

Bilaga nyckeltal årsbokslut 2015 Valfärd samhällsservice

Individ och familj				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
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	4,84
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Valfärd samhällsservice >10)	>1	1
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	100 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	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.	Andel kunder som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av överenskommelse (%)	80 %	76 %
		Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	21
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.	Ledarskapsindex	80	97 %
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	89 %
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Medarbetarindex	77	79 %
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	92 %

Individ och familj (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %	8 %	3,71 %	
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	3,16 %	2,57 %
			Lång % (>59)	2 %	1 %	4,84 %	1,14%
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	0			+ 442	
		Öka eller bibehålla avtalstroheten	Jämfört med 2014			51 %	
Verksamhetsspecifika mål							
God kommunal service	Våra verksamheter arbetar utifrån beprövad erfarenhet, forskning och brukarens synpunkter och vi följer systematiskt upp våra resultat.	Alla enheter har en plan för införandet av evidensbaserad praktik	100 %			100 %	
		Bedömningsinstrument har införts för minst fyra insatstyper (totalt för IoF)	≥ 4			2	
Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (medeltal 1-5)		4,5			ej ålders-indelat 4,5 tot.		
Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (medeltal 1-5)		4,5			ej ålders-indelat 4,5 tot.		
		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala 1-5)	4,8			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	100 %			90 %	
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön	100 %			50 %	

Arbetscentrum				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
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	4.7
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	1 90% ?
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 (%) Öka antalet registrerade klagomål	80 % Jämfört med 2014	83% 10
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.	Ledarskapsindex	80	67
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%) Medarbetarindex Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	80 % 77 75 %	82% 57 44%

Arbetscentrum (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %		8,71%	
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		4,48%
			Lång % (>59)	2 %	1 %		3,87%
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Akkumulerad avvikelse mot budget, tkr Öka eller bibehålla avtalstroheten	0 Jämfört med 2014	+3173 39 % ej mätt 2014			

Fritidsgårdar				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel besökare som trivs på fritidsgården, medelvärde (1-5)	4,5	4,49
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	2 85% 100%
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 (1-5) Öka antalet registrerade klagomål (antal)	4,0 Jämfört med 2014	4,1 2 (5st 2014)

Fritidsgårdar (fortsättning)						
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.	Ledarskapsindex	80	85		
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	83%		
		Medarbetarindex	77	83		
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	95%		
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
			7 %	4 %		4,47
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	3,72%	3,72
		Lång % (>59)	2 %	1 %	0,75%	0,75
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	0	+846 000		
		Öka eller bibehålla avtalstroheten	Jämfört med 2014	33% (40% 2014)		
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Besökarna ska känna sig trygga på och i anslutning till fritidsgårdarna.	Besökares upplevelse av trygghet på fritidsgården, medelvärde (1-5)	4,8	4,57		
	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 (%)	40-60 %	41% flickor, 56% killar, 3% annat		
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande ska öka eller bibehållas inom fritidsgårdarna.	Besökares upplevelse av ömsesidig respekt mellan ungdomar och personal, medelvärde (1-5)	4,8	4,6		

Idrottsdriften				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
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	ej mätt
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	0
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	95 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	1 st
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 (%)	80 %	ej mätt
		Öka antalet registrerade klagomål	Nytt nyckeltal	24
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.	Ledarskapsindex	80	72 %
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	91 %
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Medarbetarindex	77	67
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	57 %

Idrottsdriften (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %		3,42 %	
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		1,91 %
			Lång % (>59)	2 %	1 %		1,51 %
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Akkumulerad avvikelse mot budget, tkr Öka eller bibehålla avtalstroheten	0 Jämfört med 2014	-468 84 %			

Nacka musikskola				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Elever som är nöjda med musikundervisningen, medelvärde (1-5)	4,0	3,7 (2014)
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	3 100% 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, medelvärde (1-5) Öka antalet registrerade klagomål (antal)	3,5 Jämfört med 2014	3,2% År 2014 2

Nacka musikskola (fortsättning)						
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.	Ledarskapsindex	80	79		
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	90%		
		Medarbetarindex	77	73%		
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen	75 %	79%		
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
			7 %	4 %		0,8
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		0,8
		Lång % (>59)	2 %	1 %		0
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 2014	+262 27 (35)		
Verksamhetsspecifika mål						
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 (1-5)	4,0	3,9		
		Elevernas upplevelse av att de får uppmuntran av sin lärare, medelvärde (1-5)	4,0	3,7		
	Verksamheten är känd för att hålla hög kvalitet och bidra till kommunens kulturliv.	Öka antalet konsertbesökande Verksamhetens ämnesutbud ska öka eller bibehållas	3000 Jämfört med 2014	7689 62 (62)		

Nacka kulturcentrum				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel nöjda besökare (%)	90 %	ej mätt
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	12
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	100%
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	100%
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.	Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	15 ej mätt 2014
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.	Ledarskapsindex	80	77
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	89%
		Medarbetarindex	77	67
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	60

Nacka kulturcentrum (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %		3,29	
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		3,29
			Lång % (>59)	2 %	1 %		0
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			0	+1 880	
		Öka eller bibehålla avtalstroheten		Jämfört med 2014		26 (35)	
Verksamhetsspecifika mål							
God kommunal service	Nacka kulturcentrums verksamhetsfokus ska vara riktat till barn och ungdomar upp till 20 år.	Andel besökare som tycker att barnverksamheterna är bra (%)		90 %		98%	
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka kulturcentrum.	Andel besökare som är nöjda med öppettiderna (%)		85 %		ej mätt	
		Andel besökare som anser att personalen i Infodisken ger god service (%)		80 %		76%	

Bibliotek				
Overgripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda besökare (%)	90 %	Fisksätra 93% Forum 94% Orminge 96%
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	0 100% 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.	Andel besökare som anser att det finns möjlighet att påverka inköp och verksamhet (%)	50 %	Fisksätra 50% Forum 32% Orminge 40%
		Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	0%

Omsorgen				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder (%) Nöjda anhöriga till kunder på korttidsboendet, medeltal (1-5)	80 % 4,5	77 % 4,4
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	0 100 % 15 %
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 (%) Öka antalet registrerade klagomål (antal)	100 % Jämfört med 2014	92 % - 100 % 50 (65 2014)
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.	Ledarskapsindex	80	86
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%) Medarbetarindex Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	80 % 77 75 %	80 % 70 67 %

Omsorgen (fortsättning)						
			V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
			Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	7 %
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	5,41	6,42
		Lång % (>59)	2 %	1 %	4,37	4,34
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			0	- 4 473 tkr
		Öka eller bibehålla avtalstroheten			Jämfört med 2014	51 % (60 % 2014)
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Alla enheter ska under 2015 ha genomfört en kompetensinventering (Socialstyrelsens yrkeskrav)			100 %	100 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Omsorgen.	Kundens upplevelse av bra bemötande (%)			Nytt nyckeltal	95 %

Personlig assistans				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,5
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	0
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	100%
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	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.	Andel kunder som varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	100 % Jämfört med 2014	56% 6 st jmf med 2014 0 st
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	97 %
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	86 %
		Medarbetarindex	77	77 %
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	76 %

Personlig assistans (fortsättning)						
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
		Kort % (dag 1-59)	7 %	4 %	5,21%	
		Lång % (>59)	5 %	3 %	4,74%	
			2 %	1 %	0,47%	
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	0		- 85	
		Öka eller bibehålla avtalstroheten	Jämfört med 2014		73 % jmf 2014 55%	
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)	4,5		4,6	
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)	60 %		40 % jmf 2014 41 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Personlig assistans.	Kundens upplevelse av bra bemötande, medelvärde (1-5)	4,8		4,6	

Nacka seniorcenter Ektorp				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,1
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	1
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	100 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	100 %
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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%)	50 %	20 %
		Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	Ökat från 29 till 40
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.	Ledarskapsindex	80	82
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	78 %
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Medarbetarindex	77	78
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	75 %

Nacka seniorcenter Ektorp (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %	5,83 %		
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	4,52%	
			Lång % (>59)	2 %	1 %	1,31 %	
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		0		-203	
		Öka eller bibehålla avtalstroheten		Jämfört med 2014		Ökat från 79 -85	
Verksamhetsspecifika mål							
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)		4,5		4,0	
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)		70 %		50 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)		4,5			

Nacka seniorcenter Sjöträppan				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
Mål för alla verksamheter				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,4
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	90 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	100 %

Nacka seniorcenter Sjtöppan (fortsättning)

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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	50 % Jämfört med 2014	19 % 47																			
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.	Ledarskapsindex	80	79																			
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	91 %																			
		Medarbetarindex Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	77 75 %	79 % 72 %																			
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 10%;">V o O</th> <th style="width: 10%;">Övrigt</th> <th style="width: 10%;">V o O</th> <th style="width: 10%;">Övrigt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total %</td> <td>7 %</td> <td>4 %</td> <td></td> <td>5,49</td> </tr> <tr> <td>Kort % (dag 1-59)</td> <td>5 %</td> <td>3 %</td> <td></td> <td>5,06</td> </tr> <tr> <td>Lång % (>59)</td> <td>2 %</td> <td>1 %</td> <td></td> <td>0,43</td> </tr> </tbody> </table>		V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	Total %	7 %	4 %		5,49	Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		5,06	Lång % (>59)	2 %	1 %		0,43	
	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt																			
Total %	7 %	4 %		5,49																			
Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		5,06																			
Lång % (>59)	2 %	1 %		0,43																			
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 2014	742' 87 %																			
Verksamhetsspecifika mål																							
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5) Svarsfrekvens på kundundersökning (%)	4,5 70 %	4,4 83 %																			
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)	4,5	4,34																			

Nacka seniorcenter Alta				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,2
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	80 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	100 %
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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%)	50 %	
		Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	29
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.	Ledarskapsindex	80	89
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	94 %
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Medarbetarindex	77	85
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	77 %

Nacka seniorcenter Alta (fortsättning)

Nacka seniorcenter Alta (fortsättning)						
			V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
			Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	7 %
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %		7,14
		Lång % (>59)	2 %	1 %		5,19
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Akkumulerad avvikelse mot budget, tkr			0	13'
		Öka eller bibehålla avtalstroheten			Jämfört med 2014	81 %
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)			4,5	4,7
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)			70 %	94 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)			4,5	4,2

Nacka seniorcenter Sofiero				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,1
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	0 100 % 100 %
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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	50 % Jämfört med 2014	20 % 10
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.	Ledarskapsindex	80	64
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarefrekvens på medarbetarenkäten (%) Medarbetarindex Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	80 % 77 75 %	69 % 64 50 %

Nacka seniorcenter Sofiero (fortsättning)						
			V o O	Övrigt	V o O	Övrigt
			Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	7 %
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	6,55 %	
		Lång % (>59)	2 %	1 %	6,54 %	
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			0	– 814
		Öka eller bibehålla avtalstroheten			Jämfört med 2014	90 %
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)			4,5	4,4
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)			70 %	85 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)			4,5	ej mätt

Nacka seniorcenter Talliden				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,2
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10)	>1	0
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %	100 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	100 %	100 %
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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%)	50 %	27 %
		Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med 2014	31
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.	Ledarskapsindex	80	64
		Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%)	80 %	82 %
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Medarbetarindex	77	59
		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	54 %

Nacka seniorcenter Talliden (fortsättning)							
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
			7 %	4 %	8,40 %		
			Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	5,80 %	
			Lång % (>59)	2 %	1 %	2,60	
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	0		1420		
		Öka eller bibehålla avtalstroheten	Jämfört med 2014		89 %		
Verksamhetsspecifika mål							
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)	4,5		4,1		
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)	70 %		71 %		
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)	4,5		ej mätt		

Nacka seniorcenter Natt och larm				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015	Utfall 2015
<i>Mål för alla verksamheter</i>				
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder, medelvärde (1-5)	4,5	4,1
	Våra verksamheter och dess utbud ska genom tydlig och tillgänglig information vara väl kända hos Nackas medborgare och beslutsfattare.	Antal pressmeddelanden från verksamheten per år (Välfärd samhällsservice >10) Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%) Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	>1 100 % 100 %	0 100 % 100 %
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/kundombud som upplever sig ha varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	50 % Jämfört med 2014	13 % 22
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.	Ledarskapsindex	80	75
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%) Medarbetarindex Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	80 % 77 75 %	61 % 69 64 %

Nacka seniorcenter Natt och larm (fortsättning)

		V o O	Övrigt	V o O	Övrigt	
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	7 %	4 %	8,40%	
		Kort % (dag 1-59)	5 %	3 %	5,80%	
		Lång % (>59)	2 %	1 %	2,60%	
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Akkumulerad avvikelse mot budget, tkr		0	1420	
		Öka eller bibehålla avtalstroheten		Jämfört med 2014	89 %	
Verksamhetsspecifika mål						
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet, medelvärde (1-5)		4,5	4,1	
		Svarsfrekvens på kundundersökning (%)		70 %	43 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt, medelvärde (1-5)		4,5	4,4	