


Årsrapport

Kvalitetsenhetens tillsyn och kvalitetsgranskning 2018

Dnr: 2019/KS 0021 010

2019-02-08


Britt-Marie Lundberg Björk
Chef medborgarfokus

tyresö kommun 

Innehåll

1	Sammanfattning av året som gått.....	3
1.1	Uppdrag.....	4
2	Årets tillsyn och kvalitetsgranskning.....	5
2.1	Granskning av verksamheter där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga.....	5
2.2	Granskning av nystartad verksamhet.....	6
2.3	Tillsyn och kvalitetsgranskning av pedagogisk verksamhet 1-6 år, förskolor och pedagogisk omsorg, oavsett regiform.....	7
2.4	Granskning av utförarverksamhet inom socialtjänsten, oavsett regiform.....	9
2.5	Uppföljning av tidigare genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning.	10
2.6	Temagranskningar.....	12
2.7	Särskilda uppdrag 2018 inom socialnämndens verksamhetsområde utöver kvalitetsgranskningarna.....	12
2.8	Särskilt uppdrag 2018 inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde utöver tillsyner och kvalitetsgranskningar.....	13

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. Resultaten 2018 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.

Under året har kvalitetsenheten genomfört tillsyn och kvalitetsgranskning, temagranskning, uppföljning av tidigare genomförda granskningar samt särskilda granskningsuppdrag inom totalt 33 verksamheter, både i kommunal regi och i fristående regi.

Tillsyn och kvalitetsgranskning av 12 verksamheter inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden har genomförts. Detta inkluderar nystartsgranskning av två fristående verksamheter. 22 verksamheter har följts upp under året.

Kvalitetsgranskning fem verksamheter inom socialnämndens ansvarsområden har genomförts. Detta inkluderar nystartsgranskning av två verksamheter i privat regi och ett särskilt uppdrag inom den kommunala hemtjänstens ansvarsområden där allvarliga brister misstänktes föreligga. Dessutom har en temagranskning av handläggning och boendelösningar för asylsökande barn genomförts. Fem verksamheter har följts upp under året.

Kvalitetsenheten har dessutom medverkat som stödresurs för ett vård- och omsorgsboende. Tillsammans med verksamhetsutvecklare inom socialförvaltningen genomfördes senare även dokumentationsutbildning för all personal på vård- och omsorgsboendet. Grunden till dessa insatser har varit olika uppmärksammade brister inom verksamheten.

Kvalitetsenheten har i samarbete med barn- och utbildningsförvaltningen genomfört ett riktat verksamhetsstöd till två kommunala förskolor för att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet. Grunden till detta stöd har varit uppmärksammade brister i förskolornas uppföljning, utvärdering och utveckling av verksamheten.

Allvarliga brister som uppdragats eller misstänkts föreligga har främst förekommit i verksamheter inom socialnämndens ansvarsområden. Det har handlat om brister inom ledning och styrning samt systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsenheten har fått i uppdrag av kommundirektören och socialförvaltningen att granska och följa upp bristerna i verksamheterna. Bristerna inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden har främst handlat om det systematiska kvalitetsarbetet.

Kvalitetsenheten följer kontinuerligt upp konstaterade brister och utvecklingsområden och rapporterar resultaten av uppföljningarna till ansvariga huvudmän för eventuella vidare åtgärder.

1.1 Uppdrag

Kvalitetsenheten ingår i avdelningen medborgarfokus inom kommunstyrelseförvaltningen. Enheten har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyn och kvalitetsgranskning av verksamheter som kommunen ansvarar för. 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. Begreppet tillsyn används vid granskning av fristående pedagogiska verksamheter.

Kommunstyrelsen fastställer årligen den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och kvalitetsgranskning. Uppdraget är att beskriva och bedöma kvaliteten samt bevaka att medborgarnas perspektiv beaktas i verksamheterna

Kvalitetsenheten ska årligen 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 Granskning av verksamheter där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga

2.1.1 Den kommunala hemtjänsten

Eftersom hemtjänsten i kommunal regi har ett bekymmersamt ekonomiskt resultat fick kvalitetsenheten i uppdrag av kommundirektören att göra en översyn av verksamheten ur både kvalitets- och ekonomiperspektiv. Syftet med granskningen var att tydliggöra förbättrings- och effektiviseringsområden.

I granskningen framkom att en betydande del av hemtjänstens underskott kan härledas till de senaste årens löneökningar. Verksamheten behöver vidta åtgärder för att anpassa bemanningen till de fluktuerande behoven. Vidare behöver digitala lösningar som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet genomföras i samverkan med förvaltningen.

I granskningen framkom att verksamheten har saknat övergripande ledning och styrning. Det har även varit en bristfällig samverkan mellan den kommunala hemtjänsten och myndigheten för äldre- och funktionsnedsättning. Under pågående granskning tillträdde en verksamhetschef för hemtjänsten vilket skapar förutsättningar att utveckla en hållbar verksamhet.

2.1.2 Barn- och ungdomsenheten

En kvalitetsgranskning har genomförts av barn- och ungdomsenheten inom individ- och familjeomsorgen. Verksamheten granskades 2016 med anledning av allvarliga brister.

Den uppföljande granskningen visade att enheten kommit tillrätta med den stora personalbristen och personalomsättningen. Många socialsekreterare har kort erfarenhet men får stöd i arbetet. En alltför stor andel av barnavårdsutredningarna genomfördes inte inom den lagstadgade tiden vilket är en brist som kvarstår och där åtgärder behöver vidtas.

2.1.3 Inga allvarliga brister inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområden

Inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområden har under året inga allvarliga brister uppdagats eller misstänkts föreligga.

2.2 Granskning av nystartad verksamhet

2.2.1 Barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområden

Inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområden har de fristående förskolorna Lek och Lär, Rödkullan och den kommunala förskolan Tyresö förskola nystartgranskats.

I granskningen av förskolan Lek och Lär framgick att värdegrunden är väl förankrad och genomsyrar verksamheten, att barnen ges inflytande och att det systematiska kvalitetsarbetet till stora delar är på plats.

I granskningen av förskolan Rödkullan framgick bristen att förskolan saknar en förskolechef som genom utbildning och erfarenhet har pedagogisk insikt.

Utvecklingsområden som identifierades var att förskolan behöver upprätta rutiner för barnsäkerheten, se över hur lokalerna kan användas mer optimalt i den pedagogiska verksamheten och materialets omfattning och tillgänglighet. Även dokumentation av barnets och barngruppens lärande samt att ge barnen möjligheter till inflytande var områden i behov av utveckling.

Rutinerna för det systematiska kvalitetsarbetet var tydligt beskrivna, men dessa behöver förankras hos pedagogerna.

Tyresö förskola har ett väl förankrat värdegrundsarbete och ett arbetssätt som inkluderar läroplanens målområden. Dokumentation av barnets och barngruppens lärande finns på plats och barnen ges möjlighet att påverka verksamheten. Arbetet med barn i behov av särskilt stöd, barn med annat modersmål än svenska, lärmiljön och handlingsplaner för krishantering bedömdes vara utvecklingsområden. Brister som framkom var det systematiska kvalitetsarbetet och att plan mot kränkande behandling och diskriminering saknades.

2.2.2 Socialnämndens verksamhetsområden

2.2.2.1 Omsorgshuset personlig assistans

Driften av personlig assistans i kommunal regi togs över av Omsorgshuset i februari 2017. Vid granskningen framkom att den löpande sociala dokumentationen har brister och att genomförandeplanerna behöver utvecklas. Ledningen behöver även säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens.

2.2.2.2 Källans stödboende för vuxna med missbruk- och beroendeproblematik

Verksamheten på Källans stödboende drivs sedan hösten 2017 av en ny utförare, Attendo. Vid nystartsgranskningen framkom att verksamhetschefen arbetar systematiskt med planering, uppföljning och utveckling av verksamheten. Verksamheten har professionaliserats och bedöms som trygg och säker. Den brist som framkom handlade om att verksamheten måste upprätta genomförandeplaner för samtliga boende.

2.3 Tillsyn och kvalitetsgranskning av pedagogisk verksamhet 1-6 år, förskolor och pedagogisk omsorg, oavsett regiform

Kommunen har enligt skollagen 26 kap. § 4 tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Tillsynen genomförs utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98, reviderad 2016) 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. Ingreppen 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.

2.3.1 Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

Regi/verksamhet	Antal	Typ	Enheter
Fristående förskolor	2	Nystartsgranskning	Rödkullan Lek och Lär
Fristående förskolor	1	Tillsyn	Solskenet
Kommunala förskolor	1	Nystartsgranskning	Tyresö förskola
Kommunala förskolor	8	Kvalitetsgranskning	Fornudden, Sofieberg, Slottsvillan, Strandpärlan, Båten, Sagan, Cassiopeja, Rotvik

2.3.2 Resultat från tillsyn och kvalitetsgranskning

Kvalitetsenhetens övergripande slutsats är att de förskolor som under året tillsynats och kvalitetsgranskats har flera styrkor men även utvecklingsområden. Inga systematiska kvalitetsskillnader mellan kommunala och fristående förskolor har framkommit.

Muntlig återföring av resultaten i tillsyn och granskning har under året även omfattat de förskollärare och/eller ansvarspedagoger som innehar ett avdelningsansvar, vilket varit mycket uppskattat. Vid dessa tillfällen har det varit möjligt att i dialogform ge ett direkt verksamhetsstöd i olika frågor som har varit kopplade till resultaten.

Ett läroplansområde framstår som i huvudsak välfungerande på alla förskolor. Det är förskolornas arbete med värdegrunden som är väl förankrat och genomsyrar verksamheterna. Detta visar sig genom att pedagogerna tillämpar ett demokratiskt arbetssätt som ger barnen inflytande genom att de får påverka verksamheten. Barnen tränas i konfliktlösning och får på olika sätt möjligheter att förstå sina rättigheter och skyldigheter.

Andra områden som håller en god kvalitet på flertalet förskolor är lärmiljön, som överlag är trygg och ger goda förutsättningar till barnens utveckling och lärande. Särskilt tydligt är detta i de pedagogiska miljöerna inomhus men även utomhusmiljön på vissa förskolor visar i hög grad detsamma. Ett annat starkt område är förskolans samverkan med hemmen. Det visar kvalitetsenhetens

enkät till vårdnadshavarna. Den enkät som tidigare skickats ut till vårdnadshavarna har under året förbättrats och omfattar frågeställningar kring läroplanens målområden på ett tydligare sätt än tidigare.

Viktiga områden som behöver förbättras för att leva upp till de nationella målens innehåll och intentioner har identifierats. Det saknas tydliga rutiner när det gäller arbetet med barn som har annat modersmål än svenska. Även rutiner för arbetet med barn i behov av särskilt stöd behöver ses över. Informationen till vårdnadshavarna om alternativ omsorg vid arbetsplatsträffar (APT) och planeringsdagar behöver förbättras. Krishanteringsplaner behöver tydliggöras eller upprättas. Arbetet med att förbättra dokumentationen av barns lärprocesser och arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet har också ansetts som utvecklingsområden.

Tillsyn och kvalitetsgranskning har visat på ett antal brister i verksamheterna. Det har handlat om att det saknats utdrag ur belastningsregistret och att det i några fall saknas en plan för arbetet mot diskriminering och kränkande behandling. Ett systematiskt kvalitetsarbete som styrs utifrån läroplansuppdraget och barnens bästa behöver förbättras i syfte att kunna bidra till kvalitetsutvecklingen och måluppfyllelsen i förskolan.

Verksamheter som har uppvisat brister har av barn- och utbildningsförvaltningen ålagts att rätta till dessa och kvalitetsenheten har följt upp åtgärderna. De konstaterade bristerna har åtgärdats av verksamheterna.

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

2.4 Granskning av utförarverksamhet inom socialtjänsten, oavsett regiform

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

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

Granskning av gruppboenden Villa Sjöheden som drivs i kommunal regi har gjorts under året. Resultatet av granskningen visar att verksamheten arbetar utifrån tydliga rutiner och metoder vilket skapar trygghet och förutsägbarhet. Inga brister framkom under granskningen.

Rapporten från kvalitetsgranskning har anmälts till socialnämnden och publicerats i Jämförelseguiden.

2.5 Uppföljning av tidigare genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning

2.5.1 Inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

Omfattning

Regi/verksamhet	Antal	Typ	Enheter
Fristående förskolor och pedagogisk omsorg	10	Uppföljning av tillsyn	Trollebo, M3P-förskolor Åtta fristående pedagogiska omsorger
Kommunala förskolor och pedagogisk omsorg	12	Uppföljning av kvalitetsgranskning	Speldosan, Kumla, Kardemumman, Farmarstugan, Slottsvillan, Strandpärlan, Tyresö förskola, Båten, Sagan, Loket, Ringen En kommunal pedagogisk omsorg

Under året har uppföljning av tidigare genomförd tillsyn och kvalitetsgranskning genomförts i 22 verksamheter. I uppföljningarna konstaterades att förskolorna hade vidtagit åtgärder för att komma tillrätta med konstaterade utvecklingsområden.

För den fristående pedagogiska omsorgen har alla utom en vidtagit och redovisat åtgärder. Ärendet med den pedagogiska omsorgen som inte har redovisat åtgärder har överlämnats till barn- och utbildningsnämnden för vidare beslut.

2.5.2 Inom socialnämndens ansvarsområden

Omfattning

Regi/verksamhet	Antal	Typ	Enheter
Kommunal regi	2	Socialpsykiatri	Stödgruppen boendestöd Hästkons stödboende
Privat regi	2	Gruppboendestäder LSS	Tärningen Villa Linde
Privat regi	1	Vård- och omsorgsboenden	Krusmyntan

Uppföljning av tidigare genomförda granskningar inom socialtjänstens verksamhetsområde har genomförts av två verksamheter i kommunal regi, Stödgruppen som ger boendestöd och Hästkons stödboende.

Hästkons stödboende har åtgärdat de brister som uppmärksammades vid den tidigare granskningen. Bristerna handlade om att genomförandeplaner behövde upprättas för samtliga boende och personalens kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Boendestöd i kommunal regi har upprättat genomförandeplaner för samtliga boende, men både genomförandeplanerna och den sociala dokumentationen behöver utvecklas.

Uppföljningsgranskning har gjorts av Krusmyntans vård- och omsorgsboende, verksamheten drivs av Vardaga. Krusmyntans vård- och omsorgsboende har säkerställt att dokumentationen förvaras så att inga obehöriga har tillgång till den.

På uppdrag från socialförvaltningen har två gruppboendestäder i privat regi, Tärningen och Villa Linde, följts upp. Vid tidigare kvalitetsgranskning av gruppboendestäderna Villa Linde och Tärningen framkom flera allvarliga brister varför en mer omfattande uppföljande granskning har gjorts. Båda verksamheterna drivs av Olivia Omsorg.

Verksamheten på Villa Linde har säkerställt att all personal har kunskap om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah. Vid tidigare granskning av

gruppboenden Tärningen framkom att verksamheten inte var trygg och säker. Verksamheten har arbetat med att säkerställa och implementera rutiner och arbetsmetoder. Vid föregående granskning hade båda verksamheterna brister rörande det systematiska kvalitetsarbetet. Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att utveckla struktur och systematik för kvalitetsarbetet.

2.6 Temagranskningar

Kvalitetsenheten fick i samband med uppföljningsgranskningen av barn- och ungdomsenheten i uppdrag av kommunstyrelsen att, som komplement, göra en granskning avseende handläggning och boendelösningar för asylsökande barn.

Ensamkommande barns behov ska utredas utifrån samma regler som gäller för utredningar av andra barn. En skillnad jämfört med flertalet andra utredningar av barn är att det asylsökande barnet har ett omedelbart behov av placering. Det stora antalet barn som anlände under 2015 medförde att många placerades akut. Verksamheten hade, liksom hela den sociala barn- och ungdomsvården, hög personalomsättning och personalbrist. Kvaliteten på arbetet blev eftersatt och verksamheten var inte rättssäker.

I granskningen framgick att personalsituationen har stabiliserats och kvaliteten i handläggningen av ärenden rörande asylsökande barn har förbättrats avsevärt.

2.7 Särskilda uppdrag 2018 inom socialnämndens verksamhetsområde utöver kvalitetsgranskningarna

2.7.1 Björkbackens vård- och omsorgsboende

En kvalitetscontroller från kvalitetsenheten avdelades under tre månader som stödresurs för Björkbackens vård- och omsorgsboende.

2.7.2 Villa Basilika

Med anledning av eventuella risker på vård- och omsorgsboendet Villa Basilika har en uppföljning gjorts av personaltätheten. Syftet var att ta reda på om verksamheten, med den minskade nattbemanningen, kan bedriva personcentrerad och säker omsorg om de boende. Kvalitetsenheten har gjort en genomgång av nattbemanningen och vid kommande nystartsgranskning kommer samtliga punkter att följas upp.

2.7.3 Utbildningsinsatser

Tillsammans med verksamhetsutvecklare inom socialförvaltningen genomfördes senare under året dokumentationsutbildning för all personal på Björkbackens vård- och omsorgsboende.

2.8 Särskilt uppdrag 2018 inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde utöver tillsyner och kvalitetsgranskningar

2.8.1 Riktat verksamhetsstöd till förskolor

Kvalitetsenheten har under året, i samarbete med barn- och utbildningsförvaltningen, genomfört ett riktat verksamhetsstöd till förskolorna Loket och Ringen i Nyboda/Granängsringen resultatenhet. Stödet har haft fokus på att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet. I workshops arbetade enhetens pedagoger fram en gemensam måltavla. I verksamhetsstödet ingick även handledning till enhetens förskolechef.