

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

Gotlands kommuns styrkort - systematiska
brukarundersökningar

Gotlands kommun

2009-11-05

Lars Åke Claesson
Ramona Numelin

Öhrlings



1.	Sammanfattning	3
2.	Inledning och revisionsfråga.....	3
3.	Avgränsning och metod	4
4.	Granskningens resultat.....	5
4.1	Kultur- och fritidsnämnden	5
4.2	Hälsa- och sjukvårdsnämnden.....	6
4.3	Tekniska nämnden.....	7

1. Sammanfattning

Revisionsfrågan: Är nämndernas arbete med brukarundersökningar ändamålsenliga? Vilka slutsatser dras utifrån undersökningarna och vilka åtgärder vidtas?

Arbetet med systematiska brukarundersökningar i kultur- och fritidsnämnden är i allt väsentligt ändamålsenligt. Dock konstaterar vi att den verksamhet vi granskat, ungdomsavdelningen, inte uppges ha någon större nytta av den förvaltningsgemensamma undersökningen utan använder en annan modell som är mer specifik för verksamheten.

När det gäller hälso- och sjukvårdsnämnden och tekniska nämnden bedömer vi att arbetet med systematiska brukarundersökningar ej är ändamålsenligt i de granskade verksamheterna men att det finns goda förutsättningar för att förbättra det arbetet.

För hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderar vi att nämnden säkerställer att resultatet används ute i verksamheterna. Vi föreslår också att verksamheterna ges större inflytande på frågornas utformning så att de blir mer adekvata. Antalet frågor kan med fördel minskas.

Tekniska nämndens fastighetsservice kan förbättra sina brukarundersökningar genom att mer noggrant välja målgrupp samt att använda rätt frågor för Nöjd Kund Index, NKI. Nämnden bör också verka för att kommunikationen förbättras mellan hyresvärd och hyresgäst i frågor som rör fastighetens skötsel och tillsyn.

2. Inledning och revisionsfråga

I Gotlands kommun används sedan ett antal år balanserat styrkort som metod för att få koncernen att arbeta mot samma mål. Det balanserade styrkortet är en strukturerad metod för att styra mot och följa upp de mål som pekats ut som strategiskt viktiga för att nå den gemensamma visionen. Syftet är också att säkerställa att flera perspektiv på vad som skapar värde för kommunen tas med i bedömningen. I Gotlands kommuns styrkort finns perspektiven för brukare/kunder, ekonomi, medarbetare och ledare, processer samt samhälle. För 2009 – 2011 (strategisk plan och budget) ser styrkortet ut som bilden på sid 2.

Granskningen fokuserar på perspektivet brukare/kunder. I kommunens strategiska plan 2009 – 2011 framgår målsättningar och övriga krav inom ramen för styrkortet. Under perspektivet brukare/kunder finns det övergripande målet:

Brukarna/kunderna får tjänster av god kvalitet, känner sig delaktiga och blir respektfullt bemötta.

Vidare finns i den strategiska planen redovisat **framgångsfaktorer och styrtal** kopplade till dem (fastställt av kommunfullmäktige 2008-11-24):

Framgångsfaktorer	Styrtal
1. Inhämta och förstå brukarnas/kundernas behov	- Behoven ska kartläggas - Situationen ska förbättras för barn, ungdomar och unga vuxna i riskzonen
2. Ge brukarna/kunderna möjlighet till inflytande	- Brukarna/kunderna ska vara nöjda med inflytandet *
3. Erbjuder tjänster av god kvalitet	- Brukarna/kunderna ska vara nöjda med tjänsternas kvalitet *
4. Gör brukarna/kunderna nöjda med tillgängligheten till tjänsterna	- Tillgängligheten ska vara i nivå med uppsatta mål och handläggningstider

* mäts av förvaltningarna i standardiserade brukarundersökningar

Kommunfullmäktiges direktiv och rekommendation till nämnderna för mandatperioden fastställt i juni 2008:

Brukare/kunder: Nämnderna uppmärksammas på att utvecklingen av systematiska brukarundersökningar ska fortsätta för att fånga brukarnas/kundernas behov och upplevelse av om *brukarna/kunderna får tjänster av god kvalitet, känner sig delaktiga och blir respektfullt bemötta*. För att kunna jämföra med andra kommuner och internt inom kommunen med hjälp av ett nöjd-kund-index ska tre enhetliga frågor användas i alla brukarundersökningar.

Vidare uppmanas nämnderna ta fram mål för och följa upp brukarnas/kundernas tillgänglighet till tjänsterna samt, de nämnder som har myndighetsuppdrag, fastställa och följa upp mål avseende handläggningstider i form av servicegarantier.

Revisionsfråga: Är nämndernas arbete med brukarundersökningar ändamålsenliga? Vilka slutsatser dras utifrån undersökningarna och vilka åtgärder vidtas?

3. Avgränsning och metod

Granskningen inriktas mot både externa och interna brukarundersökningar. Vad avser externa undersökningar har vi valt hälso- och sjukvårdsnämndens patientenkäter och

kultur- och fritidsnämndens kundundersökningar. Den interna undersökningen avgränsas till fastighetservice.

Vi har valt att inte granska ITC mot bakgrund av följande: tidigare granskning av ledning och styrning av grundskolan och gymnasieskolan visade bl.a. på betydande olikheter i tolkningen av hur införandet av IT-system som pedagogiska hjälpmedel får ske. En översyn av detta pågår för närvarande.

Vad avser patientenkäterna har vi valt att granska genomförandet på en övergripande nivå samt undersöka hur två enheter omsatt de förbättringsområden som framkommit i undersökningen (akutmottagningen samt kvinnokliniken).

Kultur- och fritidsnämndens kundundersökning granskas på en övergripande nivå. Dessutom har vi valt att granska hur ungdomsavdelningen hanterar undersökningens resultat.

Den interna brukarundersökningen inom tekniska nämndens fastighetservice utgår även den från genomförandet på en övergripande nivå. Dessutom belyses hur resultatet används/omsätts av fastighetservice.

Granskningen bygger på genomgång av respektive enkäter och underlag till dem. Ansvariga för enkäterna, berörda verksamhetschefer samt förvaltningsledning intervjuas mot bakgrund av revisionsfrågan och kontrollfrågorna.

Granskningen rapporteras såväl skriftligt och muntligt för revisorerna i november 2009.

4. Granskningens resultat

4.1 Kultur- och fritidsnämnden

Vi har intervjuat administrativa chefen Carolina Sinander samt avdelningschef för ungdomsavdelningen Arne Grau-Amner. Vid dessa intervjuer har följande framkommit:

- Förvaltningen genomför en brukarundersökning varje år för de olika verksamhetsdelarna. Kulturavdelningen deltar ännu inte. I denna går det att utläsa nöjd-kund-index. Ungdomsavdelningen deltar i denna undersökning. På fritidsgårdarna uppmanas besökarna fylla i en webb-enkät. Detta pågår under en vecka.
- Ungdomsavdelningen anser att resultaten från de årliga undersökningarna inte ger speciellt mycket för verksamheten. För ungdomsavdelningen är denna undersökning inte prioritet 1 eftersom den inte tillför något som verksamheten kan ha nytta av. Undersökningen är mer till för ledningen.
- Prioritet 1 är i stället den brukarundersökning som genomförs var tredje år och som kallas KVACK. Det är en relativt omfattande enkät till alla elever i årskurs 8 där

resultatet används för utveckling av verksamheten bl.a. har den givit underlag för att förändra utbildningen av personalen. Det är en strukturerad undersökning som görs i 6 kommuner. Det ger även möjlighet till jämförelse mellan kommunerna.

4.2 Hälsa- och sjukvårdsnämnden

Inom hälso- och sjukvårdsförvaltningens ledningsgrupp fattades 2007 beslut om att genomföra en patientenkät som utarbetats av Institutet för kvalitetsindikatorer. Syftet med enkäten är: "Att ta tillvara patienternas kunskaper, erfarenheter och synpunkter och återföra dessa till sjukvården."

Avsikten är att vartannat år genomföra en enkätundersökning inom den lasaretsanknutna vården och vartannat inom primärvården.

Tabellen nedan visar antalet utsända enkäter i förhållande till antal vårdtillfällen respektive läkarbesök 2006.

Klinik/motsv	Antal enkäter		Antal enkäter	
	Slutenvård	Antal vtf totalt 2006	Läkarbesök	Antal läkbesök 2006 (cirka)
Akutmottagningen	0	0	200	16790
Kirurgi/urologi	200	2836	200	4514
Ortopedi	200	877	200	8986
Medicin	200	3395	200	11572
Infektion	100	997	100	7587
Kvinnoklinik	100	906	100	6566
Barnmedicin	0	446	0	5043
Ögon	0	17	100	5659
Öron	0	279	100	5088
Psyk	100	901	200	4348
Folktandvård	0	0	300	
Summa	900	10654	1700	

Vi har intervjuat kvalitets- och utvecklingschef Leif Olsson, avdelningschef Ann-Christin Forsman samt avdelningschef Charlotte Gyllensten vid kvinnokliniken samt verksamhetschef Anders Lindblad och avdelningschef Margaretha Ekström vid akutmottagningen. Av dessa intervjuer framkom följande:

- Patientenkäten är en validerad enkät där både professioner och patientföreningar deltagit i utarbetandet av frågorna. De ger möjligheter till jämförelser på nationell nivå. De möjliggör även att svara upp mot framgångsfaktorer och styrtalet i kommunikation, bemötande, tillgänglighet, trygg och säker vård, delaktighet och patientens värdering. Men den främsta användningen är att fånga förbättringsområden i den egna verksamheten.

- Vare sig kvinnokliniken eller akutmottagningen kände sig delaktiga i beslutet att genomföra enkätundersökningen. De har dock fått en översiktlig presentation av resultatet och aktuella förbättringsområden.
- Det är för många frågor – drygt 100 stycken.
- Mödravårdcentralen var inte med i enkätundersökningen vilket var en brist vad avser helhetssynen på verksamheten.
- Kvinnokliniken redovisade ca 30 frågor där frågeställningarna var irrelevanta. Exempelvis ställdes fråga om mamman fick passning av barnet när hon gick på toaletten. Det förekommer ingen passning på enheten, mammorna ska lära sig att hantera sådana situationer på egen hand. Ett annat exempel är om någon diskuterade med mamman om när hon kunde gå tillbaka till normala aktiviteter t.ex. att köra bil. Mammorna är friska varför frågan bör tas bort. Sammantaget visar genomgången av frågorna att kvinnokliniken borde ges möjlighet att få vara med och formulera dem.
- Kvinnokliniken har använt ett förbättringsområde i sitt utvecklingsarbete och det avser information till vårdtagarna som numera redovisas i pärmar. I övrigt har man inte använt förbättringsområdena. Verksamheten är således angelägen om att frågeställningarna blir relevanta för att de ska kunna använda dem i sitt kvalitetsarbete. I den kommande enkäten 2010 förutsätts enheten kunna få denna möjlighet.
- Verksamhetschefen vid akutmottagningen håller på med ett utvecklingsarbete avseende kvalitetsfrågor. I det sammanhanget är patientupplevd kvalitet väsentlig. Även akutenheten bör ges möjlighet att gå igenom frågeställningarna innan enkäten sänds till patienterna.
- Akutmottagningen har inte använt enkätens resultat/förbättringsområdena.

4.3 Tekniska nämnden

Fastighetsservice inom tekniska förvaltningen har gjort brukarundersökningar sedan 2002. Enkäten sänds ut en gång/år till 220 stycken brukare inom kommunen. Detta sker i december-januari. Vi har intervjuat avdelningschef Roger Möller och områdeschef Leif Ingmansson. Följande framkom vid detta möte:

- Städavdelningen har tidigare hört till fastighetsservice. Organisatoriskt återfinns denna enhet nu i serviceförvaltningen. Städavdelningen har inte gjort brukarundersökningar på flera år.
- Målet på lång sikt är 85 % nöjda kunder. Svarsfrekvensen är dock låg. Detta kan bero på att man ställer frågor till fel målgrupp. T ex frågar man allmänt efter erfarenheter från funktionen Felanmälan i stället för att fråga dem som nyttjar felanmälan.

- Man använder sig av begreppet nöjdhetsindex (NKI) men ställer inte de frågor som rekommenderas in styrkortet.
- Från senaste enkätundersökningen visar svaren från hälso- och sjukvårdsförvaltningen bra resultat vilket man hänför till att det är direkta kontakter mellan fastighetsskötarna och brukarna.
- Man har inget bra system för återföring av resultatet till fastighetsskötarna.
- Det är svårt för brukarna/hyresgästerna att skilja på olika åtgärder som berör "deras" fastighet i förhållande till det åtagande som hyresgästerna betalar hyra för. Fastighetsavdelningen är förvaltare och beställare av tillsyn och skötsel, som är huvuduppdraget för fastighetsservice. Fastighetsavdelningen kan också beställa större reparationer och underhåll och när det gäller investeringar är det en särskild beslutsprocess. I slutänden kanske det ändå är fastighetsskötarna som gör hela eller delar av jobbet.
- Fastighetsservice skulle gärna ha en kontaktperson i varje fastighet. Då kanske det blev lättare att nå ut med information och utbildning. Idag kan vem som helst felanmäla. När information ges sker det ofta på för hög nivå, typ förvaltaren på fastighetsavdelningen och någon representant på förvaltningen. Den informationen går sen inte alltid vidare i organisationen.