

Årsrapport till kommunstyrelsen 2013

Tillsyn och kvalitetsgranskning

Catrin Ullbrand
Chef för kvalitetsenheten,
Medborgarfokus
2014-02-11

tyresö kommun



Innehållsförteckning

Uppdrag	3
Metodutveckling	3
Omfattning och prioritering av tillsyn och granskning.....	4
Resultat av tillsyn och granskning	4
Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens område.....	4
Kvalitetsgranskning inom socialnämndens verksamhetsområde	5
Temagranskningar	7
Gemensamma utvecklingsområden	8
Synpunktshantering.....	8
Plan för hantering av statistik och sammanställningar under projektiden	9

Uppdrag

Kvalitetsenheten som sedan 1 januari 2014 ingår i avdelningen Medborgarfokus inom kommunledningskontoret, har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyn och kvalitetsgranskningar av verksamheter i Tyresö kommun. Syftet är att bidra till kvalitetssäkring och utveckling, så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet som kommunen ansvarar för.

Kommunstyrelsen fastställer den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och granskning. Ny plan fastställs årligen. Uppdraget är att förutom att beskriva och bedöma kvaliteten, belysa hur medborgarnas perspektiv beaktas i verksamheterna.

Kvalitetsenheten ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete.

Metodutveckling

Under 2013 har en modell och mallar för uppföljningsgranskningar tagits fram. Inför 2014 kommer intervallerna för verksamhetsgranskningar att ändras. Fördjupade granskningar och tillsyn kommer att göras var tredje år på samtliga verksamheter inom barn- och utbildningsnämndens och socialnämndens områden, oavsett regiform. Utöver fördjupade granskningar kommer kvalitetsenheten att göra uppföljningar varje år. Uppföljningarna grundas på tidigare tillsyns- och granskningsresultat, dokumentgranskning och resultat från enkäter, undersökningar, etc. För varje enskild verksamhet görs en bedömning av hur omfattande uppföljningen behöver vara.

Referensgruppen¹ har utökats och är fortsatt mycket viktig för samverkan och verksamhetsutveckling mellan förvaltningarna och avdelningen Medborgarfokus.

Information till medborgarna och möjligheten till insyn förbättras kontinuerligt. Sedan 1 januari 2013 publiceras samtliga tillsyns- och granskningsrapporter på kommunens webbsida, tyreso.se. Till hösten 2014 kommer medborgarna dessutom att kunna jämföra olika verksamheter med hjälp av en jämförelseguide som kommer att kunna nås från tyreso.se.

Kvalitetsenheten medverkar i flera projekt som omfattar system- och metodutveckling. Ny gemensam projektmodell, system för verksamhetsplanering och utveckling av E-tjänster är några exempel.

¹ I referensgruppen ingår kvalitetschefen, kommunikationschefen, representanter från förvaltningarna och representanter från kvalitetsenheten, servicecenter och konsult- och servicekontoret.

Omfattning och prioritering av tillsyn och granskning

Under 2013 har tillsyn och kvalitetsgranskningar i stort genomförts i enlighet med granskningsplanen. En av temagranskningarna har flyttats till 2014 eftersom avgränsningen inte var tillräckligt tydlig i granskningsbeskrivningen. Det gäller granskningen av hur information om tjänster och service inom kultur- och fritidsnämndens verksamhetsområde kultur, bibliotek och fritid når ut till medborgarna. Rapporten som handlar om säkerheten utanför skolorna är något försenad, men redovisas under våren 2014.

Inom 40 verksamheter har tillsyn eller kvalitetsgranskning genomförts under 2013. Verksamheter i både kommunal och enskild regi omfattas. Största antalet granskade verksamheter är inom barn- och utbildningsnämndens område. Inom socialnämndens område är granskningarna färre, men ofta mer omfattande eftersom det handlar om verksamheter för personer med stora omvårdnadsbehov och behov av socialt stöd. Verksamheterna drivs dygnet runt, vilket kräver att observation även görs på kvällar, helger och ibland på nätter. Behovet inom socialnämndens verksamhetsområde är egentligen större än kvalitetsenhetens resurser i dagsläget. Prioriteringen av granskning blir därför i stort sett att enbart verksamhetsgranskningar genomförs inom socialnämndens område och inte några temagranskningar, trots att behovet finns.

Under året har tillsyn av fristående förskolor och pedagogisk omsorg samt kvalitetsgranskningar av kommunala förskolor genomförts.

Gruppboheter för personer med funktionsnedsättning, äldreboenden och hemtjänst har granskats inom socialnämndens område. Temagranskningar inom olika områden har också genomförts under året.

Resultat av tillsyn och granskning

Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens område

Kommunen har enligt 26 kap § 4 skollagen tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Kvalitetsenheten gör tillsynsbesök, men barn- och utbildningsnämnden ansvarar för ingripanden vid tillsyn². Ingripanden kan vara t.ex. anmärkning, föreläggande, återkallelse av tillstånd eller verksamhetsförbud.

Planerad tillsyn har genomförts av fyra fristående förskolor och nio fristående pedagogisk omsorg (dagbarnvårdare) dessutom har en kommunal pedagogisk omsorg och tolv kommunala förskolor kvalitetsgranskats enligt granskningsplanen.

² Ingripanden vid tillsyn beskrivs i Skollagen 26 kap 10-18 §§

God kvalitet

Den sammanfattande bedömningen är att majoriteten av verksamheterna uppfyller kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98) samt kommunens riktlinjer. På samtliga förskolor och inom den pedagogiska omsorgen beskrivs förhållningssättet mellan barn och personal som präglad av ömsesidig respekt och miljön bedöms som trygg och lugn för barnen. I de flesta verksamheter är föräldrarna nöjda med samverkan med förskolan.

Utvecklingsområden

Den pedagogiska dokumentationen behöver förbättras. Dokumentationen visar oftast enbart på de aktiviteter som genomförts och inte på barnens läroprocesser. Den systematiska uppföljningen behöver förbättras i merparten av verksamheterna, men på två av de kommunala förskolorna finns goda exempel på en tydlig grundstruktur för uppföljning av verksamhetens mål.

Några av de kommunala förskolorna är mycket slitna och i stort behov av upprustning. Det saknas också trådlöst nätverk på ett antal kommunala förskolor. Trådlöst nätverk är en viktig förutsättning för att kunna arbeta med ny informationsteknik.

Brister

En brist som konstaterats är att det vid nio av de kommunala och vid en av de fristående förskolorna saknades utdrag från belastningsregistret för personal, vilket är ett krav enligt skollagen³. Brister i barnsäkerheten förekommer och oftast handlar det om avsaknad av hållskydd på spisar och hyllor som inte är förankrade i väggen. Fyra förelägganden för avsaknad av grindar inom pedagogisk omsorg i enskild regi och ett för brister i samverkan mellan föräldrar och förskolechef på en fristående förskola har utfärdats av barn- och utbildningsnämnden under 2013.

Redovisning, åtgärder och uppföljning

Tillsyns- och granskningsrapporterna har anmälts till barn- och utbildningsnämnden och publicerats på tyreso.se. Beslut om och uppföljning av åtgärder ansvarar förvaltningen/nämnden för.

Kvalitetsgranskning inom socialnämndens verksamhetsområde

Kvalitetsgranskning inom socialnämndens verksamhetsområden utgår från lagar, avtal, föreskrifter samt kvalitetsledningssystem för socialtjänsten i Tyreso kommun. Utöver kvalitetsenhetens granskning utövar den medicinskt ansvariga sjuksköterskan i kommunen, tillsyn inom hälso- och sjukvårdsområdet inom

³ Huvudmannen ansvarar för att all personal som anställs i verksamheten lämnar registerutdrag från rikspolisstyrelsen ur det register som förs enligt lagen om belastningsregistret till huvudmannen. (Skollagen 2 kap 31 §).

socialförvaltningen. Socialförvaltningen ansvarar för den löpande avtalsuppföljningen och biståndsavdelningen ansvarar för individuppföljning.

Under 2013 har fyra gruppboendestäder för personer med funktionsnedsättning i kommunal regi och en gruppboendestad i enskild regi granskats. Granskning har också genomförts inom tre kommunala hemtjänstenheter samt två äldreboenden varav ett i kommunal regi och ett boende för personer med demenssjukdom som drivs på entreprenad.

Gruppboendestäder

Sammanfattningsvis har personalen på gruppboendestäderna ett gott bemötande och engagemang för sitt arbete och utbildningsnivån är hög. Generellt behöver den löpande dokumentationen förbättras. Tid för reflektion och handledning behöver avsättas i verksamheterna. På flera av enheterna bedöms cheferna inte vara tillräckligt närvarande i verksamheterna, i vissa fall beroende på att de har ansvar för flera enheter som är geografiskt spridda.

Bristande och bristfälligt förankrade rutiner och brister i chefsnärvaron på en privat driven gruppboendestad resulterade i begäran från socialförvaltningen till kvalitetsenheten om uppföljande granskning. Uppföljningen har genomförts och samtliga brister har åtgärdats.

Kommunal hemtjänst

Granskningen visar varierande resultat mellan enheterna. En av enheterna har mycket goda resultat medan de andra behöver arbeta med förbättringar för att öka kundnöjdhet och personalens delaktighet. Gemensamt för hemtjänstenheterna är att cheferna har regelbunden handledning och personalgrupperna har tid avsatt för daglig reflektion.

Granskningen visar att alla brukare inte har genomförandeplaner, vilket strider mot gällande föreskrifter. Dessutom behöver både de befintliga planerna och den löpande dokumentationen förbättras. Biståndsbeslut är inte alltid uppdaterade och det finns brister i uppföljningen av beslutade insatser. Rutiner för samverkan med biståndsavdelningen behöver upprättas så att rättssäkerheten säkerställs för brukarna.

Äldreboende

Uppföljande granskning har genomförts på ett boende för personer med demenssjukdom som drivs på entreprenad. Förbättringar har genomförts på samtliga områden som påtalats i den första granskningen som gjordes hösten 2012. Det behövs dock mer tid för att införa nya rutiner och arbeta med ytterligare förbättringar framförallt med mat och måltider.

Kvalitetsgranskning av ett kommunalt äldreboende visar att enheten har hög personalkontinuitet och kompetens bland personalen. Kritik riktas mot

boendestandarden som inte uppfyller kraven från Boverket i alla delar. Måltidssituationen och aktivitetsutbudet är exempel på områden som behöver förbättras.

Redovisning, åtgärder och uppföljning

Granskningsrapporterna har anmälts till socialnämnden och publicerats på tyreso.se. Beslut om och uppföljning av åtgärder ansvarar förvaltningen/nämnden för.

Temagranskningar

Temagranskningarna genomförs antingen för att belysa en viss process eller för att tydliggöra hur samverkan fungerar då flera aktörer är involverade.

Granskningarna utgår alltid från ett medborgarperspektiv. Vid granskningarna framkommer ibland resultat som inte efterfrågats från början. Exempelvis visade granskningen av pedagogiska måltider att eleverna upplever att ljudnivån i skolornas matsalar är för hög. Samtliga granskningar visar på områden som behöver förbättras, men en mängd framgångsfaktorer lyfts också fram.

Omfattning och resultat

Följande temagranskningar har genomförts och redovisats på respektive nämnd eller utskott:

- **Elevinflytande och påverkansmöjligheter inom gymnasieskolan och på SFI** (Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden)

Sammanfattande resultat:

Eleverna trivs mycket bra både på gymnasiet och på SFI. På gymnasiet är de mindre nöjda med information och påverkansmöjligheter. På SFI är två av de tre grupper som omfattas av granskningen mycket nöjda. Eleverna i den tredje gruppen uppger att deras påverkansmöjligheter inte är tillräckliga. De saknas forum för inflytande för eleverna inom SFI.

- **Hur föräldrainflytandet fungerar inom Tyresö kommuns grundskolor** (Barn- och utbildningsnämnden)

Sammanfattade resultat:

Föräldrarna erbjuds samtal i olika former på samtliga skolor. Däremot saknas föräldraråd på ca 40 % av skolorna. Den genomsnittliga svarsfrekvensen på föräldraenkäten för samtliga skolor är mycket låg.

- **Hur pedagogiska måltider inom Tyresö kommuns grundskolor fungerar ur ett elevperspektiv** (Barn- och utbildningsnämnden)

Sammanfattande resultat:

Samtliga skolor följer de gemensamma rutinerna. Andelen lärare som äter pedagogiskt minskade initialt vid avgiftsbeläggning, men återgick

snart till samma nivå som innan. Eleverna upplever att ljudnivån i skolmatsalarna är ett problem.

- **Hur snöröjningen fungerar ur ett medborgarperspektiv** (miljö- och samhällsbyggnadsutskottet samt kommunstyrelsens särskilda utskott)
Sammanfattande resultat:
Det finns tydliga strukturer och rutiner för planering och bevakning av snöläget. Medborgar-/brukarperspektivet behöver förtydligas genom att resultat från medborgarnas upplevelser används i verksamhetsutvecklingen. Rutiner för samverkan och uppföljning behöver förbättras.
- **Hur är säkerheten utanför skolorna** (rapporten redovisas under våren 2014)

Gemensamma utvecklingsområden

Den sammanfattande bedömningen av resultatet från samtliga granskningar, både verksamhets- och temagranskningar, visar att uppföljningen av de resultat som framkommer i enkäter, undersökningar och analyser av synpunkter, nyckeltal och andra resultat inte är optimal. Resultaten används inte i tillräcklig omfattning i verksamhetsutvecklingen. Temagranskningarna visar också att det finns behov av bättre samverkan och tydligare rutiner inom vissa verksamheter för att säkra att medborgare/ brukare får information och känner att de har möjlighet att påverka.

Synpunktshantering

Den 1 oktober lanserades E-tjänstportalen på kommunens webb, tyreso.se. En viktig del i portalen är synpunktshanteringen. I E-tjänstportalen finns en gemensam ingång för synpunkter som lämnas till kommunen via webben. Även synpunkter som kommer in via andra kanaler som e-post, brev eller telefonsamtal läggs i stor utsträckning in i samma system.

Bevakning av hanteringen och stöd till verksamheterna är ett gemensamt uppdrag för kvalitetsenheten och servicecenter inom ramen för E-tjänstprojektet. Fortfarande kvarstår integrering med ärendehanteringssystem, kvalitetssäkring av tjänsten och vidareutveckling som omfattar gemensamma och förvaltningsspecifika rutiner.

Sammanställningar och statistikrapporter görs i dagsläget av kvalitetsenheten som distribuerar dessa till förvaltningarna. Succesivt kommer förvaltningarna att introduceras i systemet så att de kan ta ut egna rapporter och göra analyser.

Införandet av systemet har medfört att det kan säkras att samtliga som vill får svar på sina synpunkter. Möjligheten att bevaka att synpunkter besvaras och åtgärdas i tid har förenklats. Det går dessutom att på ett enkelt sätt se problemområden och därmed vilka åtgärder som bör prioriteras. Medborgarnas synpunkter bör också vara en del i den resultatanalys som ligger till grund för verksamheternas utvecklingsplaner.

Under perioden 1 oktober till 31 december har 218 synpunkter registrerats via E-tjänsteportalen.

Plan för hantering av statistik och sammanställningar under projektiden

Verksamhet	Tidsintervall	Typ av rapport	Kanaler för redovisning och verksamhetsutveckling	Levereras av
Kommunstyrelsen och nämnder	Tertialer	Statistik och analys	Nämnder och utskott	Kvalitetsenheten
Kommundirektör och kommunledningskontor	Tertialer	Statistik och analys	Kommundirektörens ledningsgrupp	Kvalitetsenheten
Förvaltningschefer	Månadsvis	Statistik samt sammanställning för analys	Förvaltningarnas ledningsgrupper	Kvalitetsenheten