

# Årsrapport till kommunstyrelsen Tillsyn och granskning 2015



Catrin Ullbrand  
Chef för kvalitetsenheten

tyresö kommun



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Uppdrag.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning .....</b>	<b>3</b>
2.1	Granskningar inom socialnämndens ansvarsområde .....	3
2.1.1	Resultat.....	4
2.2	Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens område .....	4
2.2.1	Resultat.....	6
2.3	Temagranskning .....	6
<b>3</b>	<b>Slutsatser - tillsyn och granskning .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Metodutveckling.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Synpunktshantering .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Jämförelseguiden .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Kvalitetsdag och kvalitetspris .....</b>	<b>8</b>

## 1 Uppdrag

Kvalitetenheten ingår i avdelningen medborgarfokus inom kommunstyrelseförvaltningen (tidigare kommunledningskontoret). Enheten har i uppdrag att genomföra fristående tillsyn och kvalitetsgranskningar. Syftet är att bidra till kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling, så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet som kommunen ansvarar för.

Kommunstyrelsen fastställer årligen den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och kvalitetgranskningar. Uppdraget är att beskriva och bedöma kvaliteten utifrån ett brukar/medborgarperspektiv. Kvalitetenheten ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete.

## 2 Genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning

Under 2015 har tillsyn och kvalitetsgranskningar genomförts enligt granskningsplanen. 34 verksamheter har granskats. Temagranskning om fritidsgårdar och temagranskning om måltider och måltidssituation inom vård-omsorgsboende för äldre, har påbörjats och presenteras i respektive nämnd i februari och mars 2016.

### 2.1 Granskningar inom socialnämndens ansvarsområde

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

Under året har alla kommunens vård- och omsorgsboenden kvalitetsgranskats. Källans stödboende och dagverksamheten Solgläntan har granskats för första gången. Uppföljningar har gjorts inom kommunal hemtjänst och vid gruppboendestäder för personer med funktionsnedsättning. En uppföljande granskning har gjorts på Lindalens hemtjänst på uppdrag av socialförvaltningen efter att brister framkommit i avtalsuppföljningen. Sammanlagt har 16 verksamheter kvalitetsgranskats under 2015.

Regi/verksamhet	Omfattning/storlek	Orsak
Källan stödboende, entreprenad	21 platser	Kvalitetsgranskning
Trollängen, vård- och omsorgsboende för äldre, entreprenad	59 boendeplatser fördelat på sex grupper	Kvalitetsgranskning med anledning av ny utförare
Björkbackens äldrecentrum, 4 verksamheter	89 boendeplatser	Kvalitetsgranskning
Kastanjen, vård- och omsorgsboende, Björkbackens äldrecentrum	26 platser	Uppföljande granskning
Kommunal hemtjänst	3 hemtjänstgrupper	Uppföljande granskning
Solgläntan, dagverksamhet, kommunal regi	25 platser per dag ca 50 personer inskrivna	Kvalitetsgranskning
Lindalens hemtjänst, privat regi	1 hemtjänstgrupp	Uppföljande granskning med anledning av brister vid avtalsuppföljning
Gruppboendestäder för personer med funktionsnedsättning, 5 verksamheter	4 kommunala gruppboendestäder och en gruppboendestad som drivs på entreprenad	Uppföljande granskning

### 2.1.1 Resultat

Flertalet verksamheter håller god kvalitet och lever upp till de krav som ställs i förhållande till uppdraget. Generellt håller verksamheterna en hög kvalitet när det gäller att ge ett individanpassat stöd och gott bemötande.

Exempel på fortsatta utvecklingsområden inom äldreomsorgen är måltidsituationen, det sociala innehållet i verksamheten och dokumentationen i form av genomförandeplaner och journalanteckningar.

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

## 2.2 Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens område

Kommunen har enligt 26 kap § 4 skollagen tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Kvalitetenheten genomför tillsyn utifrån

kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98), men barn-och utbildningsnämnden ansvarar för ingripanden till följd av tillsyn<sup>1</sup>. Ingripanden kan vara anmärkning, föreläggande, föreläggande med vite, återkallelse av tillstånd eller verksamhetsförbud.

För pedagogisk verksamhet som drivs i kommunal regi genomförs kvalitetsgranskning utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98) samt kommunens riktlinjer.

Sammanlagt har 19 verksamheter inom området granskats under 2015.

Regi/verksamhet	Omfattning/storlek	Orsak
Solskenet, fristående förskola	1 avdelning	Tillsyn
Kryddan, fristående förskola	1 avdelningar	Tillsyn
Klinten, fristående förskola	2 avdelningar	Tillsyn
Vintergatan, fristående förskola	2 avdelningar	Tillsyn
Brevik, fristående förskola	4 avdelningar	Tillsyn
Paletten, Fristående förskola	5 avdelningar	Tillsyn
Stenkulan, fristående förskola	5 avdelningar	Tillsyn Tillsyn på grund av risk för allvarlig brist
Trollsländan	6 avdelningar	Tillsyn
Kyrkans förskola, fristående förskola	Tillsyn på grund av risk för allvarlig brist	
Kommunala förskolor	Uppföljande granskning	
Strandpärlan Rotvik Cassiopeja Slottsvillan Ringen Njupkärr Loket Bergfoten Farmarstugan Kardemumman		

<sup>1</sup> Ingripanden vid tillsyn beskrivs i Skollagen 26 kap 10-18 §§

Tillsyns- och granskningsrapporterna har presenterats för barn-och utbildningsnämnden och publicerats på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se) och i Jämförelseguiden.

### 2.2.1 Resultat

Ett gott förhållningssätt mellan pedagoger och barn, förskolans samverkan med hemmen och barns ansvar och inflytande är starka sidor i flertalet av förskolorna. Den pedagogiska dokumentationen och det systematiska kvalitetsarbetet är fortsatta utvecklingsområden i majoriteten av förskolorna. Konstaterade brister på några av förskolorna var till exempel avsaknad av grind och hållskydd på spis samt bristfällig märkning av barns västar. Samtliga brister är åtgärdade.

Samtliga förskolor har kommit en bit på väg när det gäller arbetet med pedagogisk dokumentation och systematik i kvalitetsarbetet, men för de flesta kvarstår de som utvecklingsområden. Bra exempel på metoder är pedagogiska handledare och användandet av BRUK, ett verktyg för självskattning av kvalitet.

Två tillsyner har gjorts avseende risk för allvarlig brist. Båda handlade om personalens uppsikt över barnen på förskolan.

Breviks skola fick ett föreläggande om intag av 1-åringar och öppettider på förskolan efter kvalitetsenhetens tillsyn.

## 2.3 Temagranskning

Temagranskningarna genomförs antingen för att belysa medborgarnas upplevelse av verksamheten eller för att tydliggöra hur samverkan fungerar då flera aktörer är involverade i samma processer.

Följande temagranskningar har genomförts och redovisats på respektive nämnd eller utskott:

1. **Granskning av hur information om tjänster och service inom kultur- och fritidsnämndens verksamhetsområden kultur, bibliotek och fritid, når ut till medborgarna. Är informationen tillräckligt kommunikativ och enkel att nå?**

Granskningen presenterades i kultur- och fritidsnämnden i mars 2015.

#### Sammanfattande resultat

- Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna använder många alternativa kanaler för att sprida information till medborgare.
- Metoderna för att ta reda på vad medborgare och föreningar anser om hur service och information når ut, kan utvecklas.

- Biblioteket utgör ett bra exempel på hur resultaten från brukarundersökningar och besöksstatistik kan användas för verksamhetsutveckling.

## 2. Granskning av hur städning vid grundskolorna fungerar utifrån elevernas perspektiv med fokus på deras arbetsmiljö.

Granskningen presenterades i barn-och utbildningsnämnden i november 2015.

### Sammanfattande resultat

- Eleverna anser att det brister när det gäller hygien på toaletterna och majoriteten av de kommunala grundskolorna når inte upp till arbetsmiljöverkets rekommendation om högst 15 elever per toalett. I övrigt är eleverna på Tyresös kommunala grundskolor nöjda med hur rent det är i olika utrymmen på deras skolor.
- I Tyresö har samtliga skolor med elever i årskurserna 7-9 elevskyddsombud, som ska företräda elevernas perspektiv i arbetsmiljöarbetet. De har fått utbildning för att kunna genomföra uppdraget. Eleverna kan i högre grad göra delaktiga i det systematiska arbetsmiljöarbetet som rör städningen på skolorna.

Barn- och utbildningsförvaltningen gavs i uppdrag av nämnden att utreda och komma tillbaka med ett förslag på hur antalet elever per toalett kan minskas i grundskolorna. Uppdraget ska redovisas senast den 30 april 2016.

## 3 Slutsatser - tillsyn och granskning

Flertalet verksamheter har granskats eller tillsynats och minst en uppföljning har genomförts av kvalitetsenheten i enlighet med granskningsplanerna.

Kvalitetsenhetens bedömning är att Tyresös modell för tillsyn och granskning har avsedd effekt, nämligen att bidra till kvalitetssäkring och att bidra till verksamhetsutveckling.

De regelbundna uppföljningarna visar att verksamheterna i nästan samtliga fall har åtgärdat brister och aktivt arbetat med de utvecklingsområden som tas upp i rapporterna.

I de fall där extra tillsyn genomförts med anledning av inkomna synpunkter från föräldrar har förbättringar kunnat konstateras vid nästa ordinarie tillsyn. En övervägande majoritet av föräldrar som fått uppföljande samtal uppger att de är nöjda med verksamheten efter vidtagna åtgärder.

Barnsäkerhetsbrister och risker var vanligen förekommande för något år sedan på förskolorna, men förekommer nu sällan.

## 4 Metodutveckling

Kvalitetenheten genomför numera på förvaltningens uppdrag verksamhetsbesök för att kontrollera att åtgärder vid allvarliga brister eller risker vidtagits inom angiven tidsram.

En ny bedömningsnivå har prövats i förskolerapporterna för att visa i vilken omfattning verksamheten åtgärdat risker och brister eller arbetat aktivt med förbättring och utveckling. Kvalitetenheten fortsätter arbeta med att utveckla former och kriterier för bedömningar och bedömningsnivåer.

## 5 Synpunktshantering

För att erbjuda medborgarna en bättre service har ett gemensamt system för synpunkter och felanmälan införts. Det förenklar för medborgarna att de inte behöver ta ställning till om det är en felanmälan eller en synpunkt. Systemet ger dessutom bättre förutsättningar för uppföljning, kortare svarstider och bättre svarskvalitet.

Totalt har 1340 synpunkter registrerats under året. Merparten, 80 procent avser området boende och miljö. Servicecenter svarar på cirka 80 procent av ärendena som kommer in via offentliga brevlådan, direkt till servicecenter eller via e-tjänster. Många av medborgarna återkommer med kompletterande frågor och synpunkter efter att de fått svar eftersom det nya systemet möjliggör dialog. De allra flesta synpunkter har besvarats inom anvisad tid (tio arbetsdagar).

## 6 Jämförelseguiden

Sedan Jämförelseguiden publicerades hösten 2014 har ungefär 3500 visningar gjorts och webbplatsen har haft cirka 2600 unika besökare. Många olika organisationer och besökare från flera olika länder kan ses i statistiken. Jämförelseguiden har utvecklats med automatisk uppdatering av uppgifter från Kolada (kommunal databas), vilket innebär att resultaten är kvalitetssäkrade och de senaste tillgängliga uppgifterna är de som visas. Under våren 2016 genomförs en enkätundersökning på tyreso.se för att ta reda på vad medborgarna har för uppfattning och vad de vill se för uppgifter framöver i Jämförelseguiden.

## 7 Kvalitetsdag och kvalitetspris

Under mottot ”Vi lär och inspireras av varandra” arrangerades Tyresö kommuns första kvalitetsdag den 19 november. Evenemanget riktade sig till verksamheter i såväl kommunal som fristående och privat regi. Kvalitetsdagen lockade drygt 200 besökare.

16 enheter presenterade sin verksamhet i utställningsform. Framgångsfaktorer och goda idéer spreds. Dessutom kunde årets vinnare av kvalitetspriset



presenteras. Totalt hade 15 verksamheter anmält sig till tävlingen och av dessa nominerades nio. Kunskapsskolan i Tyresö blev årets förstapristagare. Juryns motivering var:

*”Kunskapsskolan Tyresö har höga meritvärden och andelen godkända elever är hög. På skolan finns en tydlig och känd ansvars- och rollfördelning. Varje elev har en personlig handledare som de träffar varje vecka. Den personlige handledaren har ett helhetsansvar för elevens mål och studieresultat och fungerar som en länk till föräldrar, ämneslärare och elevhälsoteamet.”*

Strandskolan vann andra priset och bygglovsenheten kom på tredje plats.

Kvalitetsdagen bjöd på, förutom utställningar och kvalitetspris, även på föreläsningar, musikaliska inslag framförda av elever på kulturskolan och andra aktiviteter.

Den efterföljande utvärderingen visade att arrangemanget var mycket uppskattat av både deltagare och besökare.