



Bilaga nyckeltal årsbokslut 2016 Velfärd samhällsservice

Verksamhetsgemensamma mål				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå	Utfall
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 %	85 %
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 (1-100)	80	79
	Våra medarbetare ska ha rätt kompetens, agera professionellt med tydligt kundfokus och ta ansvar utifrån mål och uppdrag.	Svarsfrekvens på medarbetarenkäten (anges i procent)	80 %	84 %
		Medarbetarindex (1-100)	77	74
Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta och motiverade medarbetare	Våra verksamheter ska ha låg sjukfrånvaro.	Andel medarbetare som anser att Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen	75 %	74 %
		Total (anges i procent)	4 %	3,58 %
		Kort (dag 1-59) (anges i procent)	3 %	2,45 %
	Våra verksamheter inom vård och omsorg ska ha låg sjukfrånvaro.	Lång (dag >59) (anges i procent)	1 %	1,13 %
		Total (anges i procent)	7 %	8,59 %
		Kort (dag 1-59) (anges i procent)	5 %	5,37 %
Effektivt resursutnyttjande	Våra verksamheter har en väl fungerande ekonomistyrning som bygger på medvetenhet och effektivt resursutnyttjande där alla avvikelser analyseras.	Lång (dag >59) (anges i procent)	2 %	3,22 %
		Ackumulerad avvikelse mot budget, tkr	0	-1365
		Öka eller bibehålla avtalstroheten (anges i procent)	Jämfört med samma period 2015	minskad

Fritidsgårdar				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	4,57 År 2015
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	4,1 År 2015
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	4,57 År 2015
	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 %	41 % flickor 56 % pojkar 3 % annat
	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	4,6 År 2015

Individ och familj – Barn och ungdomsverksamheten				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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
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 %	68 %
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	1
		Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	4,5
		Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	4,5
		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala 1-5)	4,8	4,96
	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 %	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	100 %

Individ och familj - Beroendeverksamheten				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	4,81
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 %	83,6 %
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	1
		Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	4,58
		Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	underlag för litet
		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala 1-5)	4,8	4,87
	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 %	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	100 %

Individ och familj - Socialpsykiatri				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	4,32
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 %	67,3 %
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	0
		Kundens (18 år och äldre) upplevelse av att kontakten har lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	4,18
		Kundens (under 18 år) upplevelse av att kontakten lett till en positiv förändring (skala 1-5)	4,5	endast vuxna i målgruppen
		Kundens upplevelse av bra bemötande (skala 1-5)	4,8	4,33
	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 %	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	100 %

Kulturverksamheten - Nacka musikskola				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	4,8 /96%
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	3,95 /79%
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	4,9 /98%
		Elevernas upplevelse av att de får uppmuntran av sin lärare, medelvärde (skala 1-5)	4,0	4,7 /94%
	Verksamheten är känd för att hålla hög kvalitet och bidra kommunens kulturliv.	Öka antalet konsertbesökande	3000	6639
		Verksamhetens ämnesutbud ska öka eller bibehållas	Jämfört med samma period 2015	2015 62 2016 62

Kulturverksamheten - Kulturhuset Dieselverkstan				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målniv å 2016	Utfall
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Andel nöjda besökare (anges i procent)	90 %	99 %
	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 %	91 %
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande mot aktörerna ska öka eller bibehållas inom Nacka kulturcentrum.	Antal aktörer per år	60 st.	184
Kulturverksamheten - Bibliotek				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målniv å 2016	Utfall
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda besökare (anges i procent)	90 %	75 %
	Nacka kulturcentrums verksamhetsfokus ska vara riktat till barn och ungdomar upp till 20 år.	Andel besökare som är nöjda med bibliotekens öppettider (anges i procent)	95 %	97 %
	Resultat gällande tillgänglighet och bra bemötande mot aktörerna ska öka eller bibehållas inom Nacka kulturcentrum.	Andel besökare som är nöjda med bemötandet (anges i procent)	90 %	99 %

Nacka seniorcenter Ektorp				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	80 %
	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	1718 totalt NSC
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	89 %
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	70 %	60-80 %
		Beläggningsprocent (anges i procent)	90 %	98 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	92 %
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %	100 %
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	100 %

Nacka seniorcenter Sjötäppan				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	93 %
	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	1718 totalt NSC
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	100 %
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	70 %	60-80 %
		Beläggningsprocent (anges i procent)	90 %	99%
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	97% A
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt

Nacka seniorcenter Sofiero				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	80 %
	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	1718 totalt NSC
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	85 %
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	70 %	60 %
		Beläggningsprocent (anges i procent)	90 %	99%
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	79 %
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt

Nacka seniorcenter Talliden				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	80 %
	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	1718 totalt NSC
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	95 %
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	70 %	70 %
		Beläggningsprocent (anges i procent)	90 %	98 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	100 %
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt

Nacka seniorcenter Älta				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
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	85 %
	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	1718 totalt NSC
	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	85 %
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	70 %	60-80 %
		Beläggningsprocent (anges i procent)	90 %	97 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Nacka seniorcenter.	Kundens upplevelse av att personalen visar respekt (skala 1-5)	4,5	92 %
	Våra verksamheter arbetar för jämställdhet genom att erbjuda likvärdiga tjänster till kvinnor och män	All verksamhetsstatistik ska redovisas utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt
		Resultat från kundundersökningar ska analyseras utifrån kön (anges i procent)	100 %	ej mätt

Omsorgen				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå 2016	Utfall
God kommunal service	Vi erbjuder tjänster med hög kvalitet som våra kunder och besökare är nöjda med.	Nöjda kunder (anges i procent)	80 %	72 % DV 83 % GB
		Nöjda anhöriga till kunder på korttidsboendet (skala 1-5)	4,5	4,7
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 %	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 %	61%
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Omsorgen.	Kundens upplevelse av bra bemötande (anges i procent)	80 %	Delvis ej mätt

Personlig assistans				
Övergripande mål	Strategiskt mål	Nyckeltal	Målnivå å 2016	Utfall
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	4,2
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 %	95 %
God kommunal service	Våra verksamheter har fokus på god omsorg, trygghet och professionellt stöd för våra målgrupper.	Kundens upplevelse av trygghet (skala 1-5)	4,5	4,5
		Svarsfrekvens på kundundersökning (anges i procent)	60 %	33 %
	Resultat gällande bra bemötande ska öka eller bibehållas inom Personlig assistans.	Kundens upplevelse av bra bemötande (skala1-5)	4,8	4,5