

## Revisionsrapport 2018:I – granskning av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre

*Yttrande till kommunfullmäktiges revisorer*

Ernst & Young AB har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Nacka kommun granskat styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre.

Kommunstyrelsen har fått tillfälle att yttra sig över revisionskrivelsen och dess rekommendationer och anför därför följande.

### Intern kontroll

Reglementet för intern kontroll antogs 2012 och enligt detta ska nämnderna i samband med att beslut om förslag till Mål och budgetram anta en uppföljningsplan, där den interna kontrollen ingår. Det är viktigt att riskanalyserna omfattar verksamhetens samtliga delar och genomförs fortlöpande. Det bedöms därför finns behov av att förtydliga att internkontrollplanen ska bygga på en risk- och väsentlighetsanalys i större utsträckning. Det kommer därför göras en översyn av Reglementet för intern kontroll.

### Synpunktshantering inom Nacka seniorcenter

Verksamheternas synpunktshanteringen ses både som en grund för kundernas delaktighet och som ett underlag för verksamhetsutveckling. Verksamheterna hanterar och åtgärdar synpunkter frekvent och använder dem i sitt förbättringsarbete. Alla inkomna synpunkter registreras i en databas (Infosoc) för att de ska kunna sammanställas inför kartläggning och analys. Både kunder och närstående uppmuntras kontinuerligt till att lämna synpunkter. Analysen av den senaste brukarundersökningen, i denna del, är att metoderna för synpunktshanteringen är tillfredsställande men inte kommunicerade till kunder och närstående i tillräckligt stor omfattning. Resultaten kommer därför att presenteras i olika forum för kunder och närstående i syfte att få bättre kännedom om hur verksamheterna kan öka medvetenheten om möjligheterna att lämna synpunkter på verksamheterna.

Kommunstyrelsen bedömer att planerade och vidtagna åtgärder för att informera kunderna om vart de ska lämna synpunkter är tillräckliga, men kommer att följa upp det i samband med årsbokslutet för 2019.

Nacka dag som ovan



Mats Gerdau  
Kommunstyrelsens ordförande



Lena Dahlstedt  
Stadsdirektör