

Årsrapport till kommunstyrelsen Tillsyn och granskning 2014



Catrin Ullbrand
Chef för kvalitetsenheten

tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Uppdrag.....	3
2	Metodutveckling	8
2.1	Ökat medborgarperspektiv	8
2.2	Deltagande observation.....	8
3	Genomförd tillsyn och granskning	3
3.1	Uppföljande tillsyn och granskning.....	3
3.2	Granskningar inom socialnämndens ansvarsområde	3
3.2.1	Omfattning	4
3.2.2	Resultat.....	4
3.3	Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens område	4
3.3.1	Omfattning	5
	Regi/verksamhet.....	5
	Antal	5
	Orsak	5
3.3.2	Resultat.....	5
3.4	Temagranskning	6
3.5	Slutsatser.....	7
4	Synpunktshantering	7
5	Jämförelseguide.....	7

1 Uppdrag

Kvalitetsenheten ingår i avdelningen Medborgarfokus inom kommunledningskontoret. Enheten har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyn och kvalitetsgranskningar. Syftet är att bidra till kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling, 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 beskriva och bedöma kvaliteten med särskilt fokus på att 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.

2 Genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning

Under 2014 har tillsyn och kvalitetsgranskningar i genomförts i enlighet med granskningsplanen. Sammanlagt har 36 verksamheter granskats och fem temagranskningar har genomförts eller påbörjats under året.

2.1 Uppföljande tillsyn och granskning

Under 2014 har kvalitetsenheten för första gången gjort uppföljande granskningar och uppföljande tillsyn av verksamheterna. Uppföljningarna grundas på de tidigare tillsyns- och granskningsresultaten från 2012, dokumentgranskning och resultat från enkäter, undersökningar, inkomna synpunkter, etc. För varje enskild verksamhet har det gjorts en bedömning av hur omfattande uppföljningen ska vara.

2.2 Granskningar inom socialnämndens ansvarsområde

Kvalitetsgranskningen utgår från ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt lagar, avtal, föreskrifter, förordningar och övriga styrdokument som är relevanta för verksamheterna. 1 september 2014 utökades kvalitetsenheten med ytterligare en kvalitetscontroller med kompetens inom socialtjänstens område.

2.2.1 Omfattning

Regi/verksamhet	Antal	Orsak
Privat demensboende	1	Uppföljande granskning
	1	Uppföljning på grund av allvarlig brist
	1	Kvalitetsgranskning
Kommunalt korttidsboende, allmän inriktning	1	Kvalitetsgranskning
Kommunalt korttidsboende, demens inriktning	1	Kvalitetsgranskning av nyöppnad verksamhet
Kommunal hemtjänst	1	Uppföljande granskning
Biståndsavdelningen	1	Temagranskning

2.2.2 Resultat

Flertalet verksamheter håller god kvalitet och lever upp till de krav som ställs i förhållande till uppdraget, men det finns några undantag där utföraren uppmanats av förvaltningen att omgående vidta åtgärder. Det har handlat om brister i information, bristande personalkontinuitet, bristande ledarskap och bristfälliga kunskaper och kompetens hos personalen.

Måltidsituationer, sysselsättningsalternativ, kompetensutveckling hos personalen och tydligare genomförandeplaner är exempel på utvecklingsområden inom äldreomsorgen.

Förvaltningens förslag till socialnämnden har omfattat begäran om åtgärdsplaner eller förtydliganden från verksamheterna och i ett fall att bristerna ska följas upp av kvalitetsenheten. Granskningsrapporterna har anmälts till socialnämnden och publicerats på www.tyreso.se och i Jämförelseguiden.

2.3 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 till följd av tillsyn¹. Ingripanden kan vara anmärkning, föreläggande, återkallelse av tillstånd eller verksamhetsförbud. För pedagogisk verksamhet som drivs i kommunal regi genomförs kvalitetsgranskning utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98) samt kommunens riktlinjer.

¹ Ingripanden vid tillsyn beskrivs i Skollagen 26 kap 10-18 §§

Den uppföljande tillsynen som genomförts under 2014 har haft särskilt fokus på att följa upp de brister och förbättringsområden som framkommit i tidigare granskningar.

2.3.1 Omfattning

Regi/verksamhet	Antal	Orsak
Fristående förskolor	15	Uppföljande tillsyn
Stjärnan, fristående förskola	1	Ny regi- Inspira
Fristående pedagogisk omsorg	8	Uppföljande tillsyn
Kommunala förskolor	11	Kvalitetsgranskning
Kommunala förskolor	12	Uppföljande granskning
Kommunal pedagogisk omsorg	1	Uppföljande granskning

Tillsyns- och granskningsrapporterna har anmälts till barn-och utbildningsnämnden och publicerats på www.tyreso.se och i Jämförelseguiden.

2.3.2 Resultat

De flesta enheter inom fristående pedagogisk verksamhet är väl fungerande och lever upp till de krav som ställs i förhållande till uppdraget. Bland de goda exemplen finns särskilt kreativa utemiljöer, barnråd, miljöarbetet Grön Flagg och utmärkta pedagogiska handledare.

På samtliga förskolor och inom den pedagogiska omsorgen som drivs i kommunal regi beskrivs förhållningssättet mellan barn och personal som präglad av ömsesidig respekt och miljön bedöms som trygg och lugn för barnen.

De brister som följts upp omfattade bland annat avsaknad av registerutdrag från belastningsregistret, avsaknad av grindar och hållskydd på spisar.

Uppföljningarna visar att i stort sett samtliga brister har åtgärdats och de utvecklingsbehov som identifierats har prioriterats.

Samtliga förskolor har kommit en bit på väg när det gäller arbetet med pedagogisk dokumentation och systematik i kvalitetsarbetet, men de kvarstår som utvecklingsområden. Det är framförallt beskrivningar av hur olika resultat analyseras och används i verksamheterna som saknas.

Inga förelägganden eller anmärkningar har utfärdats med anledning av kvalitetsenhetens tillsyn under 2014.

2.4 Temagranskning

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.

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

- **Granskning av hur information om tjänster och service inom kultur- och fritidsnämndens verksamhetsområden kultur, bibliotek och fritid, når ut till medborgarna.** Är informationen tillräckligt kommunikativ och enkel att nå?
Granskningen presenteras i kultur- och fritidsnämnden i mars 2015.
- **Granskning av hur avvikelser vid hantering av hushållens avfall fungerar ur medborgarperspektiv.** Särskilt fokus på hur information, rutiner och åtgärder fungerar vid anmälda fel och brister och synpunkter. (Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet)

Sammanfattande resultat: Den behovsanpassade hämtningen av hushållsavfall, som infördes i oktober 2013, har ett tydligt medborgarperspektiv. I stort sett samtliga enbostadshushåll har valt att ansluta sig. Sett till det stora antalet hämtningar av hushållens avfall som utförs under ett år utgör andelen anmälda fel, brister och klagomål endast en liten del. Det finns flera förbättringsområden, men förbättring av samverkan mellan entreprenör, renhållningsenheten och servicecenter behöver prioriteras.

- **Granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppdatering av biståndsbeslut inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning.** Fokus på uppföljning av biståndsbeslut och om de är formulerade utifrån den enskildes behov. (Socialnämnden)

Sammanfattande resultat: Granskningen visar på flera förbättringsområden och brister t.ex. avsaknad av gemensamma processer och rutiner som ska garantera rättssäkerheten i myndighetsutövningen. Bristerna omfattar uppföljning av beviljade insatser samt dokumentation om samtycke. En åtgärdsplan har presenterats i socialnämnden om hur verksamheten ska utvecklas och förbättras med hänsyn till resultatet av granskningen.

- **Granskning av hur hanteringen av förskolekön fungerar ur medborgarperspektiv.** Särskilt granskningsfokus på hur information till föräldrarna fungerar vid frågor om köregler och liknande samt om

tillvägagångssätt och handläggning är ändamålsenlig. (Barn-och utbildningsnämnden)

Sammanfattade resultat: Syftet med att skapa ett gemensamt system för ansökan till förskolan ligger i linje med det uttalade medborgarperspektiv som ska genomsyra kommunens verksamheter. Det finns dock utvecklingsområden och brister som behöver åtgärdas för att arbetet med placering av barn i förskola ska få ett tydligare föräldraperspektiv och säkerställa att det sker utifrån rätt grunder.

- **Granskning av hur städning vid grundskolorna fungerar utifrån elevernas perspektiv med fokus på deras arbetsmiljö.**

Granskningen är försenad och presenteras i barn-och utbildningsnämnden i april 2015.

2.5 Slutsatser

De uppföljande granskningar som gjorts visar på att verksamheterna får stöd utifrån granskningsrapporterna i vad de behöver prioritera i verksamhetsutvecklingen. De flesta verksamheter har intensifierat sitt kvalitetsarbete och i flera fall åtgärdat brister redan innan granskningen är avslutad.

Det finns ett behov av att tillsammans med förvaltningarna utveckla former för informationsöverföring och samverkan.

Det är viktigt att det finns en struktur för att följa upp brister tills det är säkerställt att de både är åtgärdade och att de inte inträffar igen. Det förutsätter att åtgärdsplaner, ansvarsfördelning och tidsgränser är tydligt formulerade och kommunicerade till utförarna.

3 Synpunktshantering

Totalt har 940 synpunkter registrerats under året. Merparten, två tredjedelar, avser området boende och miljö och enskilda handläggare inom samhällsbyggnadsförvaltningen har fått många synpunkter och felanmälningar. Det har blivit komplicerat att hantera detta varför översyn av resurser och möjligheter till nytt sammanhållet system genomförs. De allra flesta synpunkter har besvarats inom anvisad tid.

4 Jämförelseguide

Det blir allt fler aktörer som utför den kommunala servicen. Bland annat är flera verksamhetsområden upphandlade enligt lagen om valfrihet. I Tyresö omfattas hemtjänsten, daglig verksamhet för funktionsnedsatta och sysselsättning för

personer med psykisk ohälsa av upphandlingsformen. För att underlätta medborgarnas val av utförare har kvalitetsenheten tagit fram och publicerat en webbfunktion, Jämförelseguiden som nås via kommunens webbplats. Där finns möjlighet att jämföra flera verksamheter, få information om läge, storlek, driftform och mycket annat. Granskningsrapporterna publiceras i guiden och det finns även en del kommunövergripande resultat och fakta. Varje vecka besöker i snitt 150-160 personer webbfunktionen och toppnoteringen är 420 personer under en enskild vecka. I januari presenterades arbetet med att ta fram guiden på StrategiTorget, ett forum för bland annat chefer i Sveriges kommuner.

5 Metodutveckling

5.1 Ökat medborgarperspektiv

I samband med temagranskningen om informationsspridning inom kultur- och fritidsområdet har nya metoder för att få in synpunkter från allmänheten prövats. Medborgare har besvarat enkäter via webben, men också på bussen, i Tyresö centrum och på andra platser som granskarna besökt.

Under 2014 har kvalitetscontrollers som granskar socialtjänsten vistats mer i verksamheterna och gjort fler oanmälda besök, framförallt på kvällar och helger. Syftet är att undersöka om kontinuitet och kvalitet i vården och omsorgen varierar med tidpunkt på dygnet eller vilken personal som arbetar. Utvärderingen visar att det förändrade arbetssättet gett goda effekter i form av bättre underlag för bedömningar.

För att öka medborgarnas möjlighet till insyn har kvalitetsenheten arbetat med att göra rapporterna mer tillgängliga och publicera dem snabbare. Det finns nu ca 60 rapporter publicerade på kommunens webbsida.

5.2 Deltagande observation

Kvalitetsgranskarna använder sig av metoden deltagande observation vid verksamhetsbesöken. Metoden anpassas till granskningsprocessen och utvecklas kontinuerligt. Det pågår ett arbete med att beskriva hur Tyresös modell är utformad och vilket stöd den har i vetenskaplig forskning. Det har under året funnits intresse från andra kommuner att ta del av modellen. Bland annat har modellen presenterats på ett seminarium på SKL. Det också finns en informationsfilm på SKL:s hemsida där kvalitetscontroller Eva Lindgren berättar om metoden.