

Årsrapport

Kvalitetsenhetens tillsyn och kvalitetsgranskning 2019

Dnr: 2020/KS 0037 010

2020-01-29

Britt-Marie Lundberg Björk
Chef stöd- och servicekontoret

Innehåll

1	Sammanfattning av året som gått.....	3
1.1	Uppdrag.....	3
2	Årets tillsyn och kvalitetsgranskning.....	4
2.1	Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden.....	4
2.1.1	Årets resultat.....	5
2.1.2	Stöd och utveckling.....	6
2.2	Omfattning socialtjänstens verksamhetsområde.....	6
2.2.1	Årets resultat.....	7
2.2.2	Granskning av verksamhet där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga.....	8
2.2.3	Uppföljande temagranskning.....	8
2.2.4	Stöd till verksamheter.....	9

1 Sammanfattning av året som gått

Kvaliteten i kommunens verksamheter granskas regelbundet av kvalitetsenheten enligt granskningsplan som fastställs av kommunstyrelsen. Tillsyn och kvalitetsgranskning redovisas i årlig rapport till kommunstyrelsen.

Inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden har under året tillsyn, kvalitets- och nystartsgranskning genomförts av totalt sju verksamheter, både i kommunal och i fristående regi. En uppföljande tillsyn har genomförts av en fristående förskola.

Inom äldre- och omsorgsnämndens ansvarsområde har under året kvalitets- och nystartsgranskning och uppföljande temagranskning genomförts av totalt åtta verksamheter.

Resultaten 2019 visar att verksamheterna överlag lever upp till kraven i lagar, föreskrifter och nationella mål och uppvisar en god kvalitet inom många områden, men att det också finns områden som behöver utvecklas och brister som behöver åtgärdas.

Kvalitetsenheten har kontinuerligt följt upp konstaterade brister och utvecklingsområden och rapporterat resultaten av uppföljningarna till ansvariga huvudmän/förvaltningar för eventuella vidare åtgärder.

1.1 Uppdrag

Kvalitetsenheten har till och med 13 januari 2020 ingått i avdelningen medborgarfokus inom kommunstyrelseförvaltningen. Enheten har haft i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyn och kvalitetsgranskning av verksamheter som kommunen ansvarar för. Syftet har varit 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 har fastställt den granskningsplan som ligger till grund för 2019 års tillsyn och kvalitetsgranskning. Enligt granskningsplanen ska kvalitetsenheten till kommunstyrelsen lämna en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete.

2 Årets tillsyn och kvalitetsgranskning

2.1 Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

Kommunen har enligt skollagen 26 kap. § 4 tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Tillsynen genomförs utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö18) 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.

Regi/verksamhet	Antal	Typ av granskning	Enheter
Fristående förskolor	3	Tillsyn	Förskolan Klinten, Förskolan Växa/Slottsparken, Förskolan Trollflöjten
Kommunal förskola	1	Nystartsgranskning	Förskolan Stimmets
Kommunala förskolor	3	Kvalitetsgranskning	Förskolan Bergfoten, förskolan Njupkärr och förskolan Galaxen (förskolorna tillhör samma enhet och rektor)
Fristående förskola	1	Uppföljande tillsyn	Förskolan Rödkullan

2.1.1 Årets resultat

Kvalitetsenhetens övergripande slutsats är att de granskade förskolorna har flera styrkor men även utvecklingsområden och några få brister. Inga systematiska kvalitetskillnader mellan kommunala och fristående förskolor har framkommit.

Förskolornas arbete med normer och värden genomsyrar verksamheterna på så gott som alla förskolor. Några områden som behöver förbättras för att leva upp till de nationella målens innehåll och intentioner har identifierats. Det handlar främst om delar av det systematiska kvalitetsarbetet och förskolornas arbete med digitalisering. De få brister som har framkommit handlar bland annat om avsaknad av skolchefer på två fristående förskolor och otydlig information om klagomålsrutiner vid en fristående förskola. beskrivs i granskningsrapporterna.

Rapporterna från tillsyn och kvalitetsgranskning har anmälts till barn-och utbildningsnämnden och publicerats på www.tyreso.se samt i Jämförelseguiden.

2.1.2 Stöd och utveckling

Resultaten i tillsyn och granskning har återkopplats muntligt till förskolechef, förskollärare och avdelningsansvariga barnskötare. Vid dessa tillfällen har det varit möjligt att i dialogform ge ett direkt verksamhetsstöd i olika frågor som har varit kopplade till resultaten.

Bedömningsmatriser, som används vid tillsyn och kvalitetsgranskningar av förskolorna, har under året förbättrats och anpassats till den reviderade läroplanen, Läroplan för förskolan 2018 (Lpfö18), som gäller från den 1 juli 2019. Även frågeställningarna i de enkäter som skickas ut till pedagoger och vårdnadshavare i samband med granskning/tillsyn har setts över, så att de bättre stämmer överens med skrivningarna i läroplanen för förskolan.

2.2 Omfattning socialtjänstens verksamhetsområde

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

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

Verksamheter i kommunal regi kvalitetsgranskas på likvärdigt sätt som privata verksamheter.

Inom socialtjänstens område har årets kvalitetsgranskningar haft fokus på äldreomsorgens verksamheter. Alla vård- och omsorgsboenden i Tyresö har granskats. Ett hemtjänstföretag i privat regi har granskats under året.

Regi/verksamhet	Antal	Typ av granskning	Enheter
Kommunal regi	1	Kvalitetsgranskning på grund av misstanke om allvarlig brist	Björkbackens vård- och omsorgsboende
Privat regi	2	Nystartsgranskning	Villa Basilika vård- och omsorgsboende
		Kvalitetsgranskning	Krusmyntan vård- och omsorgsboende
Entreprenad	1	Kvalitetsgranskning	Trollängen vård- och omsorgsboende
Privat regi enligt LOV	1	Kvalitetsgranskning	Noga Omsorg AB hemtjänst
Både kommunal och privat regi	3	Uppföljning av temagranskning mat och måltider inom vård- och omsorgsboendena	Vård- och omsorgsboendena: Björkbacken Krusmyntan Trollängen

2.2.1 Årets resultat

Resultatet av granskningen av vård- och omsorgsboendena Trollängen och Krusmyntan visar att verksamheterna till stora delar arbetar utifrån tydliga rutiner och metoder vilket skapar trygghet och förutsägbarhet. De brister som framkom handlade om utemiljön på Trollängen och bristande kännedom om brandrutinerna på Krusmyntan.

Verksamheten på Villa Basilikas vård- och omsorgsboende startade 2018 och de boende flyttade in under januari till mars samma år. Vid granskningen framkom att verksamheten behöver säkerställa att samtlig personal har kunskap om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah samt att de behöver fortsätta att följa nattbemanningen så att den är anpassad till behovet.

Granskning av hemtjänstföretaget Noga Omsorg AB har genomförts under året. Även i denna granskning konstaterades bristande kunskaper hos en del av personalen om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah.

Rapporterna från kvalitetsgranskningen har anmälts till äldre- och omsorgsnämnden samt publiceras på Tyresö kommuns hemsida i Jämförelseguiden.

2.2.2 Granskning av verksamhet där allvarliga brister uppdragats eller misstänks föreligga

Under 2018 hade Björkbackens vård- och omsorgsboende ett bekymmersamt ekonomiskt läge, hög personalomsättning inom vissa yrkesgrupper samt kraftigt försämrade kvalitetsresultat. Kvalitetsenheten fick med anledning av detta i uppdrag av tillförordnad förvaltningschef att genomföra en granskning av verksamheten. Syftet med granskningen var att tydliggöra förbättrings- och effektiviseringsområden.

I granskningen konstaterades att verksamheten behöver skapa struktur och systematik för kvalitetsarbetet. Processen kring lex Sarah behöver säkerställas och gemensamma övergripande rutiner implementeras. Björkbackens vård- och omsorgsboende behöver också utveckla innehållet i verksamheten för att öka brukarnöjdheten. Det finns även behov av att utveckla arbetssättet för ekonomisk uppföljning och styrning.

Dessutom framkom att verksamheten har saknat övergripande långsiktiga och hållbara direktiv från förvaltningen.

2.2.3 Uppföljande temagranskning

En uppföljning av temagranskningen av mat och måltider inom vård- och omsorgsboenden har genomförts. Uppföljningen visar att alla vård- och omsorgsboenden på olika sätt har arbetat med att försöka förbättra måltidsituationen.

Granskningen visade dock att det är stora skillnader i hur man arbetar med måltidssituationen på de olika boendegrupperna inom ett och samma vård- och omsorgsboende. Verksamheterna behöver utveckla de boendes möjlighet till delaktighet och självbestämmande vid måltidssituationen.

På Krusmyntans vård- och omsorgsboende använde personalen genomgående metoden omsorgsmåltider. Det innebär att personalen sitter med de boende vid

matbordet under hela måltiden, vilket bidrar till att öka den sociala samvaron. Det är något som behöver utvecklas och användas i större utsträckning på alla vård- och omsorgsboenden.

Vid den uppföljande granskningen är det bara Björkbackens vård- och omsorgsboende som har strukturerade och regelbundna matrådsmöten där både ledningen och de boende deltar.

2.2.4 Stöd till verksamheter

Resultatet från kvalitetsgranskningarna har delgetts verksamhetens ledning genom muntlig återföring. Vid dessa tillfällen har det varit möjligt att i dialogform ge ett direkt verksamhetsstöd, råd och tips i olika frågor som varit kopplade till resultaten.

Kvalitetscontrollers har under året gett stöd till myndigheten för äldre och funktionsnedsättning i deras arbete med verksamhetsutveckling samt genom mentorskap.