

FRÅGESTÄLLNINGAR SOM TAS UPP I VERKSAMHETSREVISIONEN

Nedan följer exempel på frågeställningar som tas upp vid besök på enheter och institutioner. Frågorna kompletteras vid behov med ytterligare punkter utifrån speciella förhållanden, tidigare gjorda besök, kvarstående punkter m.m. Aktuella händelser i omvärlden kan leda till att ytterligare frågor belyses särskilt. Nedanstående frågor tas upp i den mån de är tillämpliga på den aktuella verksamheten. Utöver dessa frågor tas också frågeställningar ur aktuell risk- och väsentlighetsanalys upp.

Uppdrag, mål och uppföljning

- Hur arbetar man för att ta fram åtaganden i verksamhetsplanen?
- Vilka uppföljningsmetoder används?
- Hur sker dokumentation och rapportering av om åtaganden uppnås?
- Vilka arbetssätt säkerställer att åtaganden och mål uppfylls och att resultat nås?

Kvalitet och uppföljning

- Hur används kvalitetsgaranti/kvalitetsmatris i det dagliga arbetet?
- Lämnas enkäter till både klienter/elever/studerande och till uppdragsgivare?
- Utifrån vilka kriterier har ni tagit fram frågorna i enkäten?
- Används svaren på enkäterna till klienter för att förändra åtaganden och arbetssätt?
- Ger enkäterna den information som behövs för att säkerställa kvaliteten?
- Vilka rutiner finns för synpunkts- och klagomålshantering?
- Vad handlar inkomna synpunkter om?
- Personalens kompetens och sammansättning.

Kvalitet och uppföljning

- Uppföljning av risker utifrån nämndens väsentliga processer (stickprov)
- Uppföljning av risker utifrån nämndens indikatorer (stickprov)

Planerade prestationer och uppföljning

- Hur arbetar ni för att skapa ett gott rykte om er verksamhet?
- Görs uppföljning om placering/vård/utbildning avbryts och anledningen till detta?
- Vilka möjligheter finns att anpassa resurser (personal, lokaler, tjänsteutbud etc.) utifrån efterfrågan?

Uppföljning av verksamhetens effekter

- Används resultatbaserad styrning och hur går arbetet i så fall till?
- Hur sker den löpande uppföljningen av uppdragen?
- Görs någon annan form av uppföljning av verksamheten?

Dialog och samverkan

- Hur fungerar dialog och samarbete med uppdragsgivare?
- Hur fungerar dialogen med ledningen samt förvaltningens olika avdelningar?
- Hur fungerar samarbete och dialog med andra intressenter?

Förbättringar

- Vilka förändringar och förbättringar har genomförts under senaste året?

- Vilka förändringar och förbättringar planeras?