

# Årsrapport

Kvalitetsenhetens tillsyn och kvalitetsgranskning 2017

---

Dnr: 2018/KS 0037

2018-02-02



Catrin Ullbrand  
kvalitetschef

tyresö kommun



## Innehåll

|          |                                                                                                                                      |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Sammanfattning .....</b>                                                                                                          | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Uppdrag .....</b>                                                                                                                 | <b>3</b>  |
| <b>3</b> | <b>Årets tillsyn och kvalitetsgranskning.....</b>                                                                                    | <b>4</b>  |
| 3.1      | Granskning av verksamheter där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga enligt respektive förvaltnings bedömning ..... | 4         |
| 3.2      | Granskning av nystartad verksamhet.....                                                                                              | 4         |
| 3.3      | Granskning och tillsyn av pedagogiska verksamheter 1-6 år: förskolor och pedagogisk omsorg, oavsett regiform.....                    | 5         |
| 3.3.1    | Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden...                                                                          | 6         |
| 3.3.2    | Resultat från tillsyn och kvalitetsgranskning .....                                                                                  | 6         |
| 3.4      | Granskning av utförarverksamhet inom socialtjänsten, oavsett regiform.....                                                           | 7         |
| 3.4.1    | Omfattning, socialnämndens ansvarsområden.....                                                                                       | 7         |
| 3.4.2    | Resultat från kvalitetsgranskning .....                                                                                              | 7         |
| 3.5      | Uppföljande granskningar .....                                                                                                       | 8         |
| 3.5.1    | Inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden.....                                                                               | 8         |
| 3.5.2    | Inom socialnämndens ansvarsområden.....                                                                                              | 9         |
| 3.6      | Uppföljande temagranskningar.....                                                                                                    | 9         |
| 3.6.1    | Temagranskning ”Köhanteringen till plats i förskolan.”.....                                                                          | 9         |
| 3.6.2    | Temagranskning ”Hur städningen vid grundskolorna fungerar utifrån elevernas perspektiv med fokus på deras arbetsmiljö.” .....        | 9         |
| <b>4</b> | <b>Slutsatser från året som gått.....</b>                                                                                            | <b>10</b> |
| <b>5</b> | <b>Förbättring och utveckling i fokus .....</b>                                                                                      | <b>11</b> |

## 1 Sammanfattning

Kvaliteten i kommunens verksamheter granskas regelbundet av kvalitetsenheten enligt granskningsplanen som fastställs av kommunstyrelsen. Under 2017 har inga allvarliga brister eller risker i verksamheterna kunnat påvisas. Tillsyn och kvalitetsgranskning har under sista halvåret 2017 haft större fokus på verksamheternas kvalitetsarbete. Resultaten visar att det systematiska kvalitetsarbetet behöver förbättras i många av verksamheterna.

Under året har kvalitetsenheten genomfört tillsyn eller kvalitetsgranskning av totalt 43 verksamheter, både inom kommunal och fristående regi. 11 verksamheter inom socialnämndens ansvarsområden har kvalitetsgranskats, två verksamheter har nystartsgranskats och tre verksamheter har följts upp. 24 verksamheter inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden har tillsynats och kvalitetsgranskats samt tre verksamheter har följts upp. Under året har två temagranskningar följts upp.

## 2 Uppdrag

Kvalitetsenheten ingår i avdelningen medborgarfokus inom kommunstyrelseförvaltningen. Enheten har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyn och kvalitetsgranskning av verksamheter som kommunen ansvarar för. Syftet med är att bidra till kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet som kommunen ansvarar för. Begreppet tillsyn används vid granskning av fristående pedagogiska verksamheter.

Kommunstyrelsen fastställer årligen den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och kvalitetsgranskning. Uppdraget är förutom att beskriva och bedöma kvaliteten att belysa att medborgarnas perspektiv beaktas i verksamheterna.

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

### **3 Årets tillsyn och kvalitetsgranskning**

#### **3.1 Granskning av verksamheter där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga enligt respektive förvaltnings bedömning**

Kvalitetsenheten har på uppdrag av barn- och utbildningsförvaltningen granskat en fristående förskola i samband med en anmälan om allvarlig brist. Anmälan gällde i första hand enskilt barn, men det framkom uppgifter om bristande bemötande från ledningen, vilket bedömdes vara skäl till ytterligare utredning.

Kvalitetsenheten gjorde efter ytterligare utredning bedömningen att det inte förelåg någon allvarlig risk eller brist utifrån barnets perspektiv, men att förskolans ledning behöver förbättra bemötande och samarbete med vårdnadshavarna. Detta bland annat med anledning av att föräldrar kritiserats för att de haft synpunkter på förskolans verksamhet.

#### **3.2 Granskning av nystartad verksamhet**

Inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområden har de tre fristående M3P-förskolorna Trollsländan, Stenkulan och Paletten nystartsgranskats i och med tidigare ägarbyte. Nystartsgranskningen har kombinerats med en regelbunden tillsyn. I granskningen framkom bristen att förskolorna behöver upprätta aktuella separata planer mot diskriminering och kränkande behandling. Goda exempel på dokumentation och förtroende för den nya ledningen lyftes fram som positivt i rapporten. Organisation och det systematiska kvalitetsarbetet bedömdes vara utvecklingsområden.

Inom socialtjänstens verksamhetsområden har gruppbostäderna Tärningen och Villa Linde nystartsgranskats. Båda verksamheterna drivs på entreprenad av Olivia Omsorg AB och startades under 2016.

Det framkom flera brister i verksamheterna vid granskningen. Personalen på Villa Linde hade inte tillräcklig kunskap om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah. På Tärningen behöver verksamheten utveckla och implementera rutiner och arbetsmetoder för att uppnå ett tryggt och säkert boende. Den löpande sociala dokumentationen och det systematiska kvalitetsarbetet behöver

förbättras. Olivia Omsorg behöver också säkerställa ett hållbart och långsiktigt ledarskap på gruppbostäderna.

Positiva omdömen var att personalen på både Villa Linde och Tärningen får extern handledning och annan kompetensutveckling inom företaget för att stärka sin kompetens på olika områden.

Utifrån vad som framkommit under granskningarna har socialförvaltningen uppdragit åt kvalitetsenheten att göra en uppföljande granskning av Villa Linde och Tärningen under 2018.

### **3.3 Granskning och tillsyn av pedagogiska verksamheter 1-6 år, förskolor och pedagogisk omsorg, oavsett regiform**

Kommunen har enligt skollagen 26 kap. § 4 tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Tillsynen genomförs utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98, reviderad 2016) och allmänna råd från skolverket samt övrig aktuell lagstiftning för verksamhetsområdet.

Kvalitetsenheten genomför tillsyn av fristående förskolor, medan barn- och utbildningsnämnden ansvarar för ingripanden till följd av tillsyn. Ingripanden kan vara anmärkning, föreläggande, föreläggande med vite eller verksamhetsförbud.

För förskolor och pedagogisk omsorg som drivs i kommunal regi genomförs kvalitetsgranskning efter samma principer som för fristående pedagogisk verksamhet.

### 3.3.1 Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

| Regi/verksamhet      | Antal | Orsak                       | Enheter                                                                                                                           |
|----------------------|-------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fristående förskolor | 3     | Tillsyn/ny-startsgranskning | Trollsländan, Stenkulan och Paletten (M3P-förskolor)                                                                              |
| Kommunala förskolor  | 12    | Kvalitetsgranskning         | Gunghästen/Pusslet<br>Kumla/Skrindan<br>Speldosan/Teddybjörnen<br>Loket/Ringen<br>Farmarstugan/Kardemumman<br>Ballongen/Dalstugan |
| Pedagogisk omsorg    | 9     | Tillsyn/Kvalitetsgranskning | 8 fristående<br>1 kommunal                                                                                                        |

### 3.3.2 Resultat från tillsyn och kvalitetsgranskning

Sammanfattningsvis har verksamheterna som tillsynats och granskats godkänd kvalitet inom de flesta områden. Vissa verksamheter har dock områden som behöver utvecklas och förbättras för att leva upp till de krav som ställs i förhållande till läroplan, skollag och allmänna råd samt övrig aktuell lagstiftning för verksamhetsområdet.

Goda exempel har varit kopplade till användandet av modern teknik i undervisningen. Barns lärmiljö, dokumentation av barns lärande och förskolornas projektarbeten är andra områden som lyfts fram på ett positivt sätt i rapporterna.

Det saknas tydliga rutiner när det gäller arbetet med barn som har annat modersmål, arbetet med barn i behov av stöd och rutiner för inskolning. Lärmiljön och tillgången till material som stimulerar till både lek och lärande behöver ses över. Arbetet med att förbättra dokumentationen av barns lärprocesser och arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet har också angetts som utvecklingsområden.

Tillsyn och granskning har visat på ett antal brister i verksamheterna. Det har handlat om att det saknats utdrag ur belastningsregistret, bristande dokumentation av det systematiska kvalitetsarbetet och det systematiska arbetet med diskriminering och kränkande behandling samt brister i huvudmannaskapet i fristående pedagogisk omsorg. Verksamheterna har av barn- och

utbildningsförvaltningen ålagts att rätta till bristerna och kvalitetsenheten har följt upp bristerna. Huvuddelen av konstaterade brister har åtgärdats av verksamheterna och kvarvarande brister kommer att följas upp av kvalitetsenheten under första kvartalet 2018.

Rapporterna från tillsyn och kvalitetsgranskning har anmälts till barn-och utbildningsnämnden och publicerats på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se) samt i Jämförelseguiden.

### 3.4 Granskning av utförarverksamhet inom socialtjänsten, oavsett regiform

Kvalitetsenheten genomför granskning av verksamheternas kvalitet och socialförvaltningen ansvarar för avtalsuppföljning och för att åtgärda eventuella brister som framkommer vid granskningen.

Kvalitetsgranskningen utgår från lagar, avtal, föreskrifter, förordningar samt övriga styrdokument som är relevanta för verksamheterna.

#### 3.4.1 Omfattning, socialnämndens ansvarsområden

| Regi/verksamhet | Antal | Boendestöd (LOV):<br>Namn på utförare/ verksamheten                                                  |
|-----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Privat regi     | 3     | Stiftelsen Stora Sköndal<br>Bra Liv Sverige AB<br>Lindalens Hemtjänst Städ och Hushållsnära tjänster |
| Kommunal regi   | 1     | Stödgruppen                                                                                          |

| Regi/verksamhet | Antal | Gruppboendestäder:<br>Namn på utförare/verksamheten                |
|-----------------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| Privat regi     | 1     | Gränsvägens gruppboendestad (Nytida AB)                            |
| Kommunal regi   | 4     | Villa Strand<br>Villa Persudde<br>Villa Skälsätra<br>Kanelgränd 22 |

#### 3.4.2 Resultat från kvalitetsgranskning

##### Boendestöd (LOV)

Några av verksamheterna som utför boendestöd är välfungerande och lever upp till de krav som ställs i förhållande till uppdragsbeskrivning och gällande lagstiftning. I någon verksamhet saknades genomförandeplaner, vilket är ett

krav enligt lagstiftningen. Personalkontinuiteten och personalens kompetens behöver utvecklas inom ett par av verksamheterna.

Det gemensamma utvecklingsområde som finns är social dokumentation, både genomförandeplaner och det som dokumenteras/inte dokumenteras i journal, vilket också är ett utvecklingsarbete som påbörjats i flera av verksamheterna.

### Gruppboendestäder

Sju av åtta gruppboendestäder har granskats. Granskning av Villa Sjöheden, som drivs i kommunal regi, har påbörjats 2017 och kommer att avslutas i början av 2018.

De flesta verksamheterna fungerar mycket väl. Medarbetarna är engagerade, har ett bra bemötande och arbetar målinriktat med utveckling av stödet till de boende. Brukarfokus är tydligt i verksamheterna. I någon verksamhet saknas genomförandeplaner för ett fåtal boende.

Den sociala dokumentationen behöver utvecklas. Det systematiska kvalitetsarbetet fungerar i flera av verksamheterna, men behöver förbättras i några.

Rapporterna från kvalitetsgranskning har anmälts till socialnämnden och publicerats på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se) och i Jämförelseguiden.

## 3.5 Uppföljande granskningar

### 3.5.1 Omfattning

| Regi/verksamhet      | Antal | Orsak                           | Enheter                                                                                                |
|----------------------|-------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fristående förskolor | 3     | Uppföljande tillsyn             | Slottsparken-Växa, Trollebo, Trollflöjten (f.d. Kyrkans förskola)                                      |
| Kommunal regi        | 3     | Uppföljande kvalitetsgranskning | Björkbackens vård- och omsorgsboende, avdelningarna: Björkebo-Nejlukan, Näckrosen-Solrosen och Syrenen |

### 3.5.2 Inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

Under året har en uppföljande tillsyn av tre fristående förskolor genomförts.

Fokus har legat på tidigare resultat, på uppgifter rapporterade från förskolechef,



dokumentgranskning och eventuellt inkomna synpunkter. I uppföljningen konstaterades att förskolorna hade vidtagit åtgärder för att komma till rätta med huvuddelen av konstaterade utvecklingsområden. De utvecklingsområden som kvarstod kommer att följas upp i nästkommande tillsyn. Bristen med den låga andelen förskollärare på förskolan Trollflöjten var åtgärdad.

### **3.5.3 Inom socialnämndens ansvarsområden**

Uppföljande granskning har skett av tre enheter inom Björkbackens vård- och omsorgsboende.

Uppföljningen hade sin utgångspunkt i resultaten från den kvalitetsgranskning som gjordes 2015.

Enheterna har arbetat aktivt med flera av de brister som framkommit, som till exempel personalens kunskap om rapportering enligt Lex Sarah och rutiner för detta. Sammanfattningsvis är den sociala dokumentationen fortfarande ett område som behöver utvecklas, liksom måltidssituationen på ett par av enheterna.

## **3.6 Uppföljande temagranskningar**

Under året har uppföljning gjorts av två tidigare genomförda temagranskningar.

### **3.6.1 Temagranskning "Köhanteringen till plats i förskolan."**

Uppföljningen är en nulägesbeskrivning av köhanteringen utifrån temagranskningen från 2014. Resultatet visar att förbättringar har skett utifrån tidigare utvecklingsområden. De områden som kvarstår att förbättra är i huvudsak kopplade till kommunens ansvar som huvudman enligt skollagen och den systematiska uppföljningen samt att i större grad tillgodose vårdnadshavarnas önskemål. Rapporten från uppföljningen presenterades på barn- och utbildningsnämnden den 24 januari 2018.

### **3.6.2 Temagranskning "Hur städningen vid grundskolorna fungerar utifrån elevernas perspektiv med fokus på deras arbetsmiljö."**

Uppföljningen är en nulägesbeskrivning av brist och utvecklingsområden som identifierades i temagranskningen 2015. Uppföljningen visade att de två

utvecklingsområdena och bristen kvarstår. Eleverna kan i högre grad göras delaktiga i det systematiska arbetsmiljöarbetet som rör städningen på skolorna. Majoriteten av de kommunala grundskolorna når fortfarande inte upp till arbetsmiljöverkets rekommendation om högst 15 elever per toalett. Resultatet i den webbenkät som genomfördes med elever i årskurserna 3-9 på Tyresö 13 grundskolor, visade bland annat att på att eleverna anser att toaletten är det utrymme på skolan som brister när det gäller hygien. Rapporten från uppföljningen är planerad att presenteras för barn- och utbildningsnämnden i februari 2018.

## **4 Slutsatser från året som gått**

Under 2017 har inga allvarliga brister eller risker i verksamheterna kunnat påvisas. Däremot visar resultaten att det systematiska kvalitetsarbetet och dokumentationen behöver förbättras för att nå upp till kraven i lagstiftning och andra styrdokument. Vikten av ett stabilt ledarskap är belyst i många rapporter genom åren, så även i år. En hög omsättning på chefer eller låg tillgänglighet till chefen i en verksamhet påverkar kvaliteten, det visar granskningsresultaten.

Medarbetarnas engagemang och kompetens har stor betydelse för hur verksamheten fungerar och utvecklas. Tillsynen och kvalitetsgranskningarna har under sista halvåret 2017 haft större fokus på kvalitetsarbetet i verksamheterna. Resultaten har visat att kunskapsnivån och förståelsen för arbetet med kvalitetsutveckling behöver öka hos både chefer och medarbetare. Med bra struktur, kultur och systematik minskar risken för sämre kvalitet när personal slutar eller vid minskad kontinuitet av andra skäl.

Fotografier på lärmiljöer och undervisningsmaterial infördes i förskolerapporterna under 2017. De kompletterar beskrivningarna av verksamheten. Bedömningskriterierna har lyfts in i rapporterna för att förtydliga bedömningarna.

Kompetensen inom kvalitetsenheten har förstärkts under året genom nyrekrytering och kompetensutveckling.

Processer och rutiner för samverkan med förvaltningarna fungerar mycket bra.

## 5 Förbättring och utveckling i fokus

Kvalitetsenheten kommer även under 2018 att lägga ett större fokus på verksamheternas systematiska kvalitetsarbete och hur medarbetarnas engagemang och kompetens bidrar till verksamhetsutvecklingen. Stöd och vägledning ges i samband med granskningar och i samverkan med förvaltningarna och andra stödfunktioner.

Kvalitetsenheten kommer att fortsätta genomföra utbildningar och workshops för verksamhetsplanering och uppföljning, analysarbete och i systemstöd.