

2014-11-18

Produktionsverksamhet
KFKS 2014/240-041

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott

Välfärd samhällsservice mål och budget 2015

Förslag till beslut

Föreslagen internbudget och föreslagna mål för produktionsområde Välfärd samhällsservice för 2015 fastställs.

Sammanfattning

Välfärd samhällsservice startade som nytt produktionsområde 2014. Området 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.

Från 2015 förväntas idrottsdriften att tillhöra produktionsområdet. Sammantaget erbjuder våra verksamheter en bredd av välfärdstjänster för Nackas medborgare. Antalet anställda är ca 1 100 och omslutningen 536 mnkr, innan idrottsdriften överförs.

De väsentliga områden som kommer att prioriteras under 2015 är, liksom under 2014, 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 uppräkningscheckar och andra intäkter. De flesta av våra verksamheter har inte fått någon checkuppräkningscheck för 2015, med undantag för särskilda boenden som fått en checkuppräkningscheck på 1,5 procent. Löner, lokalkostnader beräknas stiga med i genomsnitt 2,5 procent 2015.



Ärendet

I detta ärende beskrivs mål och budget 2015 för Valfärd samhällsservice.

I. Ansvar och uppdrag

Produktionsområdet Valfärd samhällsservice startade i januari 2014. 2015 förväntas ett nytt uppdrag om idrottsdriften att tillkomma. Produktionsområdet omfattar fem äldreboenden samt larm och nattpatrull, Individ och familj inklusive Socialpsykiatri, två öppna förskolor, Omsorgerna med sex boenden, daglig verksamhet och transporter. Personliga ombuden, Anhörigstöd, Personlig assistans med barnomsorg kväll och natt, sex fritidsgårdar, tre bibliotek, Nacka musikskola, Nacka kulturcentrum samt volontärverksamheten.

Sammantaget erbjuder våra verksamheter en bredd av välfärdstjänster för Nackas medborgare. Vi har ett rikt och omfattande utbud av tjänster bland annat ett flertal främjande verksamheter som fritidsgårdarna, bibliotek, öppna förskolor, familjecentral, kulturaktiviteter, både i form av utbildningar inom flera konstarter och olika former av kulturupplevelser, och ett lokalhistoriskt arkiv. Här tillkommer driften av idrottsanläggningar.

Betydelsefulla öppna verksamheter är våra träfflokaler för medborgare med psykisk funktionsnedsättning och våra seniorcenter som erbjuder en mängd öppna arrangemang. Vi har även 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, dagverksamhet för äldre, anhörigstöd mm.

Produktionsområdet erbjuder också insatser som kräver biståndsbeslut som särskilt boende för äldre, natt- och larmpatrull, ett flertal insatser för personer med funktionsnedsättning, arbetsmarknadsinsatser och behandlingsinsatser för individer och familjer.

Ovanstående är en del av den mångfald av verksamheter som ligger under produktionsområdet. I takt med ändrade krav och önskemål från kunder och beställare förändrar vi ständigt vårt utbud.

Antalet anställda är cirka 1 100 och omslutningen 536-560 mnkr för 2015.

2. Väsentliga områden

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

Kvalitet: Alltmer begränsade resurser ställer större krav på ett strukturerat och systematiskt sätt att säkra kvaliteter i verksamheterna. Kundens och medborgarens medverkan i utvecklingsarbetet är en central framgångsfaktor. Genom uppföljning och utvärdering kan



vi följa utvecklingen inom kvalitetsområdet och uppmärksamma konsekvenser av försämrade ekonomiska förutsättningar. Organisation växer och omfattar nu flera nya verksamheter med olika uppdrag, målgrupper och inriktning. En gemensam nämnare är dock tjänstekvalitet. Vi prioriterar följande områden:

- Systematisk uppföljning och utvärdering
- Kund- och medborgarmedverkan

Kommunikation: I vår risk och väsentlighetsanalys framkommer risken för ett vikande kundunderlag.

Att vi kan nå våra målgrupper med vårt erbjudande blir därför alltmer viktigt. Att öka genomslaget för vår berättelse är en central framgångsfaktor i detta.

Vi fortsätter därför utveckla våra kommunikationskanaler och lägger nu ökat fokus på lokal media, med hjälp av de systemverktyg som finns tillgängliga.

Följande områden är alltså prioriterade:

- Att vårt erbjudande är känt för våra målgrupper
- Vår kommunikation är anpassad efter målgruppernas förutsättningar och behov. Under året kommer vi att arbeta med på vilket sätt verksamheterna kan arbeta med att nå ut till sina målgrupper; digital information, tryckt information, personliga möten.
- En aktiv medianärvaro

Resurser: Det kanske mest väsentliga området vi har att fokusera på är vilka resurser vi har för att genomföra våra uppdrag med den kvalitet som möter nationella krav och enskilda människors behov. Därför måste vi ständigt arbeta med:

- Ekonomiska förutsättningar som ger möjlighet att genomföra våra uppdrag med optimal kvalitet i förhållande till givna resurser
- Fortsätta att belysa resurser i förhållande till kvalitet och säkerhet och beskriva vilka åtgärder som krävs för att nå en budget i balans
- Rätt person med rätt kompetens på rätt plats under rätt tidsperiod.



3. Mål och läge

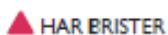
Verksamhetsresultat



För att utföra våra uppdrag är det viktigt att insatserna är tydligt kvalitetssäkrade. Om kvalitetsarbetet inte genomförs på ett systematiskt och strukturerat 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 högsta kvalitet.

- Tydlig struktur för uppföljning och utvärdering av insatserna
- Utveckling av metoder för kund- och medborgarmedverkan
- Tydlig och tillgänglig information i syfte att kunder och medborgare ska veta vad de kan förvänta sig av våra verksamheter
- Att våra ledare arbetar i enlighet med vår gemensamma värdegrund och våra gemensamma mål
- Att ha en tydlig ledningsstruktur och effektiva arbetsprocesser

Insatta resurser



För att kunna utföra våra uppdrag med den allra bästa kvaliteten för våra kunder och besökare är det av yttersta vikt att vi kan attrahera och behålla kompetenta medarbetare och chefer. Kompetenskraven ökar också för att medarbetarna genom ökad flexibilitet ska kunna arbeta där de bäst behövs för stunden. Utmaningen är fortfarande att använda all personal för bästa kundnytta och så kostnadseffektivt som möjligt då löne- och kostnadsökningen inte håller sig på en nivå som motsvarar uppräknings av checker och andra intäkter. Nationella krav och auktorisationskrav avseende dokumentation, utbildningsnivå hos medarbetare samt kvalitetsuppföljning gör att vi måste hålla oss à jour med utvecklingen och ständigt förbättras.

- Kontinuerlig kompetens- och verksamhetsutveckling, där kundsamverkan är en viktig del
- Att skapa goda arbetsförutsättningar för chefer och medarbetare, så att vi får en god arbetsmiljö och friska medarbetare



- Att skapa förutsättningar för en lärande organisation där vi tar del av varandras lyckade exempel
- Att öka medvetenheten i hela organisationen om effektivt resursutnyttjande, så att vi klarar att ha en ekonomi i balans
- Att se till att vi har bra struktur och verktyg så att vi kan följa upp våra mål och nyckeltal

Tabell 1) Strategisk mål- och nyckeltalstabell 2015

Nacka seniorcenter			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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
	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 %	
Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)		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 samma period 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

	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 %	
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	V&O	Övrig
			7 %	4 %
			5 %	3 %
3 %	2 %			
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 samma period 2014	
Verksamhetsspecifika mål				
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 (%)	4,5 70 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	

Individ och familj			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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
	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 %
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 samma period 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

Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	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 (%)	85 % 77 75 %							
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>V&O</th> <th>Övrig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7 %</td> <td>4 %</td> </tr> <tr> <td>5 %</td> <td>3 %</td> </tr> <tr> <td>3 %</td> <td>2 %</td> </tr> </tbody> </table>	V&O	Övrig	7 %	4 %	5 %	3 %	3 %
V&O	Övrig									
7 %	4 %									
5 %	3 %									
3 %	2 %									
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 samma period 2014							
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 Bedömningsinstrument har införts för minst fyra insatstyper (totalt för IoF) Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (medeltal 1-5) Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (medeltal 1-5)	100 % ≥ 4 4,5 4,5							

God kommunal service		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala1-5)	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 Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön	100 % 100 %

Omsorgen			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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 (%)	80 %
		Nöjda anhöriga till kunder på korttidsboendet (medeltal 1-5)	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
		Andel av verksamhetens informationskanaler med aktuell och korrekt information (%)	100 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	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 med en aktuell genomförandeplan nedbruten till en stöd- och serviceplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	100 % Jämfört med samma period 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		
	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 %		
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)		V&O 7 % 5 % 3 %	Övrig 4 % 3 % 2 %
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 samma period 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 %		
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Omsorgen.	Kundens upplevelse av bra bemötande (%)	Nytt nyckeltal		

Personlig assistans			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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
	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 %
		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	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 som varit delaktiga i utformandet av genomförandeplan (%) Öka antalet registrerade klagomål	100 % Jämfört med samma period 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
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (%) Medarbetarindex	80 % 77



Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare		Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen (%)	75 %	
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total %	V&O	Övrig
		Kort % (dag 1-59)	7 %	4 %
	Lång % (>59)	5 %	3 %	
			3 %	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 2014	
Verksamhetsspecifika mål				
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 (%)	4,5 60 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Personlig assistans.	Kundens upplevelse av bra bemötande (skala1-5)	4,8	



Bibliotek			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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 %
	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 %
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 (%) Öka antalet registrerade klagomål	50 % Nytt nyckeltal
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
	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 %



Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	V&O	Övrig
			7 %	4 %
			5 %	3 %
			3 %	2 %
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 samma period 2014	
Verksamhetsspecifika mål				
God kommunal service	Biblioteken präglas av hög tillgänglighet för Nackas medborgare.	Andel besökare som är nöjda med bibliotekens öppettider (%)	95 %	
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Biblioteken.	Andel besökare som är nöjda med bemötandet (%)	Nytt nyckeltal	

Fritidsgårdar			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2015
Mål för alla verksamheter			
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
	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 (%)	>1 100 %

		Andel enheter med verksamhetsanpassad kommunikationsplan (%)	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	4,0 Nytt nyckeltal								
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								
	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 %								
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>V&O</th> <th>Övrig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7 %</td> <td>4 %</td> </tr> <tr> <td>5 %</td> <td>3 %</td> </tr> <tr> <td>3 %</td> <td>2 %</td> </tr> </tbody> </table>		V&O	Övrig	7 %	4 %	5 %	3 %	3 %
V&O	Övrig										
7 %	4 %										
5 %	3 %										
3 %	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 2014								

<i>Verksamhetsspecifika mål</i>			
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
	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 %
	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

Nacka kulturcentrum			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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 %
	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 %
Starkt medborgarinflytande	Våra kunder och besökare har inflytande över insatser och utbud och vi använder oss av synpunkter för att säkerställa och utveckla en hög kvalitet.	Öka antalet registrerade klagomål	Jämfört med samma period 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	
	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 %	
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	V&O 7 % 5 % 3 %	Övrig 4 % 3 % 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 2014	
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 %	
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka kulturcentrum.	Andel besökare som är nöjda med öppettiderna(%) Andel besökare som anser att personalen i Infodisken ger god service (%)	85 % 80 %	



Nacka musikskola			
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 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
	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 %
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 (1-5) Öka antalet registrerade klagomål	3,5 Nytt nyckeltal
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



Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	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 %							
	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Total % Kort % (dag 1-59) Lång % (>59)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>V&O</th> <th>Övrig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7 %</td> <td>4 %</td> </tr> <tr> <td>5 %</td> <td>3 %</td> </tr> <tr> <td>3 %</td> <td>2 %</td> </tr> </tbody> </table>	V&O	Övrig	7 %	4 %	5 %	3 %	3 %
V&O	Övrig									
7 %	4 %									
5 %	3 %									
3 %	2 %									
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 samma period 2014							
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) Elevernas upplevelse av att de får uppmuntran av sin lärare, medelvärde (1-5)	4,0 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 2014							



4. Resursfördelning

Tabell 2b) Valfärd samhällsservice resursfördelning, tkr

Enhet, tkr	Budget 2015		
	Intäkter	Kostnader	Resultat
Ledning och gemensamt	27 489	27 489	0
Bemanningsenheten	4 086	4 086	0
Verksamheten Individ o Familj inkl. Ektorps och Fisksätra öppna förskolor	49 965	49 965	0
Omsorgen samt Personliga ombud och Anhörigstöd	82 428	82 428	0
Personlig assistans samt Barnomsorg kväll o natt	44 021	44 021	0
Seniorcenter Ektorps	79 563	79 563	0
Seniorcenter Talliden samt Larm och natt	44 059	44 059	0
Seniorcenter Sofiero	30 329	30 329	0
Seniorcenter Sjöträppan	42 198	42 198	0
Seniorcenter Älta	11 282	11 282	0
Nacka Kulturcentrum	27 960	27 960	0
Biblioteken Forumbiblioteket (8 341) Orminge bibliotek (5 476) Fisksätra bibliotek (4 514)	18 331	18 331	0
Fritidsgårdarna	21 076	21 076	0
Arbetscentrum, arbetsmarknadsåtgärder	28 578	28 578	0
Nacka Musikskola	25 098	25 098	0
Totalt	536 463	536 463	0

Anette Böe
Produktionsdirektör

Karin Hede
Controller