

Välfärd samhällsservice mål och budget 2016

Förslag till beslut

Föreslagen internbudget och föreslagna mål för produktionsområde Välfärd samhällsservice för 2016 fastställs.

Sammanfattning

Välfärd samhällsservice omfattar fem äldreboenden samt larm och nattpatrull, Individ och familj med Socialpsykiatri och öppna förskolor, Omsorgerna med sex boenden, daglig verksamhet och transporter, Personliga ombuden, Anhörigstöd, Personlig assistans, sex fritidsgårdar, tre bibliotek, Nacka musikskola, Nacka kulturcentrum samt volontärverksamheten och idrottsdriften. Sammantaget erbjuder våra verksamheter en bredd av välfärdstjänster för Nackas medborgare. Antalet anställda är ca 1 400 och omslutningen 563 mnkr.

De väsentliga områden som kommer att prioriteras under 2016 är, liksom under 2015, kvalitet, kommunikation och resurser. Att verksamheterna bedriver ett systematiskt och strategiskt kvalitetsarbete är högst väsentligt. För att motverka risken för ett vikande kundunderlag blir det alltmer viktigt att, genom anpassad kommunikation, nå våra målgrupper med vårt erbjudande.

En mycket stor utmaning är att fortsätta möta kompetens- och bemanningskrav och att använda personal för bästa kundnytta och så kostnadseffektivt som möjligt då löne-, lokal och övriga kostnadsökningar inte kompenseras genom motsvarande uppräknings av checker och andra intäkter.

Löner och lokalkostnader bedöms stiga med minst 2,5 procent under 2016 men checkuppräkningsarna för ligger i samtliga fall under denna nivå. Utöver detta tillkommer ökade PO kostnader.



Ärendet

I. Ansvar och uppdrag

Välfärd Samhällsservice ska vara kundernas naturliga val inom alla våra produktionsområden. Vi ska också bidra till Nackas goda varumärke och ekonomi.

Tillsammans med kunder, myndigheter och andra aktörer ska vi utveckla våra verksamheter och även prova nya sätt att lösa framtidens utmaningar. Vi har god erfarenhet av långsiktigt och genomgripande kvalitetsarbete samt hög kompetens och engagemang hos medarbetare och ledare. Tack vare detta kan vi ta till oss nya verksamhetsområden och uppdrag på ett effektivt och välstrukturerat sätt.

Vi har ett omfattande utbud av främjande verksamheter som fritidsgårdar, bibliotek, öppna förskolor och familjecentral. Vi erbjuder kulturaktiviteter, både i form av utbildningar inom flera konstarter och olika former av kulturupplevelser samt ett lokalhistoriskt arkiv.

Betydelsefulla öppna verksamheter är våra träfflokaler för medborgare med psykisk funktionsnedsättning, men även våra seniorcenter som erbjuder en mängd öppna arrangemang. Vi har verksamheter för medborgare som behöver olika former av stöd och behandling såsom Nacka beroendemottagning, MiniMaria, råd och stöd för ungdomar och familjer, Polarna Nacka, mottagning för alternativ till våld, Karriärgallerian för unga arbetssökande och anhörigstöd.

Produktionsområdet största område, som står för drygt halva omsättningen, erbjuder insatser som kräver biståndsbeslut. Området omfattar bland annat särskilt boende för äldre, natt- och larmpatrull, ett flertal insatser för personer med funktionsnedsättning, arbetsmarknadsinsatser och behandlingsinsatser för individer och familjer.

Flertalet av verksamhetsområdena inom Välfärd Samhällsservice har under många år arbetet löpande med effektiviseringar och inom bland annat särskilt boende inom äldreomsorgen är Nackas kostnader bland de lägsta i landet. Det kommer därför vara svårt att inom dessa områden vara sverigeledande vad gäller kvalitet. Ytterligare besparingskrav kommer att leda till utmanande kompromisser.

Antalet anställda i våra verksamheter är cirka 1 400 och vår omslutning 2016 beräknas till 563 mnkr.



2. Väsentliga områden

Välfärd samhällsservice kommer de närmaste tre åren att prioritera tre väsentliga områden: Kvalitet, kommunikation och resurser.

Kvalitet

Vi levererar tjänster med hög kvalitet. Vi ska vara det naturliga valet för våra befintliga och framtida kunder och medborgare genom att säkerställa trygghet, trivsel och god professionalitet i våra verksamheter. Alltmer begränsade resurser ställer högre krav på struktur och systematik för att kunna utveckla och säkra kvaliteten i våra verksamheter.

Vi följer utvecklingen inom kvalitetsområdet och utvärderar konsekvenser av försämrade ekonomiska förutsättningar. För oss är kundens och medborgarens medverkan i utvecklingsarbetet en framgångsfaktor som vi arbetat länge med och som vi fortsätter att utveckla. Organisationen växer och omfattar nu flera nya verksamheter med olika uppdrag, målgrupper och inriktning. En gemensam nämnare är dock kravet på tjänstekvalitet.

Följande områden är prioriterade under 2016:

- Kund- och medborgarmedverkan
- Systematisk uppföljning och utvärdering
- Jämförelser och utbyte med andra aktörer

Kommunikation

Vi är beroende av att kunna nå våra olika målgrupper med de erbjudanden vi har. Viktiga verktyg för att lyckas med det är dels att arbeta med personliga berättelser och verksamhetsnära kommunikation. Vi behöver också vara tillgängliga i de kanaler och medier där våra kunder söker information.

Följande områden är prioriterade under 2016:

- Att våra erbjudanden är kända för våra målgrupper
- Informationen på våra hemsidor och i sociala medier är uppdaterad, relevant och tillgänglig utifrån våra målgruppers förutsättningar och behov
- Vi ska använda de möjligheter som Nacka kommuns nya webblösning erbjuder för att ytterligare stärka och effektivisera vår kommunikation



Resurser

Det är en utmaning att bibehålla eller utveckla långsiktigt hög kvalitet samtidigt som det ekonomiska utrymmet för att utföra tjänsterna kontinuerligt minskar. Vi kommer därför att fortsatt prioritera organisatoriska och ekonomiska effektiviseringar för att kunna erbjuda våra kunder tjänster av god kvalitet.

För att hålla nere gemensamma kostnader måste vi utnyttja synergier och resurser inom organisationen. För att lyckas med det behöver vi ha en god förmåga att snabbt anpassa vår organisation till nya förutsättningar. Vi behöver att ha förmåga att växa inom vissa områden samtidigt som vi ibland behöver avveckla insatser inom andra.

Följande områden är prioriterade under 2016:

- Säkerställa ekonomiska förutsättningar som ger möjlighet att utveckla och genomföra våra uppdrag med god kvalitet i förhållande till givna resurser
- Undersöka möjligheterna att utöka erbjudandet inom befintliga områden samt att erbjuda nya tjänster inom ramen för kommunens och kundernas behov
- Hög kvalitet på tjänster - genom smart bemanning får vi rätt person med rätt kompetens på rätt plats under rätt tidsperiod



3. Kortfattad beskrivning av utgångsläge

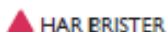
Verksamhetsresultat



För att utföra våra uppdrag är det viktigt att insatserna är kvalitetssäkrade. Om kvalitetsarbetet inte genomförs på ett systematiskt sätt finns en risk att brister i verksamheten inte upptäcks i tid. Att verksamheten bedriver strategiskt kvalitetsarbete utifrån ett ledningssystem är därför högst väsentligt.

Genom användning av ett anpassat IT-verktyg har vi byggt upp en systematisk struktur för bland annat riskbedömningar, rutiner och egenkontroll, i syfte att säkerställa att kunder och besökare får insatser av hög kvalitet.

Insatta resurser



Intäkter via checkar och överenskommelser ökar inte i samma takt som de generella löneökningarna. Samtidigt ökas förväntningar och krav på medarbetarna inom Valfärd Samhällsservice i takt med att nationella riktlinjer och auktorisationskrav skärps och kundernas förväntningar ökar. Inför 2016 höjs även PO kostnaden med 1,5 %, vilket inte kompenseras med checkarna.

Vi arbetar ständigt med effektiviseringar inom verksamheterna och en viktig del av det är att hela tiden optimera bemanningen utifrån aktuellt läge och behov. Vi behöver arbeta långsiktigt för att ständigt utveckla och bredda kompetensen hos medarbetarna för att de ska kunna arbeta där det för stunden bäst behövs. Att attrahera och behålla kompetenta medarbetare och ledare är en nyckelfråga. Tack vara vår flexibla arbetstidsmodell kan medarbetarna i hög grad själva styra sin arbetstid vilket bidrar till vår attraktivitet som arbetsgivare.

4. Strategiska mål och nyckeltal

Tabell 1, strategiska mål och nyckeltal

Verksamhetsgemensamma mål			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (anges i procent)	100 %
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra chefer ska uppnå utmärkta resultat genom ett kommunikativt ledarskap, effektivt samspel och fokus på utveckling. Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Ledarskapsindex	80 %
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (anges i procent)	80 %
		Medarbetarindex	77
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (anges i procent)	75 %
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total (anges i procent)	4 %
		Kort (dag 1-59) (anges i procent)	3 %
		Lång (dag >59) (anges i procent)	1 %
	Våra verksamheter inom vård och omsorg ska ha låg sjukfrånvaro.	Total (anges i procent)	7 %
		Kort (dag 1-59) (anges i procent)	5 %
		Lång (dag >59) (anges i procent)	2 %
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Ackumulerad avvikelse mot budget, tkr Öka eller bibehålla avtalstroheten	0 Jämfört med samma period 2015

Verksamhetsspecifika mål			
Nacka seniorcenter			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (skala 1-5)	4,5
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal unika besökare på våra hemsidor (unika besökare per månad, snitt)	750 st
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5) Svarsfrekvens på kundundersökning (%) Beläggningsprocent (%)	4,5 70 % 90 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %

Individ och familj			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (skala 1-5)	4,5
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av deras synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Andel kunder som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av överenskommelse (anges i procent)	80 %
God kommunal service	Våra verksamheter arbetar utifrån beprövad erfarenhet, forskning och brukarens synpunkter och vi följer systematiskt upp våra resultat.	Bedömningsinstrument har införts för minst fyra insatstyper (totalt för IoF)	≥ 4
		Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5
		Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5
		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala 1-5)	4,8
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män (flickor och pojkar)	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %

Omsorgen			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder (anges i procent) Nöjda anhöriga till kunder på korttidsboendet (skala 1-5)	80 % 4,5
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av deras synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Andel kunder med en aktuell genomförandeplan nedbruten till en stöd- och serviceplan (anges i procent)	100 %
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Öka antalet medarbetare som uppnår utbildningskraven för stödassistent. (anges i procent)	80 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Omsorgen.	Kundens upplevelse av bra bemötande (anges i procent)	80 %

Personlig assistans			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (skala 1-5)	4,5
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av deras synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Andel kunder som varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (anges i procent)	100 %
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5) Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	4,5 60 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Personlig assistans.	Kundens upplevelse av bra bemötande (skala1-5)	4,8

Fritidsgårdar			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel besökare som trivs på fritidsgården, medelvärde (skala 1-5)	4,5
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av deras synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Besökares upplevelse av att kunna påverka vad som händer på fritidsgården, medelvärde (skala 1-5)	4,0
God kommunal service	Besökarna ska känna sig trygga på och i anslutning till fritidsgårdarna.	Besökares upplevelse av trygghet på fritidsgården, medelvärde (skala 1-5)	4,8
	Våra fritidsgårdar är en utvecklande och jämställd plats för såväl flickor som pojkar.	Verksamheten ska ha både flickor och pojkar som besökare och deltagare i aktiviteter och program (anges i procent)	40-60 %
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Fritidsgårdarna.	Besökares upplevelse av ömsesidig respekt mellan ungdomar och personal, medelvärde (skala 1-5)	4,8

Idrottsdrift			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel nöjda besökare på våra idrottspplatser (anges i procent)	80 %

Arbetscentrum			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Kundnöjdhet (anges i procent)	90 %



Bibliotek			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda besökare (anges i procent)	90 %
God kommunal service	Biblioteken präglas av hög tillgänglighet för Nackas medborgare.	Andel besökare som är nöjda med bibliotekens öppettider (anges i procent)	95 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Biblioteken.	Andel besökare som är nöjda med bemötandet (anges i procent)	90 %

Kulturhuset Dieselverkstan			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel nöjda besökare (anges i procent)	90 %
	Nacka kulturcentrums verksamhetsfokus ska vara riktat till barn och ungdomar upp till 20 år.	Andel arrangemang riktat mot barn och ungdomar (anges i procent)	70 %
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande mot aktörerna ska öka eller bibehållas inom Nacka kulturcentrum.	Antal aktörer per år	60 st

Nacka musikskola			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Elever som är nöjda med musikundervisningen, medelvärde (skala 1-5)	4,0
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av deras synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Elevernas upplevelse av att få vara med och bestämma vad de ska göra, medeltal (skala 1-5)	3,5
God kommunal service	Resultat gällande trygghet och bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka musikskola.	Elever som känner sig trygga i sin grupp, medelvärde (skala 1-5)	4,0
		Elevernas upplevelse av att de får uppmuntran av sin lärare, medelvärde (skala 1-5)	4,0
	Verksamheten är känd för att hålla hög kvalitet och bidra kommunens kulturliv.	Öka antalet konsertbesökande Verksamhetens ämnesutbud ska öka eller bibehållas	3000 Jämfört med samma period 2015



4. Resursfördelning

Tabell 2, Välfärd samhällsservice resursfördelning, tkr

Enhet, tkr	Budget 2016		
	Intäkter	Kostnader	Resultat
Ledning och gemensamt	30 300	30 300	0
Bemanningsenheten	4 590	4 590	0
Individ- o Familjeverksamheten Inkl. öppna förskolor	52 628	52 628	0
Arbets- och fritidsverksamheten Inkl idrottsdriftsenheten	64 313	64 313	0
Kulturverksamheten	72 207	72 207	0
Omsorgen Inkl. Personligt ombud och Anhörigstöd	79 306	79 306	0
Personlig assistans Inkl. Barnomsorg kväll o natt	41 382	41 382	0
Seniorcenter Ektorp	83 973	83 973	0
Seniorcenter Talliden Inkl. Larm och natt	50 155	50 155	0
Seniorcenter Sofiero	30 209	30 209	0
Seniorcenter Sjötäppan	42 930	42 930	0
Seniorcenter Älta	11 513	11 513	0
Totalt	563 505	563 505	0

Anette Böe
Produktionsdirektör

Henrik Feldhusen
Bitr. Produktionsdirektör

Karin Hede
Controller