

Till

Kommunstyrelsen, humanistiska nämnden, kultur- och fritidsnämnden, miljönämnden, samhällsbyggnadsnämnden, teknik- och servicenämnden samt vård- och omsorgsnämnden

Granskning av brukarundersökningar i Trosa kommun

EY har på uppdrag av kommunens revisorer granskat nämndernas arbete med brukarundersökningar i Trosa kommun. Granskningen syftar till att bedöma om nämndernas arbete med brukarundersökningar fungerar på ett sätt som gör att nämnderna erhåller underlag för att utveckla ändamålsenlighet i sina respektive verksamheter.

I granskningen konstaterar vi att nämnderna i olika utsträckning arbetar med brukarundersökningar. Vi har inte inom ramen för denna granskning identifierat några övergripande målområden där lämpliga brukarundersökningar saknas. Flera kontor genomför och utvecklar egna årliga brukarundersökningar. I granskningen har det framkommit att kontoren har olika metoder för att kvalitetssäkra brukarundersökningarna och dess resultat. Vi bedömer att kontoren i högre grad skulle kunna säkerställa ett mer systematiskt arbete och i högre grad lära av varandra.

Ett par av kontoren har funnit att svarsfrekvensen på brukarundersökningar varit låg vilket resulterat i bristande tillförlitlighet. De arbetar aktivt med åtgärder för att komma till rätta med detta. Problemet kunde dock konstateras redan i revisorernas tidigare granskning av brukarundersökningar som genomfördes 2010 och vår rekommendation kvarstår därför.

Överlag är vår bedömning att brukarundersökningarna i kommunen är en levande process som integreras väl i respektive verksamhet. Det är tydligt att alla kontor vidtar åtgärder utifrån resultaten av genomförda brukarundersökningar. Vår övergripande bedömning är att kommunens arbete med brukarundersökningar i huvudsak är ändamålsenligt.

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen ger vi berörda nämnder följande rekommendationer:

- ▶ Ta fram en kontorsgemensam plan för utförandet av brukarundersökningar och kundundersökningar, oavsett om målgruppen är intern eller extern, för att få ett tydligare arbetsflöde och bättre samordning av såväl genomförande som analys.
- ▶ Kartlägg om nämndens centrala målgrupper omfattas av befintliga brukarundersökningar och ta ställning till om det finns skäl att utöka till målgrupper som ej omfattas.
- ▶ Skapa en gemensam rutin för systematisk kvalitetssäkring av brukarundersökningar.
- ▶ Säkerställ att resultaten av brukarundersökningar inte bara är ett verktyg för måluppföljning utan också en del i varje verksamhets systematiska utvecklingsarbete.
- ▶ Överväg möjligheten att publicera resultat på kommunens hemsida samt att återkoppla såväl resultat som vidtagna åtgärder till berörda.

Därutöver rekommenderas humanistiska nämnden att:

- ▶ Utveckla mått och mätmetoder för individ- och familjeomsorgen då detta idag saknas.

Rapporten överlämnas härmed till berörda nämnder. Svar till revisionen önskas senast den 9 juni 2017.

För kommunens revisorer

Claes Hedlund
Ordförande

Rolf Hugert
Vice ordförande

För kännedom: Fullmäktiges presidium