

Avdelning öst
Yvonne Lavrell
yvonne.lavrell@ivo.se

TYRESÖ KOMMUN
Socialförvaltningen

2013 -12- 12

Tyresö kommun Socialnämnden
135 81 TYRESÖ

Ärendet

Tillsyn av bostad med särskild service för barn eller ungdomar av Hällebo i Tyresö kommun

Beslut

Ärendet avslutas

Enligt 11 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade ska Socialstyrelsen, sedan 1 juni 2013 IVO, inspektera bostäder med särskild service för barn eller ungdomar enligt 9 § 8 LSS minst två gånger per år. Minst en inspektion ska vara oanmäld. Den som inspekterar verksamheten ska samtala med de barn och ungdomar som samtycker till det.

Denna tillsyn är förutom samtal med barn och ungdomar inriktad mot att granska personalens medverkan i verksamhetens hantering av klagomål och synpunkter i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Underlag

IVO genomförde den 27 november 2013 en oanmäld inspektion på Hällebo. Representanter för IVO var inspektörerna Yvonne Lavrell och Jan-Erik Ingwall. Vid inspektionen intervjuades en personal och chefen för verksamheten. IVO samtalade också med en ungdom. Inspektionsprotokollet har faktagranskats av de intervjuade. Synpunkter vid faktagranskningen har beaktats i löpande text.

Redovisning av tillsyn

Verksamheten

Vid inspektionen bor två flickor och en pojke i verksamheten. Två av ungdomarna kommer att avsluta sin skolgång efter vårterminen 2014.

Klagomål och synpunkter

Vid personalintervjun framförs att klagomål och synpunkter som lämnas på verksamheten skrivs ner som en avvikelse och lämnas över till chefen. Chefen ansvarar för hanteringen och för att återkoppling sker till de som lämnat klagomål och synpunkter. Vidare framför personalen att chefen är den som ansvarar för att de åtgärder som behöver vidtas genomförs. Personalen uppger att det exempelvis kan handla om att förbättra eller skapa nya rutiner. Information om de avvikelser som inträffar i verksamheten tas upp på personalmöten.

Personalen uppger att det finns en blankett för att lämna klagomål och synpunkter på verksamheten. Vidare uppges att vårdnadshavare oftast lämnar muntliga klagomål och synpunkter till personalen eller via e-post och telefonsamtal direkt till chefen. Personalen uppger att de även kan hänvisa till Tyresö kommuns hemsida där klagomål och synpunkter kan lämnas.

Den intervjuade känner inte till om det finns någon skriftlig information till ungdomarna och vårdnadshavarna om möjligheterna att lämna klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Den intervjuade känner inte till om det finns någon sammanställning av över de klagomål och synpunkter som lämnats på verksamheten.

Vid faktagranskning framför chefen att verksamheten använder sig av blanketten "Händelserapport" vid inkomna klagomål och synpunkter som skrivs av personalen och som löpande återkopplas till personal vid möten. Vidare framförs att inkomna klagomål och synpunkter på verksamheten sammanställs vid årets slut och är ett underlag till verksamhetsberättelsen och till nämnden.

Samtal med barn/ungdomar

Vid inspektionen genomförs samtal med en ungdom som saknar talat språk. Samtalet kunde genomföras utifrån personalens kännedom om ungdomen och dennes kommunikation. Samtalet handlade bl.a. om ungdomens intressen.

Skälen för beslutet*Tillämpliga bestämmelser*

6 §, 24 a §§ lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

5 kap. 3 §, 6 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Bedömning

Den som bedriver verksamhet enligt LSS är ansvarig för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Enligt 5 kap 3 § SOSFS 2011:9 ska den som bedriver verksamheten ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Av 24 a § LSS framgår vidare att den som fullgör uppgifter enligt denna lag ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

En av förutsättningarna för personalens medverkan i kvalitetsarbetet är dock att de har kunskap om vart de ska vända sig med sina eller från andra mottagna klagomål och synpunkter. IVO anser utifrån den information som framkommit i tillsynen att nämnden bör försäkra sig om att all personal har kännedom om nämndens system för hantering av klagomål och synpunkter på verksamheten.

Beslut i detta ärende har fattats av vik. enhetschefen Margaretha Addén Mårtensson. I den slutliga handläggningen har inspektören Jan-Erik Ingwall deltagit. Inspektören Yvonne Lavrell har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg


Margaretha Addén Mårtensson


Yvonne Lavrell