

Bilaga nämndens egenkontrollplan

Värdighetsgarantier

Uppföljning av värdighetsgarantier sker genom brukarundersökningar och kvalitetsindikatorer.¹

Värdighetsgarantierna utgör en central del av nämndens kvalitetsstyrning och ska följas upp systematiskt inom ramen för egenkontrollplanen. Uppföljningen ska säkerställa att garantierna inte enbart är värdegrundsformuleringar utan omsätts i konkret och mätbar kvalitet i verksamheten.

Uppföljningen sker genom en kombination av indikatorer från SKR:s nationella brukarundersökningar, förvaltningens egna brukarundersökningar för barn och unga samt kompletterande indikatorer.

Särskild notering – Avlösarservice: Svarsfrekvens 2025: 7 %. Resultaten ska tolkas med försiktighet och kompletteras med kvalitativ uppföljning såsom dialog med vårdnadshavare och verksamhetsobservation.

Bemötande

Vi respekterar dig, din integritet och dina upplevelser. Vi visar omtanke och bemöter dig med värdighet och medmänsklighet. Vi har förståelse för att din situation är unik.

Indikator: Personalen bryr sig om brukaren / Bryr sig personalen/avlösaren om dig?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	79 %	81 %	79 %	≥ 88 %
Gruppbostad	75 %	77 %	81 %	≥ 85 %
Servicebostad	75 %	77 %	81 %	≥ 85 %
Boendestöd	79 %	82 %	90 %	≥ 90 %
Personlig assistans	78 %	74 %	53 %	≥ 70 %
Lägerverksamhet	86 %	100 %	100 %	≥ 100 %
Avlösarservice	86 %	89 %	95 %	≥ 100 %
Myndighet*1	82%	88%	83%	≥ 85 %

¹ Under 2025 framkom i olika granskningar att det fanns brister av följsamheten till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Förvaltningen fick i uppdrag att ta fram kvalitetsindikatorer som ska redovisas i samband med delårsrapporterna per mars och augusti och i kvalitetsberättelsen.

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Myndighet*2	92%	89%	93%	≥ 95 %

*1 Vad tyckte brukaren om mötet med handläggaren? (andel positiva svar)

*2 Handläggaren förstod vad brukaren sa på mötet (andel positiva svar)

Kompletterande indikator

Avvikelser inom område Rättigheter och bemötande (antal och mönster)

Målvärde: minskad trend över tid

Kommunikation och kompetens

Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig. Vi har kunskap om dina funktionsnedsättningar, kommunikationssätt och ger stöd i att använda de hjälpmedel du behöver.

Indikator: Pratar personalen så att du förstår vad de menar?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	77 %	79 %	80 %	≥ 90 %
Gruppbostad	64 %	60 %	65 %	≥ 90 %
Servicebostad	65 %	65 %	65 %	≥ 90 %
Boendestöd	88 %	88 %	89 %	≥ 90 %
Personlig assistans	82 %	74 %	62 %	≥ 90 %
Lägerverksamhet	76 %	91 %	93 %	≥ 95 %
Avlösarservice	76 %	100 %	89 %	≥ 90 %
Myndighet*1	95%	91%	93%	≥ 95 %
Myndighet*2	86%	85%	84%	≥ 90 %

*1 Handläggaren pratar så brukaren förstod på mötet (andel positiva svar)

*2 Brukaren fick veta före mötet vad mötet skulle handla om (andel positiva svar)

Indikator: Förstår personalen vad du säger?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	78 %	79 %	82 %	≥ 90 %

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Gruppbostad	62 %	62 %	65 %	≥ 90 %
Servicebostad	67 %	69 %	66 %	≥ 90 %
Boendestöd	86 %	88 %	89 %	≥ 90 %
Personlig assistans	55 %	74 %	50 %	≥ 90 %
Lägerverksamhet	81 %	86 %	84 %	≥ 90 %
Avlösarservice	87 %	89 %	95 %	≥ 90 %

Kompletterande indikatorer

Kompetens inom alternativ och kompletterande kommunikation (AKK)

Målvärde 2030: ≥ 85 % av berörd personal

Andel enheter med aktuell samlad kompetensutvecklingsplan

Målvärde 2030: 100 %

Självständighet och delaktighet

Vi stöttar och möjliggör för dig att kunna vara delaktig och påverka din situation. Vi utgår från dina förmågor och uppmuntrar dig till att vara självständig och självbestämmande.

Indikator: Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	75 %	81 %	79 %	≥ 90 %
Gruppbostad	73 %	74 %	76 %	≥ 90 %
Servicebostad	80 %	78 %	81 %	≥ 90 %
Boendestöd	79 %	82 %	90 %	≥ 90 %
Personlig assistans	75 %	74 %	62 % (trend)	≥ 90 %
Lägerverksamhet	63 %	71 %	78 %	≥ 90 %
Avlösarservice	73 %	70 %	85 %	≥ 90 %
Myndighet*1	94%	93%	89%	≥ 90 %
Myndighet*2	63%	68%	77%	≥ 90 %

*1 Brukaren fick säga det som var viktigt på mötet (andel positiva svar)

*2 Brukaren fick säga det som var viktigt på mötet

Kompletterande indikator

Dokumenterad delaktighet i genomförandeplan (vuxna)

Målvärde 2030: $\geq 95\%$

Kompletterande indikator

Vårdnadshavares upplevelse av barnets delaktighet (barn och unga)

Målvärde 2030: $\geq 85\%$

Trygghet och kontinuitet

Du ska trivas och känna dig trygg. Alla som ger dig stöd ska känna till dina behov och hur du vill att stödet ges. Stödet ska präglas av kontinuitet och förutsägbarhet.

Indikator: Känner du dig trygg med personalen/avlösaren?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	85 %	86 %	86 %	$\geq 90\%$
Gruppbostad	72 %	72 %	72 %	$\geq 90\%$
Servicebostad	68 %	70 %	69 %	$\geq 90\%$
Boendestöd	84 %	85 %	87 %	$\geq 90\%$
Personlig assistans	71 %	72 %	53 %	$\geq 90\%$
Lägerverksamhet	88 %	95 %	97 %	$\geq 95\%$
Avlösarservice	86 %	100 %	100 %	$\geq 95\%$
Myndighet*	94%	88%	93%	$\geq 95\%$

*Brukaren vet hur hen får kontakt med sin handläggare (andel positiva svar)

Kompletterande indikator

Andel beslut som följs upp inom fastställd tid

Målvärde 2030: $\geq 100\%$

Synpunkter och kontakt

Du ska veta vem du kan vända dig till med önskemål och synpunkter kring ditt stöd. Det ska kännas enkelt och tryggt att kontakta oss. Vi lyssnar på dina synpunkter och du ska få ett tydligt svar.

Indikator: Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?

Insats	2023	2024	2025	Målvärde 2030
Daglig verksamhet	75 %	81 %	79 %	≥ 90 %
Gruppbostad	79 %	77 %	79 %	≥ 90 %
Servicebostad	80 %	78 %	81 %	≥ 90 %
Personlig assistans	ca 70 %	ca 68 %	ca 65 %	≥ 90 %
Lägerverksamhet	86 %	95 %	97 %	≥ 100%
Avlösarservice	73 %	70 %	85 %	≥ 90 %
Myndighet*	52%	54%	50%	≥ 90 %

*Brukaren vet vem hen ska kontakta om mötet med handläggaren var dåligt (andel positiva svar)

Kompletterande indikatorer

Andel inkomna synpunkter som besvaras inom 14 dagar

Målvärde 2030: 100 %

Antal synpunkter per kategori (bemötande, delaktighet, trygghet m.m.)

Identifierade mönster ska analyseras årligen.