

## Socialnämnden

### Mål och nyckeltal Budget 2020

Beskrivning av nyckeltalen se nedan

Strategiområde	Socialnämndens Mål	Nyckeltal	2019	2020
Hög kvalitet	Säkerställa att service och insatser till medborgarna är av god kvalitet	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Brukarbedömning sammantaget Hemtjänst</li><li>2. Brukarbedömning sammantaget IFO</li><li>3. Brukarbedömning sammantaget LSS</li><li>4. Brukarbedömning sammantaget Vård-och omsorgsboende</li></ol>		
Hög attraktivitet	Kontinuitet och attraktivitet inom personalförsörjningen	<ol style="list-style-type: none"><li>5. HME – Hållbart medarbetarengagemang</li><li>6. Sjukfrånvaro Total</li><li>7. Personalomsättning</li></ol>		
Hög effektivitet	Ökad kostnadseffektivitet med bibehållen kvalitet	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Nettokostnadsavvikelse IFO</li><li>9. Nettokostnadsavvikelse LSS</li><li>10. Nettokostnadsavvikelse Äldreomsorg</li></ol>		
Stark utveckling	Ökad tillgänglighet och utveckling	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Servicemätning via telefon och e-post LSS</li><li>12. Servicemätning via telefon och e-post Äldreomsorg</li><li>13. Antal utvecklade E-tjänster</li><li>14. Brukarbedömning IFO total – Få kontakt</li></ol>		

### **Beskrivning av nyckeltalen:**

Socialnämndens nyckeltal är övergripande ofta ett index som är ett sammanvägt nyckeltal ur flera olika aspekter. Nyckeltalen ses över varje år, då det finns möjlighet att justera för att mäta det som behöver prioriteras kommande år. Nyckeltalen är i huvudsak hämtade ur Kolada vilket innebär att de är kvalitetssäkrade, lättillgängliga och material innehåller jämförelser med andra kommuner alternativt länet.

- 1. Brukarbedömning sammantaget Hemtjänst** - detta är ett utvecklingsnyckeltal. Antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. Vet ej eller ingen åsikt är exkluderade ur nämnaren.
- 2. Brukarbedömning sammantaget IFO** - detta är ett utvecklingsnyckeltal, se frågor och svar för mer information. Antal personer med kontakt med individ- och familjeomsorgen som har svarat Mycket nöjd eller ganska nöjda på frågan Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du fått från socialtjänsten i kommunen? Dividerat med samtliga personer som har kontakt med individ- och familjeomsorgen som har besvarat frågan. Vet ej eller ingen åsikt är exkluderade ur nämnaren.
- 3. Brukarbedömning sammantaget LSS** - detta är baserat på en brukarundersökning med 9 frågor kring Inflytande, Rätt stöd, Kommunikation, Omtanke, Förtroende för personalen, Trygghet, Trivsel. Nyckeltalet är en sammanvägning av det bästa värdet på 9 frågor. Vi går med i undersökningen från 2019 och ett resultat för 2019 kan presenteras innan årsskiftet.
- 4. Brukarbedömning sammantaget vård- och omsorgsboende** - detta är ett utvecklingsnyckeltal. Antal personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boenden/vård o omsorgsboende som är mycket eller ganska nöjda med sitt boende dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. Ingen åsikt är exkluderade.
- 5. HME – Hållbart medarbetarengagemang** – Detta är ett utvecklingsnyckeltal. Engagemangsindex för kommunen totalt enligt resultat från medarbetarenkät. HME står för Hållbart medarbetarengagemang och mäter såväl nivån för medarbetarnas engagemang som chefernas och organisationens förmåga att ta tillvara på och skapa engagemang. HME-index består av nio frågor som tillsammans bildar ett totalindex för Hållbart medarbetarindex och tre delindex; Motivation, Ledarskap och Styrning. Totalindex formas som ett medelvärde av de nio frågorna. Ett högt värde indikerar en hög nivå på hållbart medarbetarengagemang.
- 6. Sjukfrånvaro** – Den totala sjukfrånvarotiden, ackumulerat under året, som andel (%) av den tillgängliga ordinarie arbetstiden.

- 7. Personalomsättning** – Antalet tillsvidareanställda som slutat på egen begäran, dividerat med medeltalet tillsvidareanställda. Mäts i november månad.
- 8. Nettokostnadsavvikelse IFO** – Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad för individ- och familjeomsorgen, kr/inv. Nettokostnad är bruttokostnad minus bruttointäkt. Referenskostnad bygger på nettokostnad för individ- och familjeomsorgen i riket, andel arbetslösa utan ersättning, andel lågutbildade 20–40 åringar födda i Sverige, tätortsgrad, andel boende i flerfamiljshus byggda 1965–75 samt andel i befolkningen med ekonomiskt bistånd längre än 6 månader. Uppgifterna för ekonomiskt bistånd bygger på föregående års utfall. Därutöver tillkommer del av standardkostnaderna från delmodellerna löner, bebyggelsestruktur och befolkningsutveckling. Positiva värden indikerar högra kostnadsläge än statistiskt förväntat och negativa värden ett lägra kostnadsläge än statistiskt förväntat.
- 9. Nettokostnadsavvikelse LSS** – Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad för LSS, kr/inv. Nettokostnad är bruttokostnad minus bruttointäkt. Referenskostnad bygger på nettokostnader och strukturvariabler för det aktuella året. Referenskostnaden för LSS beräknas med hjälp av antalet verkställda beslut 1/10 föregående år och personalkostnadsindex. Positiva värden indikerar högra kostnadsläge än statistiskt förväntat och negativa värden ett lägra kostnadsläge än statistiskt förväntat.
- 10. Nettokostnadsavvikelse Äldreomsorg** – Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad för äldreomsorgen kr/inv. Nettokostnad är bruttokostnad minus bruttointäkt. Referenskostnad bygger på nettokostnad för äldreomsorg i riket, åldersstruktur, (andel 65–79 år, 80–89 år och 90+ år i kommunen), civilstånd, ohälsa, andel födda utanför Norden, restider i hemtjänsten samt merkostnader för institutionsboende i glesbygd. Därutöver tillkommer del av standardkostnaderna för delmodellerna löner, bebyggelsestruktur och befolkningsutveckling. Positiva värden indikerar högra kostnadsläge än statistiskt förväntat och negativa värden ett lägra kostnadsläge än statistiskt förväntat.
- 11. Servicemätning via telefon och e-post LSS** - Servicemätning genom PROFITEL som enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomför en årlig mätning av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Instruktionerna inkluderar såväl upplägg som omfattning och frågeunderlag. Resultat på avdelningsnivå bryts ut från det större resultatet som omfattar samtliga kommunens förvaltningar.

**12. Servicemätning via telefon och e-post Äldreomsorg** - Servicemätning genom PROFITEL som enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomför en årlig mätning av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Instruktionerna inkluderar såväl upplägg som omfattning och frågeunderlag. Resultat på avdelningsnivå bryts ut från det större resultatet som omfattar samtliga kommunens förvaltningar.

**13. Antal utvecklade E-tjänster** - Antal utvecklade E-tjänster som implementerats för kommunmedborgare.

**14. Brukarbedömning IFO totalt – Få kontakt** - Detta är ett utvecklingsnyckeltal. Antal personer med kontakt med individ- och familjeomsorgen totalt som har svart Mycket lätt eller Ganska lätt på frågan Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (till exempel via telefon, sms eller epost)? Dividerat med samtliga personer med kontakt med individ- och familjeomsorgen totalt som har besvarat frågan. Vet inte/ingen åsikt är exkluderade ur nämnaren.