. Som stöd i uppföljningen finns en framtagen nyckeltalslista med relevanta nyckeltal utifrån respektive kvalitetsområde.

Resultaten återkopplas till verksamhet, ledning och nämnd i samband med nämndens årliga kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse. Resultaten analyseras för att identifiera styrkor, förbättringsområden och risker, och utgör underlag för fortsatt utveckling, prioritering av förbättringsinsatser och beslut för att säkerställa en god, säker och rättssäker vård och omsorg.

Gott bemötande

Ett gott bemötande är grunden för en insats av hög kvalitet. När du möter personal ska du känna dig lyssnad på och tagen på allvar. Ett professionellt och omtänksamt bemötande bidrar till trygghet och skapar förtroende för verksamheten.

I vår verksamhet blir alla bemötta med respekt, värdighet och professionalism. Varje möte ska präglas av värdighet, hänsyn och respekt för din integritet och dina individuella behov.

Vårt arbete grundar sig på att varje individ har rätt till självbestämmande, delaktighet och ett tryggt och respektfullt bemötande – oavsett bakgrund, behov eller livssituation.

Du kan därför förvänta dig att:

- Alltid bli bemött med respekt, värdighet och omtanke.
- Mötas av personal som lyssnar aktivt på dina behov.
- Mötas av personal som inger förtroende och agerar med ansvar i alla situationer.
- Synpunkter och klagomål tas på allvar och används för att förbättra bemötandet.



Delaktighet och inflytande

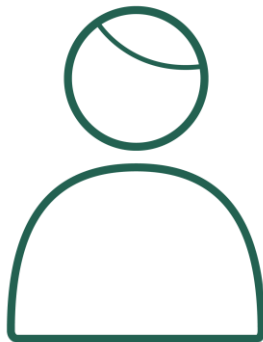
Vår verksamhet lägger stor vikt vid delaktighet och inflytande, där du ges möjlighet att påverka din vardag och hur ditt stöd planeras, utformas och följs upp.

Genom dialog och samarbete ses du som en aktiv samarbetspartner, och stödet anpassas efter dina individuella behov och förutsättningar.

Vi arbetar aktivt för att du ska vara huvudpersonen i ditt eget liv.

Du kan därför förvänta dig att:

- Vi involverar dig i planeringen av hur stödet ska utformas och anpassas i vardagen, som formuleras i en genomförandeplan.
- Dina behov står i centrum och vi anpassar stödet efter dina individuella behov och förutsättningar.
- Ditt inflytande är en självklar del och du uppmuntras till självbestämmande i din vardag.
- Du ges möjlighet att framföra synpunkter och eventuella klagomål på genomförandet av insatsen, som tas på allvar.
- I dialog med dig vidtas åtgärder för att säkerställa att stödet motsvarar dina behov och förväntningar.



Trygghet och välbefinnande

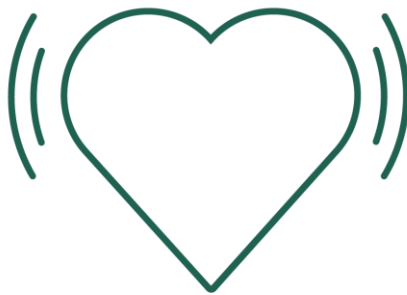
När du får stöd, vård eller omsorg ska du kunna känna dig trygg – både med det stöd du får och med de personer som hjälper dig. Trygghet handlar om att veta att insatserna utförs på ett säkert och förutsägbart sätt, att personal har rätt kompetens och att stödet ges med kontinuitet och respekt.

Välbefinnande innebär att du ska leva ett så självständigt och meningsfullt liv som möjligt samt få möjlighet att utveckla eller bibehålla förmågor utifrån dina behov och förutsättningar.

Vår ambition är att du ska känna dig trygg, bli bemött med omtanke och ha förutsättningar för ett gott och meningsfullt liv.

Du kan därför förvänta dig att:

- Personalen arbetar på ett sätt som bygger relation, förtroende och trygghet.
- Du får en utsedd person i verksamheten som har primärt ansvar att samordna, planera och utvärdera stödet i samråd med dig.
- Personal värnar om att insatser utförs på de tider och på det sätt som vi kommit överens om med dig.
- Vi arbetar med digitala lösningar i syfte att öka din självständighet och trygghet.
- Vi strävar efter kontinuitet i insatsen, så att du i möjligaste mån möter känd personal.
- Vi stödjer dig i att bibehålla eller stärka ditt fysiska, psykiska och sociala välbefinnande.



Förebyggande och hälsofrämjande

I vår verksamhet tillämpas ett proaktivt och salutogent förhållningssätt där fokus ligger på att stärka din hälsa, dina resurser och din livskvalitet. Genom tidiga insatser och ett rehabiliterande och habiliterande arbetssätt tillvaratas dina förmågor för att skapa förutsättningar för en meningsfull vardag med största möjliga självständighet.

Vi arbetar personcentrerat genom samverkan i tvärprofessionella team, vilket säkerställer en trygg och samordnad helhet utifrån dina specifika behov och livssituation. Genom att arbeta förebyggande och uppmärksamma förändrade behov i tid kan vi bidra till ökad livskvalitet och minska risken för ohälsa.

Du kan därför förvänta dig att:

- Personal arbetar utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt genom att tillvarata dina egna resurser.
- Vi uppmärksammar tidigt förändringar i ditt mående och samarbetar med dig för att främja och bibehålla god hälsa och självständighet.
- Vi främjar välmående och social samvaro för att motverka ofrivillig ensamhet.
- Du erbjuds stöd för att främja fysisk aktivitet och hälsosamma levnadsvanor utifrån dina förutsättningar.
- Vi stöttar hälsan ur ett helhetsperspektiv – fysiskt, psykiskt och socialt – för att främja bästa möjliga livskvalitet.



Jämlik och jämställd

Vår verksamhet strävar efter att stöd, vård och omsorg ges på lika villkor. Det innebär att beslut och insatser ska utgå från den enskildes behov och förutsättningar, i enlighet med gällande lagstiftning, och inte påverkas av kön, könsidentitet, ålder, funktionsförmåga, etnisk tillhörighet, religion, sexuell läggning eller andra personliga omständigheter.

Arbetsättet präglas av rättssäkerhet, likvärdighet och respekt för alla människors lika värde, och syftar till att säkerställa jämlika bedömningar, bemötande och kvalitet.

Vår ambition är att du ska känna dig rättvist behandlad och ha förtroende för att du får det stöd, samt vård och omsorg som du har behov av.

Du kan därför förvänta dig att:

- Beslut om stöd och insatser fattas utifrån dina individuella behov och gällande lagstiftning.
- Du bemöts respektfullt, likvärdigt och professionellt oavsett vem du är eller vilken bakgrund du har.
- Vi arbetar aktivt för att uppmärksamma och motverka ogrundade skillnader mellan individer och grupper.
- Våra verksamheter och arbetsätt är inkluderande och främjar jämlikhet och jämställdhet.



Kunskapsbaserad

När du får stöd, omsorg eller vård från oss ska du kunna känna dig trygg i att insatserna bygger på aktuell kunskap och professionell kompetens. Ett kunskapsbaserat arbetssätt innebär att vi använder metoder som utgår från bästa tillgängliga kunskap, beprövad erfarenhet, är genomtänkta, följer nationella rekommendationer och har visat goda resultat.

Det handlar också om att vår personal har rätt utbildning, håller sin kompetens uppdaterad och arbetar enligt gemensamma arbetssätt. På så sätt minskar vi risken för misstag, stärker kvaliteten i insatserna och säkerställer att du får ett stöd som motsvarar dina behov.

Vår ambition är att du alltid ska kunna lita på att det stöd och den vård och omsorg du får vilar på kunskap, professionalism och kontinuerligt lärande.

Du kan därför förvänta dig att:

- Personal som möter dig har relevant utbildning och kompetens för sitt uppdrag och ges möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling.
- Insatser planeras och genomförs utifrån bästa tillgängliga kunskap och beprövad erfarenhet.
- Dina erfarenheter, din kunskap och dina förväntningar tas till vara.
- Vi följer nationella riktlinjer, lagstiftning och lokala riktlinjer och rutiner.
- Nya arbetssätt och metoder införs när de bidrar till bättre och ökad kvalitet.



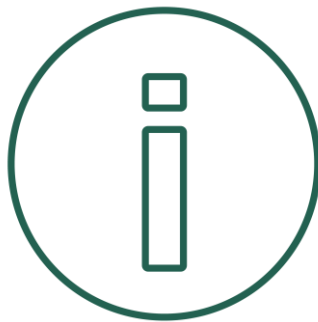
Lätt tillgänglig

Vår verksamhet strävar efter att vara lätt tillgänglig för alla som är i behov av stöd eller omsorg. Tillgänglighet innebär att det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss, få tydlig och begriplig information samt få sina behov prövade och tillgodosedda inom rimlig tid.

Arbetssättet präglas av tydlighet, lyhördhet och respekt för individuella förutsättningar, och syftar till att skapa trygghet, rättssäkerhet och jämlikhet.

Du kan därför förvänta dig att:

- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss.
- Det ska vara tydligt vart du vänder dig med frågor eller synpunkter.
- Tillgängligheten anpassas efter dina individuella behov och förutsättningar, t.ex. anpassningar i din fysiska miljö.
- Du får information om vilket stöd och vilka insatser som finns.
- Information som ges ska vara tydlig, begriplig, tillgänglig och anpassad utifrån dina behov.
- Ansökningar av stöd och insatser hanteras skyndsamt och rättssäkert och vi arbetar för att insatser påbörjas inom rekommenderade tidsramar.



Insatser från kommunal primärvård

Att få insatser från kommunal primärvård innebär att du får hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs av kommunen. Det kan till exempel betyda att du får hjälp av:

Sjuksköterska – exempelvis med medicinering, såromläggning eller provtagning.

Arbetsterapeut och/eller *Fysioterapeut* – hjälp med träning, rehabilitering, utprovning av hjälpmedel samt stöd för att klara vardagliga aktiviteter.

För dig som patient innebär detta att:

- Du får en patientansvarig sjuksköterska som känner till din fysiska och psykiska hälsa.
- Vården anpassas efter dina behov och planeras i samråd med dig.
- Tillgång till arbetsterapeut och/eller fysioterapeut säkerställs utifrån individuella behov.
- Du kan få individuellt anpassade hjälpmedel för att underlätta för dig i vardagen.
- Hälso- och sjukvårdsinsatser utförs av legitimerad personal. Vissa insatser kan, efter individuell bedömning samt ordination eller delegering, utföras av omvårdnadspersonal under fortsatt ansvar av legitimerad personal.