

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Åsa Tenggren
Kvalitetscontroller

TJÄNSTESKRIVELSE
2020-02-26
1 (6)

Diarienummer
2020/ÄON 0018

Äldre- och omsorgsnämnden

Granskningsplan 2020 för Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden

Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till Äldre- och omsorgsnämnden

1. Granskningsplan 2020 för Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden fastställs.
2. Granskningsplan 2020 för Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden anmäls till kommunstyrelsen.

Äldre- och omsorgsförvaltningen


John Henriksson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade i december 2019 att granskningsverksamheten behöver utvecklas och att planeringen för granskning och uppföljning ska kopplas närmare ansvarig nämnd. Kommunfullmäktige beslutade att respektive nämnd som ansvarar för socialtjänst årligen fastställer en granskningsplan som anmäls till kommunstyrelsen.

I ärendet beskriver förvaltningen de metoder som används vid kvalitetsgranskningarna, grunderna för bedömning av verksamhetens kvalitet samt hur återföring av granskningen till verksamhet ska ske och hur redovisning av granskning till nämnd ska genomföras.

Förvaltningen beskriver även kriterier för urval av verksamheter till granskningsplan. Utifrån dessa kriterier föreslår förvaltningen att Äldre- och omsorgsförvaltningen fastställer att följande verksamheter granskas under 2020:

Nystartsgranskning: Björkträffen dagverksamhet

Uppföljande granskning av verksamhet som efter tidigare granskning kan ha kvarstående brister och utvecklingsområden: Tärningen, gruppbostad LSS

Verksamhet som inte granskats på länge och nystartsgranskning: Servicebostäder LSS, inklusive Hasselbacken som är ett nytt boende som startade under 2020, kommer att påbörjas under året men troligtvis avslutas under 2021.

Under början av året fortgår även granskningen av hemtjänstverksamheterna inom LOV:en som påbörjades under 2019.

Under året kan även förvaltningschefen begära granskning/genomlysning av verksamhet både vad gäller kvalitet och/eller effektivitet. Granskningar som initieras genom att det framkommit allvarliga brister i verksamheten ska prioriteras omgående.

Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige har 2015 fastställt ett program för uppföljning av privata och kommunala utförare som huvudsakligen omfattar verksamheter inom

socialtjänst, både upphandlade privata utförare och verksamheter i kommunal regi. Av programmet framgår att kommunstyrelsen årligen ska fastställa en övergripande plan för vilka granskningar som ska genomföras under året. Granskningarna utgår från medborgarperspektivet och ska genomföras av ett fristående granskningsorgan i kommunen i syfte att kvaliteten i verksamheterna säkras och utvecklas.

Granskningar av verksamheterna har under cirka åtta år utförts av kvalitetsenheten inom avdelningen medborgarfokus. Kommundirektören har beslutat om en organisationsförändring som trädde i kraft den 13 januari 2020. Förändringen innebär att kvalitetsenheten avvecklas men att uppdragen fördelas till andra enheter.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2019 att granskningsverksamheten behöver utvecklas och att planeringen för granskning och uppföljning ska kopplas närmare ansvarig nämnd. Kommunfullmäktige beslutade att respektive nämnd som ansvarar för socialtjänst årligen fastställer en granskningsplan som anmäls till kommunstyrelsen.

Beskrivning av metod för kvalitetsgranskning

Granskning genomförs av kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning. Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, riktlinjer och gällande avtal/ överenskommelser.

Vid granskning kan flera olika metoder användas:

Dokumentgranskning

Den sociala dokumentationen som rör individerna granskas utifrån hur den svarar mot Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) rörande dokumentation inom socialtjänsten. Även verksamhetens styrdokument som t.ex. enhetsplan samt arbetsdokument och rutiner granskas. Även resultat från tidigare granskningar, synpunkter och klagomål, brukarundersökningar och andra bedömningar av kvaliteten utgör ett kunskapsunderlag.

Intervjuer och dialog

Granskningen omfattar intervjuer och samtal med ledning och personal. Temat och frågorna till de professionella relaterar bland annat till de styrdokument som granskats och de anställda ges möjlighet att ge sin bild av hur rutiner och processer fungerar i verkligheten. Dessutom inhämtas synpunkter från de som berörs av verksamheten, deras närstående eller företrädare. Samtal och intervjuer sammanställs och utgör ett underlag till den sammanfattande analysen.

Deltagande observationer

När så är möjligt används deltagande observationer som metod för att få en bild av hur verksamheten fungerar i vardagen. Observationstillfällena ger också möjlighet att ha informella samtal med personal och personer som berörs av verksamheten, vilket är ett sätt att få inblick i verksamheten.

Granskningsbesöken i verksamheten är ibland föranmälda, ibland oanmälda. Verksamheten vet oftast att granskningen kommer att ske under ett visst antal veckor, men de vet inte alltid vilka dagar och tider.

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)
- Arbetet i verksamheten (processkvalitet)
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.

- Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

Bedömningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamhetens ledning får en muntlig återkoppling efter att granskningen genomförts. Återkopplingen är viktig för att i dialog med de ansvariga lyfta det som fungerar bra, det som behöver utvecklas och eventuella brister i verksamheten. Kvalitetscontrollers kan i samband med återföringen erbjuda stöd, råd och tips till verksamheten.

Efter genomförd granskning redovisas granskningsrapporten för nämnden. Om brister har uppdagats sker återkoppling av de åtgärder som vidtagits till nämnden en tid efter att granskningen har presenterats. Inom kommunens egna verksamheter ingår även eventuella åtgärder i verksamheternas årsplanering och uppföljning som ligger till grund för nämndens delårsrapporter och verksamhetsberättelse samt det systematiska kvalitetsarbetet.

Beskrivning av urval av verksamheter till granskningsplanen

Vilka specifika områden eller verksamheter som ska granskas tas fram i dialog med förvaltningen. Verksamheter med endast ett fåtal brukare granskas inte av kvalitetscontrollers. Uppföljningsansvaret handlar då om individuppföljning, alternativt avtalsuppföljning. Urvalet av verksamheter görs utifrån följande kriterier:

- Nystartsgranskning av verksamhet ett år efter att verksamheten startat eller bytt utförare.
- Uppföljande granskning av verksamhet som efter tidigare granskning kan ha kvarstående brister och utvecklingsområden.
- Granskningar av verksamheter som inte tidigare har granskats, eller inte har granskats på länge.
- Granskning av verksamhet där det uppkommit misstanke om kvalitetsbrister i samband med t.ex. avtalsuppföljningar, lex Sarah-

utredningar, låga resultat eller kraftigt avvikande resultat i brukarundersökningar etc.

- Temagranskningar utifrån ett genomgående ämne/särskilt fokus på en fråga till exempel social dokumentation, mat- och måltider, delaktighet mm.

Under året kan även förvaltningschefen begära granskning/genomlysning av verksamhet både vad gäller kvalitet och/eller effektivitet. Granskningar som initierats genom att det framkommit allvarliga brister i verksamheten ska prioriteras omgående.

Förvaltningens förslag på granskningsplan för 2020

Nystartsgranskning: Björkträffen dagverksamhet

Uppföljande granskning av verksamhet som efter tidigare granskning kan ha kvarstående brister och utvecklingsområden: Tärningen, gruppbostad LSS

Verksamhet som inte granskats på länge och nystartsgranskning: Servicebostäder LSS, inklusive Hasselbacken som är ett nytt boende som startade under 2020, kommer att påbörjas under året men troligtvis avslutas under 2021.

Under början av året fortgår även granskningen av hemtjänstverksamheterna inom LOV:en som påbörjades under 2019.

Förvaltningen föreslår att Äldre- och omsorgsnämnden fastställer Granskningsplan 2020 för Äldre- och omsorgsförvaltningens verksamhetsområden och att planen anmäls till kommunstyrelsen.

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

En prövning av barnets bästa har inte genomförts då det inte anses vara relevant för ärendet.