

## Bilaga

### Social- och äldre nämndens väsentlighets- och riskanalys med mål och nyckeltal 2015

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
<b>Rätt stöd</b>							
	<p>Svårigheter att utvärdera effekterna av insatserna</p> <p>Bristar i tillgången till en mångfald av insatser och stöd som motsvarar kundernas behov och svarar mot lagstiftning</p> <p>Felbedömning av behovet av insats</p> <p>Bristar i tillgången till en mångfald av insatser och stöd som motsvarar kundernas behov och svarar mot lagstiftning</p> <p>Värdegrunden är inte förankrad hos medarbetare och chefer</p> <p>Svårigheter att möta upp kundernas förväntansnivå</p> <p>Brist på bostäder och kostsamma boendialternativ</p> <p>Många målgrupper konkurrerar på bostadsmarknaden</p> <p>Avsaknad av valmöjligheter</p>	<p>Socialtjänsten bygger på forskning och beprövad erfarenhet samt den enskildes delaktighet</p> <p>Identifiera målgrupper som följs upp systematiskt</p> <p>Fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet</p> <p>Socialtjänsten ska ha ett uppdaterat ledningssystem för kvalitet med IT-stöd år 2015 enligt SOFS 11:9</p> <p>Kunden ska ha starkt inflytande i sin utredning och val av insats</p> <p>Socialtjänstens verksamhet ska bygga på förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga samt deras vilja att ta ansvar</p> <p>Aktiv medverkan i plan och byggprocessen och samverkan med fastighetskontoret och andra aktörer</p>	<p><b>Kunderna ska få rätt insats med bästa möjliga resultat</b></p> <p><b>Kunderna ska vara nöjda med den insats som de har fått.</b></p> <p><b>Säkra behovet av adekvat boende för socialtjänstens olika målgrupper.</b></p> <p><b>Ökad möjligheterna för kunden att göra val</b></p>	<p>Andel kunder som uppger att de är nöjda</p> <p>Andelen kunder som upplever gott bemötande</p> <p>Andelen medarbetare som uppger att den grundläggande värderingen styr arbetet</p> <p>Andel nyproducerade lägenheter som socialtjänsten erhåller</p> <p>Andel hemlösa (enligt Socialstyrelsens definition) i förhållande till totalt antal medborgare</p> <p>Andel kunder som uppger att de får tillräcklig information om vilka valmöjligheter som finns</p>	<p>&gt;=80%</p> <p>&gt;80%</p> <p>&gt;70%</p> <p>&gt;2 %</p> <p>&lt;42 per 10000 invånare</p> <p>&gt;80%</p>		<p>God kommunal service</p> <p>God kommunal service</p> <p>God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling</p> <p>Stor valfrihet</p>

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
	Otillräcklig information och vägledning för att kunderna ska kunna göra egna val	Boendeplanering och befolkningsutveckling för bättre prognoser och analyser om behov  Utveckla nya och befintliga kundval alternativt upphandla för att skapa marknad med valfrihet  Utveckla arbetet med information och vägledning till kunderna					

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
<b>Rättsäker handläggning</b>							
	<p>Svårigheter att rekrytera handläggare med rätt kompetens</p> <p>Behålla kompetenta medarbetare</p> <p>Brister i handläggningen utifrån gällande lagstiftning</p> <p>Avsaknad av funktionalitet i verksamhetssystemet</p> <p>Avsaknad av gemensamma verktyg för likvärdig bedömning</p>	<p>Utvecklad och förbättrad rekryteringsprocess</p> <p>Behålla och rekrytera chefer och handläggare med rätt kompetens</p> <p>Skapa alternativa karriärmöjligheter inom organisationen, chef, specialist, spjutspetskompetens, projektledare</p> <p>Uppföljning av rättssäker handläggning</p> <p>Utveckla och förenkla handläggningen</p> <p>Implementera nytt verksamhetssystem för rättsäker handlägningsprocess samt uppföljning</p> <p>Implementera och vid behov utveckla gemensamma verktyg för likvärdig bedömning</p> <p>Granskning av ärenden &gt;2 ärenden per handläggare(2 ggr per år)</p>	<p><b>Myndighetsutövningen skall vara effektiv och rättsäker med kunderna i fokus</b></p> <p><b>Myndighetens utredningar och beslut ska vara välgrundade, korrekta samt lätta att förstå för kunden</b></p>	<p>Medarbetarindex</p> <p>Andel ärenden med rättssäker handläggning (granskning)</p> <p>Andelen som är nöjda med myndighetsutövningen</p>	<p>&gt;77</p> <p>100 %</p> <p>&gt;80 %</p>		<p>God kommunal service</p> <p>God kommunal service</p>

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
<b>Förebyggande arbete</b>							
	<p>Medborgarna får inte tillgång till tidiga /förebyggande insatser</p> <p>Medborgarna känner inte till vad som finns i form av stöd, service, insatser mm</p> <p>Svårt att följa upp och mäta effekt av det förebyggande arbetet</p> <p>Risk för ett ökat missbruk, våld och utanförskap</p> <p>Medborgarna får tillgång till stöd i ett tidigt skede</p> <p>Svårt att etablera samverkanslösningar med andra aktörer</p> <p>Genom att bedriva ett strukturerat förebyggande och hälsofrämjande arbete kan kostnaderna på lång sikt minska</p> <p>Genom att aktivt verka för god hälsa på lika villkor för alla medborgare möjliggörs en god hälsa för fler medborgare</p> <p>Risk för ett ökat missbruk, våld och utanförskap</p>	<p>Socialtjänsten ska stödja den enskildes initiativ samt tilltro till den enskildes egen förmåga</p> <p>Socialtjänsten ska aktivt initiera samverkan med andra aktörer</p> <p>Utveckla arbetet på hälsofrämjande arenor för att nå alla målgrupper genom att bl.a. utveckla samarbetet med de idéburna organisationerna</p> <p>Utveckla det förebyggande ANDT-arbetet</p> <p>Utveckla socialtjänstens arbete kring medborgarnas delaktighet och inflytande i syfte att stärka en god hälsa för den enskilde</p>	<p><b>Medborgarna ska ha kännedom och tillgång till ett brett utbud av tidiga och förebyggande insatser</b></p> <p><b>Medborgarna ska ha en god hälsa på lika villkor</b></p>	<p>Antal personer som nås via icke biståndsbedömda insatser ska öka</p> <p>Andel elever som går ut grundskolan med godkända betyg</p> <p>Andel medborgare med en positiv attityd till socialtjänsten i Nacka (medborgarenkäten)</p> <p>Andel kunder som uppger att de är nöjda med sin delaktighet.</p>	<p>Fastställa nuläget</p> <p>100 %</p> <p>Fastställ nuläget. Öka i förhållande till nu.</p> <p>Nyckeltal ? Folkhälso-rapport?</p> <p>80 %</p>		<p>God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling</p> <p>God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling</p>

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
<b>Service</b>							
	<p>Brister i tillgänglighet och service till medborgaren</p> <p>Brister i systemstöd(verksamhetssystem, telefoni, hemsida mm)</p> <p>Gap mellan kundernas förväntan och vad socialtjänsten kan erbjuda</p> <p>Risk att rättsäkerheten inte uppfylls enligt lagstiftning</p>	<p>Det ska vara enkelt och lätt att komma i kontakt med socialtjänsten</p> <p>Förenklad handläggning, lättare att ansöka etc.</p> <p>Utveckla IT-lösningar som är anpassade till socialtjänstens verksamhet</p> <p>Utveckla webbaserade tjänster</p>	<p><b>Medborgarna ska ha en hög tillgänglighet och service.</b></p>	<p>Andelen personer som är nöjda med socialtjänstens tillgänglighet</p> <p>Andel personer som är nöjda med socialtjänstens service</p> <p>Antal webbaserade tjänster</p>	<p>&gt;80 %</p> <p>&gt;80 %</p> <p>&gt;4</p>		<p>God kommunal service</p>

Väsentligt område	Risk/möjlighet	Strategi	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målvärde	Utfall	Övergripande mål
<b>Volym – och kostnadskontroll</b>							
	<p>Svårigheter att hålla fastställda budgetramar</p> <p>Antal kunder i behov av stöd kan inte förutses</p> <p>Andra verksamheter uppfyller inte sin förebyggande verksamhet/tidiga insatser ger ökade kostnader för socialtjänsten</p> <p>Brist eller avsaknad av korrekt utdata ur verksamhetssystem</p> <p>Implementeringen/ införandet av nytt verksamhetssystem</p>	<p>Tillämpa och vidareutveckla metoder/modeller för en kostnadseffektiv verksamhet</p> <p>Tillämpa och vidareutveckla verktyg för verksamhets- och ekonomisk uppföljning på kund- och handläggarnivå på alla enheter inom socialtjänsten</p> <p>Gemensam modell för och aktivt arbete och ständig utveckling av målstyrning</p> <p>Anpassat verksamhetssystem med korrekt utdata och som möjliggör uppföljningar</p> <p>Socialtjänsten kännetecknas av hög volym – och kostnadskontroll samt kostnadsmedvetenhet</p>	<p><b>Hålla budgetram</b></p> <p><b>Socialtjänsten ska verka för effektiv användning av kommunens skattemedel</b></p>	<p>Avvikelse mot budget</p> <p>Årskostnadsprognoser med hög träffsäkerhet mot nämndens årsbokslut</p>	<p>&gt;=0</p> <p>+/- 20mkr= T1</p> <p>+/- 15mkr= T2</p>		<p>Kommunal ekonomi i balans</p> <p>Kommunal ekonomi i balans</p>