

Kommunstyrelsen

## UTDRAG

§22

Dnr 2013/KS 0043 016

Medborgarfokus årsrapport 2012 - kvalitetsgranskning och tillsyn

### Beslut

- Kommunstyrelsen noterar årsrapporten.

### Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen har beslutat att Medborgarfokus årligen ska anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete. I föreliggande årsrapport redovisas den kvalitetsgranskning och tillsyn som genomförts under år 2012. Tf kvalitetschef Catarina Stavenberg och Catrin Ullbrand, chef för Medborgarfokus, presenterar rapporten.

### Bilagor

Tjänsteskrivelse Medborgarfokus årsrapport 2012.pdf  
Årsrapport kvalitetsgranskning 2012\_130123.pdf

Tyresö kommun

Catarina Stavenberg

TJÄNSTESKRIVELSE

2013-01-23

1 (2)

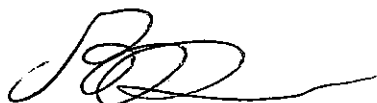
Dnr 2013/KS 0043 016

Kommunstyrelsen

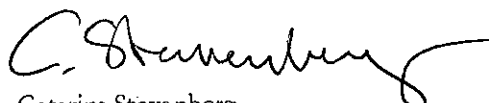
## Medborgarfokus årsrapport 2012- kvalitetsgranskning och tillsyn

### Förslag till beslut

- Kommunstyrelsen noterar årsrapporten.



Bo Renman  
Kommundirektör



Catarina Stavenberg  
Tf kvalitetschef

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har beslutat att Medborgarfokus årligen ska anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete. I föreliggande årsrapport redovisas den kvalitetsgranskning och tillsyn som genomförts under år 2012.

Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämnden har genomförts vid 12 fristående förskolor enligt plan samt vid en fristående förskola samt en fristående pedagogisk omsorg (tidigare benämnd dagbarnvårdare) till följd av misstanke om allvarliga brister. Inom socialnämnden har 10 privat drivna verksamheter samt en kommunalt driven demensenhet granskats.

Den sammantagna bedömningen är att kvaliteten inom merparten av verksamheterna är god och personalens goda bemötande och professionella förhållningssätt framkommer i granskningarna. Det finns utvecklingsområden inom alla de granskade verksamheterna. Flera av verksamheterna upplever att tillsyn och granskning är till stor hjälp för kvalitetssäkring och utveckling. Referensgruppen, med representanter från förvaltningarna, är ett viktigt och välfungerande forum för samverkan och verksamhetsutveckling.

Inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde har allvarliga brister konstaterats inom två verksamheter och föreläggande för att omgående åtgärda bristerna har utfärdats.



# Årsrapport 2012

Kvalitetsgranskning och tillsyn

2013-01-23



Medborgarfokus  
Catrin Ullbrand  
Chef för kvalitetsgruppen

tyresö kommun



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Årsrapport 2012: Kvalitetsgranskning och tillsyn</b>	<b>3</b>
1.1	Inledning.....	3
1.2	Resultat av tillsyn och granskningar .....	3
1.2.1	Förskola och pedagogisk omsorg.....	3
1.2.2	Kvalitetsgranskning inom socialnämndens verksamhetsområde .....	4
1.3	Processutveckling.....	5
1.3.1	Granskningsmodell.....	5
1.3.2	Kvalitetsnivåer.....	5
1.3.3	Metoder .....	5
1.4	Slutsatser.....	6

# 1 Årsrapport 2012: Kvalitetsgranskning och tillsyn

## 1.1 Inledning

Kvalitetsgruppen som ingår i projekt Medborgarfokus har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyner 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.

Medborgarfokus ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete. Inom varje nämnd sker återrapportering enligt överenskommelse.

Under 2012 har kvalitetsgranskningar och tillsyn skett på direkt uppdrag från förvaltningarna. Socialnämndens tillsynsplan för 2012 har styrt vilka verksamheter som granskats inom socialnämndens område. Verksamheter i privat drift har prioriterats.

Inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde har fristående förskolor och pedagogisk omsorg prioriterats eftersom kommunen har tillsynsansvar för dessa enligt skollagen. Under året har kvalitetsgranskningar inom andra förvaltningar inte genomförts.

## 1.2 Resultat av tillsyn och granskningar

### 1.2.1 Förskola och pedagogisk omsorg

Kommunen har enligt 26 kap § 4 skollagen, tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg.

Planerad tillsyn och kvalitetsgranskning har genomförts vid 12 fristående förskolor enligt plan. Dessutom har en fristående förskola och en pedagogisk omsorg granskats på uppdrag av barn- och utbildningsförvaltningen med anledning av misstanke om allvarlig brist.

Den sammanfattande bedömningen är att de allra flesta förskolorna uppfyller kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98) samt kommunens riktlinjer. De brister som konstaterats består i att det vid tidpunkten för tillsynen vid några enstaka förskolor saknats utdrag från belastningsregistret för personal, vilket är

ett krav enligt skollagen<sup>1</sup>, och vissa brister i barnsäkerheten. Bedömningen av arbetet i förskolan visar många goda exempel. På samtliga förskolor beskrivs förhållningssättet mellan barn och personal som präglad av ömsesidig respekt. Den pedagogiska kvaliteten bedöms vid merparten av förskolorna som godkänd. Utvecklingsområden som identifierats är systematiskt säkerhetsarbete, pedagogisk dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete.

Utifrån resultatet från genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning har två föreläggande utfärdats inom barn- och utbildningsförvaltningen. Verksamheterna som fått förelägganden förväntas presentera förvaltningen en åtgärdsplan som visar hur bristerna ska åtgärdas inom angiven tidsram.

Kvalitetsgranskningarna har anmälts till barn- och utbildningsnämnden.

## 1.2.2 Kvalitetsgranskning inom socialnämndens verksamhetsområde

Under en del av året har både chef och en kvalitetscontroller inom socialnämndens verksamhetsområde saknats i kvalitetsgruppen, vilket medfört att ambitionen i tillsynsplanen inte gått att nå fullt ut.

Kvalitetsgranskningen utgår från socialnämndens ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och LSS samt lagar avtal, föreskrifter, m.m. Utöver kvalitetsgruppens granskning enligt tillsynsplanen utövar medicinskt ansvarig sjuksköterska tillsyn inom hälso- och sjukvårdsområdet. Biståndsavdelningen ansvarar för individuppföljning.

Prioriteringen för 2012 har varit verksamheter som bedrivs i privat regi. 11 verksamheter har granskats under året:

- sysselsättningsverksamhet för personer psykiskt funktionsnedsättning
- hemtjänstföretag
- äldreboenden
- restaurang Utsikten på Björkbackens äldrecentrum

Ett äldreboende granskades med anledning av lågt resultat i brukarundersökningen och restaurang Utsikten med anledning av inkomna klagomål. Kvalitetsgranskningen av restaurangen gjordes i samarbete med extern konsult.

Samtliga verksamheter bedöms uppnå godkänd kvalitet. Det innebär att de följer de krav som ställs på verksamheten i form av lagar, avtal, föreskrifter, kommunala mål, riktlinjer och kvalitetsgarantier. Utvecklingsområden som

---

<sup>1</sup> 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 §)

identifierats är social dokumentation, måltider, kontaktmannaskap, systematiskt kvalitetsarbete samt brukarnas möjlighet till inflytande vid individuell planering och genomförande av vård och omsorg.

Kvalitetsgranskningarna och åtgärdsplaner har kontinuerligt anmälts till socialnämnden. Kvalitetscontrollern har deltagit på samtliga nämndsammanträden under hösten för att svara på frågor och ge information.

Verksamheterna ska presentera en planering för att åtgärda brister och påbörja förbättringar omgående. Uppföljningar har gjorts av förvaltningen på olika sätt.

### **1.3 Processutveckling**

#### **1.3.1 Granskningsmodell**

Arbetet med att förtydliga processen och därmed klargöra förväntningarna på verksamheterna i samband med tillsyn och granskning sker kontinuerligt i kvalitetsgruppen.

Inför 2013 blir det tydligare vilka perspektiv och begrepp som används vid tillsyn och granskning. En granskningsmodell har tagits fram och arbetet med att fastställa en gemensam processbeskrivning pågår.

#### **1.3.2 Kvalitetsnivåer**

Grunden för bedömning av kvalitet och brister i verksamheterna har förtydligats, men det krävs tydliga definitioner för att kunna redovisa bedömning för flera kvalitetsnivåer. Det ska vara tydligt vad som krävs för att uppnå ett visst omdöme.

#### **1.3.3 Metoder**

Under året har metoder för granskning och dokumentation ständigt utvecklats och förbättrats i syfte att ge en så heltäckande och relevant beskrivning av verksamheterna som möjligt. Det innebär att rapporterna för 2012 har minskat i omfattning och till viss del är dispositionen förändrad. Redovisning av verksamhetens kvalitetsnivåer har förtydligats för att läsaren snabbt ska kunna få en uppfattning om den granskade verksamheten utan att behöva läsa hela rapporten. Effektivare metoder för dokumentinsamling har utvecklats genom checklistor som är lätta för verksamheterna att använda.



## 1.4 Slutsatser

Kvaliteten på merparten av verksamheterna bedöms vara god. Personalens goda bemötande och professionella förhållningssätt framkommer i samtliga granskningar.

Det finns utvecklingsområden inom alla de granskade verksamheterna. Flera av dem är av gemensam karaktär, oberoende av förvaltningstillhörighet. Det finns behov av stöd, råd och utbildning i strukturer samt för verksamhetsutveckling, dokumentation och uppföljning. Säkerhetsarbetet är ytterligare ett område där det behövs förbättringar. Genom erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling i olika former kan goda exempel lyftas fram och verksamheterna kan därigenom lära av varandra.

Flera av verksamheterna upplever att tillsyn och granskning är till stor hjälp för deras kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling.

Referensgruppen<sup>2</sup> är ett viktigt och välfungerande forum för samverkan och verksamhetsutveckling mellan förvaltningarna och Medborgarfokus.

Valet av metoder för kvalitetsgranskning är beroende av vilken verksamhet som ska granskas. I verksamheter som bedrivs dygnet runt finns behov av besök på olika tider, exempelvis kvällar och helger, för att kunna göra bedömningar. I förskolan eller i pedagogisk verksamhet behöver intervjuer planeras för att inte påverka verksamheten allt för mycket. Temagranskningar kommer att innebära delvis andra val av metoder. Vid kvalitetsgranskning med anledning av misstanke om allvarlig brist eller allvarlig brist ser processen oftast annorlunda ut. Då kommer oanmälda besök att tillämpas i högre omfattning.

Under 2013 kommer forum skapas för att sprida goda exempel och kunskap om kvalitetsutveckling till verksamheterna. Medborgarna ges ökade möjligheter att jämföra verksamheter bl.a. genom att rapporterna publiceras.

---

<sup>2</sup> I referensgruppen ingår kvalitetschefen, representanter från förvaltningarna och representanter från Medborgarfokus.

Kommunstyrelsen

Plats och tid Sammanträdesrummet Bollmora, kommunhuset  
2013-02-19 kl. 18:30 - 20:35

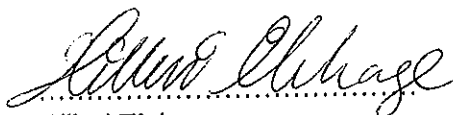
Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Utses att justera Kristjan Vaigur

Justeringens plats och tid Kansliavdelningen 25 februari 2013

Underskrifter Sekreterare



Hillevi Elvhage

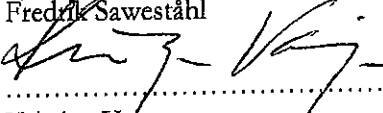
Paragrafer  
20 - 36

Ordförande



Fredrik Saweståhl

Justerande



Kristjan Vaigur

### ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

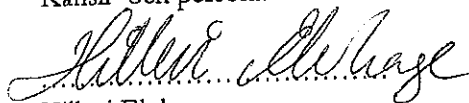
Organ Kommunstyrelsen

Sammanträdesdatum 2013-02-19

Datum för anslags uppsättande 2013-02-26 Datum för anslags nedtagande 2013-03-20

Förvaringsplats för protokollet Kansli- och personalkontoret

Underskrift



Hillevi Elvhage

Kommunstyrelsen

**Närvarolista**

**Beslutande**

Fredrik Saweståhl (M)  
Mats Larsson (FP)  
Anita Mattsson (S)  
Anki Svensson (M)  
Andreas Jonsson (M)  
Dick Bengtson (M)  
Mathilda Lundh (M)  
Mats Lindblom (FP)  
Leif Kennerberg (KD)  
Susann Ronström (S)  
Kristjan Vaigur (S)  
Jerry Svensson (S)  
Marie Åkesdotter (MP)

**Anteckning**

Ordförande

**Ersättare**

Anna Lund (KD)  
Christer Flodfält (M)  
Lotta Stjernfeldt (M)  
Marie Linder (S)  
Marita Bertilsson (S)  
Martin Johem (M)  
Peter Bylund (MP)  
Peter Odelvall (M)

**Övriga**

Anita Brynje  
Bo Renman  
Hillevi Elvhage  
Sara Kopparberg  
Åke Skoglund  
Robert Skölin  
Anders Elfving

Tf förvaltningschef  
Kommundirektör  
Kommunsekreterare  
Planchef  
Förvaltningschef  
Politisk sekreterare  
Ekonomichef

Kommunstyrelsen

Catrin Ullbrand

Chef  
Medborgarfokus

Catarina Stavenberg

Tf kvalitetschef

Sigbrith Martinsson

Chef  
ekonomiavdelningen

**Frånvarande**

Margareta Ternstedt (FP)

Elisabet Hedlund (V)

Lennart Jönsson (S)

Thomas Holmberg (FP)

Ulrica Riis-Pedersen (C)

