

# Årsredovisning 2024

Socialnämnden



# Innehållsförteckning

<b>INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
<b>NÄMNDENS ANSVAR</b> .....	<b>2</b>
<b>HÄNDELSER AV VÄSENTLIG BETYDELSE</b> .....	<b>3</b>
<b>MÅLUPPFYLLELSE</b> .....	<b>4</b>
SAMMANSTÄLLNING AV MÅLUPPFYLLELSE .....	4
HÖG KVALITET .....	4
STOR VALFRIHET .....	5
HÖG ATTRAKTIVITET .....	6
HÖG EFFEKTIVITET .....	6
HÅLLBAR UTVECKLING .....	7
<b>PERSONAL</b> .....	<b>8</b>
<b>EKONOMI</b> .....	<b>9</b>
DRIFTRIEDOVISNING .....	9
KOSTNADER FÖRDELADE PÅ KOSTNADSSLAG .....	10
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER.....	11
VOLYMER .....	13
<b>INVESTERINGSREDOVISNING</b> .....	<b>13</b>
EKONOMISKA RISKER .....	14
RISKER FÖR VERKSAMHET .....	15
OMVÄRLDSRISKER .....	15
<b>INDIKATORER</b> .....	<b>17</b>

## Inledning

*Avsnittet redogör för övergripande slutsatser gällande mål och ekonomi.*

Årsresultatet för 2024 visare en positiv avvikelse jämfört mot budget för socialnämnden på 17,2 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,3 procent av budgeterade nettokostnader. Den positiva avvikelsen finns främst inom äldreomsorgen, individ- och familjeomsorgen (IFO) och funktionshinderomsorgen. Av den positiva avvikelsen avser 13,0 miljoner kronor lägre volymer än budgeterade. Även anslaget visar en positiv avvikelse mot budget med 5,4 miljoner kronor och beror främst på lägre personalkostnader inom stab, IFO samt äldreomsorgen. Egen regi visar ett negativt resultat på 1,2 miljoner kronor.

Måluppfyllelsen för socialnämnden 2024 bedöms vara förhållandevis god. Två mål saknar utfall för 2024 och beror i ena fallet på att upphandlat företag gått i konkurs och för det andra att Kolada inte längre mäter vald indikator. Av de fyra mål som har ett utfall bedöms ett mål vara helt uppfyllt och tre delvis uppfyllt.

*Målet hög kvalitet - alla kommuninvånare som kommer i kontakt med socialförvaltningen ska få adekvat stöd och hjälp. Under 2024 är det ökat fokus att utveckla stödet kring våld i nära relationer är nytt för året och ingen bakgrundsdata finns tillgänglig varför målet behöver följas utifrån resultat för 2024 som basår.*

*Målet hög kvalitet - service och insatser till kommuninvånarna är av hög kvalitet. Tidiga insatser är förebyggande och hälsofrämjande är delvis uppnått där IFO, funktionshinderomsorgen och vård- och omsorgsboende uppfyller eller delvis uppfyller målet. Hemtjänsten når inte målet.*

*Målet hög attraktivitet: verksamheten har hög kompetens, delaktighet och kontinuitet bedöms sammantaget som delvis uppnått då sjukfrånvaro når målet medan personalomsättning får ett lägre resultat än målsättningen. Ökningen av personalomsättningen jämfört med målet beror delvis på egen regi där nytt grundschema implementerats på ett vård- och omsorgsboende och skapat viss omsättning bland medarbetarna samt inom IFO där omsättningen varit hög, men minskat jämfört med föregående år.*

*Målet hög effektivitet: kommuninvånarna möter en organisation som är kostnadseffektiv och är rustad för framtiden bedöms sammantaget vara delvis uppfyllt då två av tre indikatorer når målvärde medan utfallet för nettokostnadsavvikelse funktionshinderomsorgen ligger över referenskostnaden. Värdet innehåller en återbetalning till Försäkringskassan och utan denna engångspost skulle nettokostnadsavvikelsen ligga på cirka 7 - 8 procent och då uppnå målet.*

## Nämndens ansvar

*Avsnittet redogör övergripande för nämndens ansvar och verksamhet.*

Socialnämnden ansvarar för kommunens åtaganden inom individ- och familjeomsorg, mottagning av nyanlända, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning, familjerådgivning samt kommunens uppgifter enligt Alkohollagen (2010:1622), Lagen (2009:730) om handel med vissa receptfria läkemedel, tillsyn enligt Tobakslagen (2018:2088), Lagen (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag och utredning av färdtjänst.

Nämnden har även ansvar för ledning och tillsyn av den kommunala hälso- och sjukvården samt för de kommunalt drivna verksamheterna inom sitt ansvarsområde. Dessutom ingår det i socialnämndens ansvar att strategiskt planera för att möta kommuninvånarnas behov, exempelvis genom särskilda boendeformer för personer med stora vård- och omsorgsbehov.

Verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde drivs av privata utförare enligt kundvalssystemet enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), genom upphandling enligt Lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) samt i egen regi. Nämnden ansvarar för att upphandla privata utförare och följa upp kvaliteten i verksamheterna, både för privata utförare och egen regi.

Socialförvaltningen är organiserad i tre avdelningar, kommunens egen regi och en stab. Förvaltningen leds av socialdirektör och i ledningsgruppen ingår de tre avdelningscheferna, vård- och omsorgschef, stabschef samt en adjungerad representant från avdelningen för HR och kommunikation samt enheten styrning och juridik. Förvaltningen kännetecknas av samarbete, nära ledarskap och ett nyfiket och framåtblickande utvecklingsarbete och bidrar på flera sätt till det kommunövergripande arbetet med att utveckla och effektivisera arbetsprocesser inom kommunen.

*Familjerätten* är en gemensam tjänstemannaorganisation inom socialnämndens familjerättsområde mellan kommunerna Danderyd, Lidingö, Vaxholm och Täby, där Danderyd är värdkommun och ordförande i styrgruppen.

*FOU Nordost* ägs gemensamt av majoriteten av Nordost-kommunerna, med Danderyd som värdkommun och ansvarig för drift och ordförandeskap i styrgruppen.

Socialnämnden arbetar med kvalitetsledningssystem för att systematiskt och kontinuerligt säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten. Detta inkluderar egenkontroller, avvikelshantering och uppföljning av målstyrningens indikatorer.

## Händelser av väsentlig betydelse

*Avsnittet redogör för händelser som inte är normalt förekommande eller händelser som på annat sätt påverkar verksamheten negativt eller positivt.*

- Avtalet med Akademcare avseende hemtjänst hävdades i januari på grund av leverantörens undermåliga avtalsefterlevnad.
- Kevinge trygghetsboende och Seniorcenter invigdes i februari. Verksamheten är mycket uppskattad och besökarsiffrorna har under sommaren varit rekordhöga.
- En gemensam familjerättsenhet för kommunerna Vaxholm, Täby, Lidingö och Danderyd startades upp i maj. Danderyd är värdkommun för verksamheten och ordförande i styrgruppen.
- De 25 maj 2024 mottog förvaltningen en uppsägning av LOV-avtalet avseende driften av vård- och omsorgsboendet Villa Odinslund. Från och med 27 maj 2025 kommer kommunens egen regi ta över driften. Boendet kommer namnges till Odinslund.
- Den 4 juli beslutade regeringen om en lagrådsremiss för en ny socialtjänstlag. Förvaltningen har under året avsatt resurser och arbetat aktivt med omställningen till nya socialtjänstlagen.

## Måluppfyllelse

Avsnittet redogör för nämndens måluppfyllelse samt tillhörande indikatorer och aktiviteter. Målen är fördelade under strategiområden som målen är kopplade till. Måluppfyllelsens bedömning är en kvalitativ sammanvägd bedömning av resultatet på indikatorer, aktiviteter eller andra faktorer med koppling till målet.

### Sammanställning av måluppfyllelse

Bedömning	Uppfylls ●	Uppfylls delvis ◆	Uppfylls ej ■	Saknar prognos –
Antal	1	3	0	2

### Hög kvalitet

**Service och insatser till kommuninvånarna är av hög kvalitet. Tidiga insatser är förebyggande och hälsofrämjande**

Bedömning för målet: ◆		
Indikator	Mål	Utfall
Brukarbedömning sammantaget Hemtjänst	88%	79% ■
Brukarbedömning sammantaget IFO	93%	87% ◆
Brukarbedömning sammantaget LSS	82%	85% ●
Brukarbedömning sammantaget Vård- och omsorgsboende	88%	85% ◆
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

Målet bedöms som delvis uppfyllt. Ett mål är helt uppfyllt, två ligger nära målet och ett mål bedöms ej som uppfyllt.

Den sammantagna nöjdheten har minskat inom hemtjänst som har en utmaning med kompetensförsörjning för att säkerställa tillräcklig utbildningsnivå för sin medarbetare. Synpunkter och klagomål visar exempel där kvaliteten påverkats. Arbete pågår för att öka kompetensen, kvaliteten och kundernas upplevda nöjdhet.

Inom vård- och omsorgsboende finns liknande utmaningar med att rekrytera och få undersköterskor att arbeta kvar. En diskussion om funktionell kompetens pågår eftersom det finns erfarna och kompetenta medarbetare som inte har formell kompetens att tituleras undersköterska.

Inom IFO är 75% av barn och unga 13–20 år sammantaget nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Bland vårdnadshavare har det positiva resultatet sjunkit från 85% till 76% mellan åren 2023 och 2024. För ekonomiskt bistånd har resultatet sjunkit från 100% till 93%.

Tillsammans bidrar det till ett något lägre sammantaget resultat för alla målgrupper än föregående år och det uppsatta målet.

**Alla kommuninvånare som kommer i kontakt med socialförvaltningen ska få adekvat stöd och hjälp. Under 2024 är det ökat fokus att utveckla stödet kring våld i nära relationer.**

Bedömning för målet: ●		
Indikator	Mål	Utfall
Vuxna (18 år eller äldre) som aktualiserats i individ- och familjeomsorgen på grund av utsatthet för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld	–	14,5 ●
Vuxna (18 år eller äldre) som fått minst en insats från individ- och familjeomsorgen på grund av utsatthet för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld	–	3,2 ●
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

Målet är nytt för 2024, ingen bakgrundsdata finns tillgänglig varför målet behöver följas utifrån det senaste resultatet (2023). 2024 års resultat publiceras vecka 18 (2025).

Förvaltningen har anställt en handläggare med tjänstgöringsgrad 100% för arbetet med våld i nära relation. Förvaltningen har arbetat utifrån Danderyds förutsättningar och möjligheter att erbjuda stadigvarande boende för våldsutsatta.

Medarbetare har fått kompetensutveckling, nya rutiner har implementerats och informationsspridning har genomförts i kommunen för att sprida kunskap om våld i nära relation till invånare.

## Stor valfrihet

**Kommuninvånarna får vägledning och stöd som ger möjlighet till välinformerade val inom kommunens valfrihetsreformer.**

Bedömning för målet: –		
Indikator	Mål	Utfall
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - välja utförare	80%	–
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - plats på äldreboende	93%	–
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

I brukarbedömningen 2024 slutade Socialstyrelsen mäta de indikatorer som kopplats till målet, vilket gör att utfall saknas för bedömning av målet.

Resultat från 2023 (79%) visar att Danderyd placerar sig i toppskiktet som sjätte bästa kommun i landet inom brukarbedömning hemtjänst gällande möjligheten att välja utförare. Genomsnittsvärdet i riket ligger på 52%.

Resultatet från 2023 (93%) visar att Danderyd placerar sig bland de 25% bästa i landet inom brukarbedömning särskilt boende gällande brukarens förstahandsval av plats på vård- och omsorgsboende. Genomsnittsvärdet i riket ligger på 87%.

Kunder inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende är välinformerade om möjligheten att välja utförare. Det finns etablerade rutiner, informationsmaterial och möjlighet för kunder att jämföra utförare enligt olika parametrar på kommunens hemsida.

## Hög attraktivitet

Verksamheten har hög kompetens, delaktighet och kontinuitet.

Bedömning för målet: <span style="color: gold;">◆</span>		
Indikator	Mål	Utfall
HME - Hållbart medarbetarengagemang	Större än 80,1%	—
Personalomsättning	Mindre än 8,71%	13,9% <span style="color: red;">■</span>
Sjukfrånvaro korttid	Mindre än 3,95%	3,7% <span style="color: green;">●</span>
Sjukfrånvaro totalt	Mindre än 7%	6,9% <span style="color: green;">●</span>
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

Hållbart medarbetarengagemang (HME) mäts vartannat år, senast 2023 (80,1 %) och nästa mätperiod är 2025.

Personalomsättning där medarbetare slutat på egen begäran visar ett utfall på 13,9 procent. Ökningen av personalomsättningen jämfört med målet beror delvis på egen regi där nytt grundschema implementerats på ett vård- och omsorgsboende och skapat viss omsättning bland medarbetarna. Inom IFO har omsättningen varit hög, men minskat jämfört med föregående år.

Sjukfrånvaro korttid uppgick till 3,7 procent och målet anses uppfyllt.

Sjukfrånvaron totalt uppgick till 6,9 procent och målet anses uppfyllt.

Aktiviteter som förvaltningen arbetat med för att uppnå målet är sociala och hälsofrämjande aktiviteter samt medarbetarskap och ledarskap i samklang. Medarbetarna har erbjudits utbildning om hållbarhet i människovårdande yrken. Samtliga avdelningar har arbetat aktivt med arbetsmiljö och trivsel på arbetsplatsen under året.

## Hög effektivitet

Kommuninvånarna möter en organisation som är kostnadseffektiv och är rustad för framtiden.

Bedömning för målet: <span style="color: gold;">◆</span>		
Indikator	Mål	Utfall
Nettokostnadsavvikelse IFO*	Mindre än -12%	-14% <span style="color: green;">●</span>
Nettokostnadsavvikelse LSS	Mindre än 8,3%	13% <span style="color: red;">■</span>
Nettokostnadsavvikelse Äldreomsorg*	Mindre än -9,3%	-13% <span style="color: green;">●</span>
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

Nettokostnadsavvikelse är avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad (för jämförbara kommuner utifrån en mängd parametrar) för IFO, LSS och äldreomsorg.

Nettokostnaden är den faktiska kostnaden för en verksamhet. Referenskostnaden bygger på kostnadsutjämnningen och indikerar vad respektive verksamhet borde ha för nettokostnad, enligt kostnadsutjämnningssystemet, om kommunen bedriver den verksamheten med genomsnittlig ambitionsnivå och effektivitet. Om nettokostnadsavvikelsen är negativ så



## ÅRSREDOVISNING

betyder det att en kommun har lägre kostnader än förväntat, jämfört med rikets snitt. Om avvikelsen är positiv är kostnaderna högre än förväntat.

Utfall från 2023 (Senaste utfall i Kolada).

Utfallet för nettokostnadsavvikelse IFO ligger under referenskostnaden på ett värde på -14 procent. Målet är uppfyllt.

Utfallet för nettokostnadsavvikelse LSS ligger över referenskostnaden på ett värde på 13 procent. Värdet innehåller en återbetalning till Försäkringskassan till ett värde av 7,8 miljoner kronor. Återbetalningen avser åren 2016 – 2022 och betalades 2023. Utan denna engångspost skulle nettokostnadsavvikelsen ligga på cirka 7 - 8 procent och då uppnå målet.

Utfallet för nettokostnadsavvikelse äldreomsorg ligger under referenskostnaden på ett värde på -13 procent och har en nedåtgående trend sedan 2017. Målet är uppfyllt.

\* I verksamhetsplanen 2024 är olikhetstecken vända åt fel håll på indikatorerna nettokostnadsavvikelse IFO och äldreomsorg.

### Hållbar utveckling

#### Kommuninvånarna möts av tjänster som är tillgängliga och välutvecklade.

Bedömning för målet: —		
Indikator	Mål	Utfall
Servicemätning via e-post Familjeavdelningen	Större än 92%	—
Servicemätning via e-post LSS	Större än 92%	—
Servicemätning via e-post Vuxenavdelningen	Större än 92%	—
Servicemätning via e-post Äldreomsorg	100%	—
Servicemätning via telefon Familjeavdelningen	67%	—
Servicemätning via telefon LSS	67%	—
Servicemätning via telefon Vuxenavdelningen	75%	—
Servicemätning via telefon Äldreomsorg	83%	—
Aktivitet		
Inga aktiviteter kopplade till målet.		

Utfall för 2024 saknas på grund av att servicemätning inte kunnat genomföras, anlitat företag har gått i konkurs och nytt avtal inte tecknats under året.

Under 2024 har ett flertal (22st) e-tjänster skapats för att förenkla kommunikationen mellan invånare och kommunen. Kontaktcentret utvecklas kontinuerligt och hanterar ärenden via webben, telefon och personliga besök, vilket ökar tillgängligheten för invånarna. Inom äldreomsorgen har nya arbetssätt implementerats för att förbättra tillgängligheten. En förstudie har genomförts för att stödja invånarens digitala kompetens, med insatser som drop-in stöd och kurser. Nyanlända och personer med funktionsvariationer har fått särskilt stöd för att bättre kunna ta del av digitala tjänster. Egen regi arbetar med att förbättra verksamheternas hemsidor.

## Personal

*Avsnittet redogör för nämndens personalförhållanden.*

Nedanstående tabell visar antal personer och antal årsarbetare jämfört med föregående år.

	Antal anställda	Antal årsarbetare 2024	Antal årsarbetare 2023	Förändring
Månadsavlönade	311,0	287,6	286,9	0,6
Tillsvidareanställd månadsavlönad	289,0	267,3	271,9	-4,5
Visstidsanställd månadsavlönad	22,0	20,2	15,1	5,2

Under 2024 har antalet månadsavlönade årsarbetare inom hela myndigheten ökat med 0,6 personer. Denna förändring kan delvis förklaras med etableringen av en ny gemensam familjerättsenhet för kommunerna Vaxholm, Täby, Lidingö och med Danderyd som värdkommun.

Personalomsättningen under 2024, för anställda som slutat på egen begäran, har ökat från 11,8 procent år 2023 till 13,9 procent under 2024. Detta innebär en ökning med 2,1 procent totalt sett för hela myndigheten. Det råder en del variationer i personalomsättningen mellan de olika verksamheterna inom myndigheten. Personalomsättningen inom egen regi har ökat från 9,8 procent till 13,7 procent under 2024. Denna ökning kan i stor utsträckning förklaras av implementeringen av ett nytt grundschema i februari 2024, vilket har lett till förändringar och rörelser bland medarbetarna. Sett till personalomsättningen, där medarbetare slutat på egen begäran, exklusive egen regi, blir resultatet 14,3 procent, vilket innebär en minskning jämfört med föregående år, då omsättningen var 15,1 procent. Detta är en minskning med 0,8 procent, och den kan främst förklaras av en lägre personalomsättning inom individ- och familjeomsorg (IFO). Målet för personalomsättningen för hela socialnämnden under 2024 var 8,7 procent, vilket inte uppnåddes.

Under året har den ackumulerade sjukfrånvaron uppgått till 6,9 procent, en ökning från föregående år då den var 6,8 procent. Målet för sjukfrånvaron 2024 var 7,0 procent, vilket uppnåts.

## Ekonomi

*Avsnittet redogöra för nämndens ekonomi.*

För år 2024 redovisar nämnden en positiv avvikelse mot budget med 17,2 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,3 procent av budgeterade nettokostnader.

Den positiva avvikelsen mot budget är störst inom äldreomsorgen som visar en positiv avvikelse mot budget på 7,2 miljoner kronor, främst på grund av lägre volymer i hemtjänsten. Antal platser inom vård- och omsorgsboendena har ökat under andra halvåret och ger ett negativt utfall jämfört mot budget.

Inom individ och familjeomsorgen (IFO) är avvikelsen positiv jämfört mot budget på 6,5 miljoner kronor, vilket främst beror på intäkter från Migrationsverket som varit högre än budgeterad. Kostnader för ensamkommande barn har varit lägre än budget, samt minskade personalkostnader på myndighet. Inom IFO kan man se en ökad kostnad och volym för placeringar på familjehem, öppenvårdskostnader samt stödboende.

Funktionshinderomsorgen visar en positiv avvikelse mot budget för året med 2,9 miljoner kronor. Avvikelsen beror främst på lägre volymer för personlig assistans, avlösar- och ledsagarservice samt en positiv effekt av återbetalning av assistansersättning från Försäkringskassan avseende tidigare år. Även volymen på korttidsvistelse inom funktionshinderomsorgen har varit lägre än budget. Inom verksamheten bostad med särskild service är avvikelsen mot budget negativ, då volym och kostnader ökat under 2024. Inom daglig verksamhet har volymen ökat jämfört mot budget samt kostnaderna för resor i samband med daglig verksamhet.

Socialpsykiatrins budgetavvikelse är positiv med 0,6 miljoner kronor och hänför sig till färre uppdrag för kontaktpersoner.

Egen regi har en negativ avvikelse mot budget på 1,2 miljoner kronor. Avvikelsen består främst av minskade volymer inom personlig assistans samt ett återkrav från Försäkringskassan på 0,5 miljoner kronor för år 2023. Den relativt nyöppnade dagliga verksamheten Danarö har ett underskott på 0,5 miljoner kronor. Vård- och omsorgsboenden har haft en viss ökad personalkostnad i början av året, en tom lägenhet på grund av vattenskada samt två tomma lägenheter under december. Det finns fortsatta svårigheter att rekrytera arbetsterapeuter och fysioterapeuter och dessa har under året hyrts in från externa bolag. Alla sjukskötersketjänster är nu tillsatta och ingen omsättning av verksamhetschefer har skett under året.

## Driftredovisning

Tabellen nedan visar nämndens intäkter och kostnader jämfört mot budget och föregående år.

Kostnadsslag (mnkr)	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse	Avvikelse %	Utfall 2023
Intäkter	284,1	322,7	38,6	14%	301,4
Kostnader	-1 033,6	-1 055,0	-21,4	-2%	-1 009,0
Nettokostnader	<b>-749,5</b>	<b>-732,3</b>	<b>17,2</b>	<b>2%</b>	<b>-707,6</b>

Sammanställningen visar nämndens intäkter och kostnader jämfört mot budget och föregående år. Siffrorna inkluderar egen regi.

Intäkterna överstiger budget med 38,6 miljoner kronor. Detta är främst ett resultat av statsbidrag och ersättning för skyddsbehövande.

Kostnaderna överstiger budget med 21,4 miljoner kronor och avvikelsen består till största delen av kostnader som ersatts med statsbidrag. Statsbidragen uppgår till 26,9 miljoner kronor som är intäkts- och kostnads förda under år 2024.

## Kostnader fördelade på kostnadsslag

Tabellen nedan visar utfall och budget för nämnden fördelat på kostnadsslag.

Kostnadsslag (mnkr)	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse	Avvikelse %	Utfall 2023
Anslag	-134,6	-129,2	5,4	4%	-130,2
Volym	-614,9	-601,9	13	2%	-562,2
Egen regi	0	-1,2	-1,2		-15,2
Nettokostnader	-749,5	-732,3	17,2	2%	-707,6

För kostnadsslaget **anslag** (personalkostnader och övriga verksamhetskostnader exklusive resor) visar resultatet en positiv avvikelse på 5,4 miljoner kronor jämfört mot budget. Detta motsvarar 4,0 procent av anslagets budgeterade nettokostnader. Den positiva avvikelsen beror främst på lägre personalkostnader inom staben, IFO och äldreomsorgen. Detta beror på vakanser samt projektanställningar bekostade av statsbidrag.

För kostnadsslaget **volym** (intäkter och kostnad för huvudverksamhet inklusive resor) visar resultatet en positiv avvikelse på 13,0 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,1 procent av volymernas budgeterade nettokostnader. Den positiva avvikelsen inom volymer beror främst på äldreomsorgen, då volymerna för hemtjänsten är lägre än budget. Inom vård- och omsorgsboenden är volymerna högre än budget under andra halvåret.

Inom IFO beror den positiva avvikelsen på högre intäkter från Migrationsverket än budgeterad samt färre ensamkommande barn. Inom IFO kan man dock se en volymökning inom familjehem, öppenvårdsinsatser och stödboende.

Inom funktionshinderomsorgen är avvikelsen mot budget positiv då volymen inom personlig assistans, ledsagare och korttidsvistelse har minskat. Personlig assistans visar en positiv avvikelse jämfört mot budget då en återbetalning från försäkringskassa på 2,6 miljoner kronor har gjorts, som avser tidigare år. Volymen inom bostad med särskild service för barn ökar. Dessutom ökar volymen inom daglig verksamhet samt turbundna resor.

Egen regi visar ett negativt resultat mot budget, främst beroende på minskade volymer inom personlig assistans, då verksamheten haft extra kostnader för övertalig medarbetare, när en brukare avled. Resultatet är även belastat med ett återkrav från Försäkringskassan avseende år 2023. Genomlysning av verksamhetens ekonomi pågår. Avvikelsen beror även på ökade personalkostnader på vård- och omsorgsboendena under januari och februari samt två tomma lägenheter i december. Danarö daglig verksamhet visar ett negativt resultat då verksamheten är relativt nystartad och inte har ett fulltaligt brukarunderlag ännu.

## Verksamhetens nettokostnader

Tabellen nedan visar nämndens nettokostnader per verksamhet jämfört mot budget och föregående år.

Ansvar (mnkr)	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse	Avvikelse %	Utfall 2023
Administration och nämnd	-19.7	-18.2	1.5	8%	-18.1
Individ- och familjeomsorg	-95.5	-89.0	6.5	7%	-85.1
Äldreomsorg	-417.6	-410.4	7.2	2%	-387.8
Funktionshinderomsorg	-197.6	-194.7	2.9	1%	-183.7
Social psykiatri	-19.1	-18.5	0.6	3%	-17.6
FoU Nordost	0.0	0.0	0.0		0.0
Familjerätt	0.0	-0.3	-0.3		0.1
Stimulansmedel		0.0	0.0		
Egen regi	0.0	-1.2	-1.2		-15.2
<b>Summa Socialnämnden</b>	<b>-749.5</b>	<b>-732.3</b>	<b>17.2</b>	<b>2%</b>	<b>-707.6</b>

### Administration och nämnd

Administration och nämnd redovisar en positiv avvikelse mot budget med 1,5 miljoner kronor, vilket motsvarar 8 procent av budgeterade nettokostnader. Främsta orsaken till avvikelsen beror på vakanser inom staben samt tillskott genom statsbidrag för projektanställningar.

### Individ- och familjeomsorg

I FO redovisar en positiv avvikelse mot budget med 6,5 miljoner kronor, vilket motsvarar 7 procent av budgeterade nettokostnader.

Inom IFO redovisar familjeavdelningen en negativ avvikelse mot budget med 1,3 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,5 procent av budgeterade nettokostnader. Den negativa avvikelsen beror främst på en volymökning inom familjehem där antalet placerade barn och unga har varit fler än budgeterat. Dessutom har kostnaderna öppenvårdsinsatser varit högre än budgeterat. Kostnaden för ensamkommande barn har minskat under året. Avseende kostnader för medarbetare inom myndighet har kostnaderna varit lägre än budget beroende på vakanser.

Inom IFO redovisar vuxenavdelningen en positiv avvikelse mot budget med 7,8 miljoner kronor, vilket motsvarar 22 procent av budgeterade nettokostnader. Den positiva avvikelsen beror främst på högre intäkter från Migrationsverket än budgeterat. När budgeten för 2024 togs fram var det inte känt hur förutsättningarna för skyddsbehövande skulle se ut. Sommaren 2024 beslutade regeringen om en ny ersättningsmodell för nyanlända och skyddsbehövande. Regeringen beslutade även att skyddsbehövande som bott i Sverige i två år kan folkbokföra sig vilket medför att kommunen erhåller en högre ersättning än innan folkbokföring. Volymer och kostnaderna inom stödboende har ökat jämfört mot budget. Avseende kostnader för medarbetare inom myndighet har kostnaderna varit lägre än budget beroende på vakanser samt att tjänster har bekostats av statsbidrag.

### Äldreomsorg

Äldreomsorgen redovisar en positiv avvikelse mot budget med 7,2 miljoner kronor för helåret vilket motsvarar 2 procent av budgeterade nettokostnader. Främsta orsaken till avvikelsen beror på en lägre volym än budgeterat i form av färre timmar utförd hemtjänst. Antal platser på vård- och omsorgsboenden har ökat under andra halvåret, vilket ger en negativ avvikelse

mot budget. Kostnaden för korttidsplatser har en positiv avvikelse mot budget, då volymen varit lägre än budget. Beläggningen på korttidsboenden har under andra halvåret varit högre än första halvåret. Avvikelsen för bostadsanpassningsbidrag är negativ mot budget, beroende på en kostnadsökning för en ombyggnad.

I december 2024 var det 23 personer i kö gällande plats på vård- och omsorgsboende med inriktning demens och 4 personer i kö till somatisk plats.

### **Funktionshinderomsorg**

Funktionshinderomsorgen redovisar en positiv avvikelse mot budget med 2,9 miljoner kronor vilket motsvarar 1 procent av budgeterade nettokostnader. Inom funktionshinderomsorgens verksamheter finns positiva och negativa avvikelser i prognosen jämfört mot budget.

Främsta orsaken till avvikelsen beror på lägre volymer inom personlig assistans och ledsagning samt en positiv effekt av återbetalningar från Försäkringskassan på 2,6 miljoner kronor avseende tidigare år. Kostnaden för bostad med särskild service är negativ, beroende på att volymen för barn har ökat jämfört mot budget. Det finns även en negativ avvikelse mot budget för bostad med särskild service för vuxna, då priset per dygn ligger över budget. Korttidsvistelse visar en positiv avvikelse mot budget både för barn och vuxna beroende på lägre volymer. Inom daglig verksamhet har volymen ökat jämfört mot budget samt kostnaderna för turbundna resor.

### **Socialpsykiatri**

Socialpsykiatrin redovisar en positiv avvikelse mot budget med 0,6 miljoner kronor, vilket motsvarar 3 procent av budgeterade nettokostnader. Främsta orsaken till avvikelsen beror på färre uppdrag för kontaktpersoner. Träfflokalen drivs av företaget SPIRA.

### **Familjerätt**

I maj 2024 startades en ny gemensam familjerättsenhet för kommunerna Vaxholm, Täby, Lidingö och Danderyd, med Danderyd som värdkommun och ordförande i styrgruppen. De fyra kommunerna delar på kostnaderna utifrån en bestämd procentsats. Danderyds del av de gemensamma kostnaderna ligger i familjeavdelningens budget. Arbetsgruppen har under året inte varit fulltalig, vilket har medfört ett behov av konsulter.

### **Egen regi**

Egen regi redovisar en negativ avvikelse mot budget med 1,2 miljoner kronor. Främsta orsakerna till avvikelsen beror på minskad volym inom personlig assistans under året samt extrakostnader för övertalig personal, då brukare avlidit. Verksamhetens resultat är belastad med ett återkrav från Försäkringskassan på 0,5 miljoner kronor för år 2023. Genomlysning av verksamhetens ekonomi har gjorts och förvaltningen har ansökt om extra ersättning från Försäkringskassan. Danarö daglig verksamhet visar ett negativt resultat på grund av mindre kundunderlag än budgeterat. Verksamheterna Villa Stinsen, Torget och Gärdesbacke visar alla en positiv avvikelse mot budget.

Inom Vård- och omsorgsboendena är nu alla sjukskötersketjänster tillsatta och ingen omsättning av verksamhetschefer har skett under året. Alla verksamheter har ett grundschema för omvårdnadspersonalen, vilket ger en ökad kontroll av personalkostnader och bemanning. Nyckeltal för livsmedel, inkontinenshjälpmedel och hälso- och sjukvårdsmaterial bidrar till att följa budget vid inköp. Annebergsgården har haft högre kostnader än budget beroende på ökade personalkostnader under början av 2024 på grund av sjukdom och stort behov av extrapersonal för palliativ vård. Boendet har haft en tom lägenhet på grund av vattenskada samt två tomma lägenheter under december. Det finns fortsatta svårigheter att rekrytera arbetsterapeuter och fysioterapeuter, dessa har hyrts in från externa bolag.

## Volymer

Socialnämnden (Antal)	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse mnkr	Avvikelse %	Utfall 2023
<b>Individ- och familjeomsorg</b>					
Ensamkommande totalt antal	5,5	4,0	-1,5	-27%	2,0
Familjehem företag	5,0	11,0	6,0	120%	7,0
Egna familjehem	5,0	7,5	2,5	50%	6,0
HVB familj (barn och ungdom)	2,0	2,0	0,0	0%	2,0
Antal nyanlända	27,0	8,0	-19,0	-70%	16,0
<b>Äldreomsorg</b>					
Hemtjänst timmar	203 000,0	190 269,0	-12 731,0	-6%	179 862,0
Äldreboende antal platser	338,0	340,0	2,0	1%	338,0
Korttidsboende antal platser	22,0	19,0	-3,0	-14%	20,0
<b>Funktionshinder omsorg</b>					
Boende med särskild service barn	4,0	5,0	1,0	25%	4,0
Boende med särskild service vuxna	79,0	77,0	-2,0	-3%	78,0
Daglig verksamhet	99,0	100,0	1,0	1%	97,0
<b>Social psykiatri</b>					
Social psykiatri	17,0	17,0	0,0	0%	17,0

## Investeringsredovisning

*Avsnittet redogör för nämndens investeringar.*

Projekt (mnkr)	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse	Avvikelse %
9399 Inventarier SN	1.0		1.0	100%
<b>Summa Investering helår</b>	<b>1.0</b>		<b>1.0</b>	<b>100%</b>

Inga investeringar har gjorts år 2024.



## Risker

*Avsnittet redogör för risker av väsentlig karaktär fördelat på ekonomiska risker, risker för verksamhet och omvärldsrisker.*

### Ekonomiska risker

Korttidsboendet *Idun* kommer att innebära investeringar och uppstartskostnader. *Idun* kommer att drivas i egen regi.

Uppsägningen av LOV-avtalet mellan Danderyds kommun och *Vardaga Villa Odinslund* kommer innebära ökade kostnader avseende hyresavtalet för lokalerna, men också kopplat till personal. Egen regi i Danderyds kommun tar över driften av verksamheten 27 maj 2025.

Den nya socialtjänstlagen kommer kräva anpassning och omställning för förvaltningens organisation och arbetsätt. Förvaltningen räknar med att omställningen kommer att uppta betydande resurser under de kommande åren och arbetet med att möta den nya socialtjänstlagen är inlett och utvecklingen för en mer förebyggande och kunskapsbaserad socialtjänst är i process.

Den nya socialtjänstlagen, tillsammans med kommunens demografiska utveckling som visar en ökning av antalet äldre invånare, ställer nya och omfattande krav på socialförvaltningen. För att möta dessa utmaningar krävs ekonomiska satsningar, särskilt inom digitalisering. Digitalisering kan spela en avgörande roll. På lång sikt kommer digitala investeringar att leda till kostnadsbesparingar men också till en mer tillgänglig och kvalitativ socialtjänst som bättre kan möta framtidens behov. Genom att satsa på digitalisering, lägger förvaltningen grunden för en hållbar och effektiv socialtjänst som kan hantera de utmaningar som den nya socialtjänstlagen och den demografiska utvecklingen medför. Sammanfattningsvis är de ekonomiska satsningarna som krävs för digitalisering en nödvändig investering för att säkerställa att socialförvaltningen kan fortsätta att erbjuda högkvalitativa tjänster till våra medborgare, både nu och i framtiden.

Ökade kostnader för volymer är alltid en risk i socialnämndens budget. På kort sikt kan även små volymförändringar få stor påverkan. Det gäller särskilt för kostsamma insatser, som till exempel boendeplatser inom vård- och omsorgsboende, bostad med särskild service inom funktionshinderomsorgen eller placeringar för barn och unga.

På lång sikt kommer kommunens demografiska utveckling ha betydelse för kostnadsutvecklingen. Kommunen behöver ha en beredskap för att tillgodose kommande behov. På tio år prognosticeras behovet av platser på vård- och omsorgsboende öka kraftigt.

Det finns ett ökat antal ansökningar från personer som fått neuropsykiatriska diagnoser i kombination med autismspektrum i vuxen ålder.

Det är en risk att antalet anmälningar, utredningar och placeringar av barn och ungdom fortsätter att vara högt eller öka under budgetåret 2025. Samtidigt ökar komplexiteten i individärendena som därmed blir mer resurskrävande.

Nya statliga beslut kring integration innebär bland annat ett lägre antal nyanlända än tidigare år. Detta påverkar både bemanning och behovet av kommunens bostäder, för 2025 är kommunantalet 16 personer.



## Risker för verksamhet

Förändringar i utbudet av vård- och omsorgsplatser påverkar verksamhetens planering och bemanning. För att upprätthålla god kvalitet krävs framförhållning i beslut och planering.

Uppstart av ett nytt korttidsboende i egen regi och övertagandet av *Vardaga Villa Odinslund* medför särskilda krav på planering och förberedelser på både beställarsidan och för nämndens egen regi.

Det finns en risk att antalet anmälningar, utredningar och placeringar av barn och ungdomar fortsätter att vara högt eller öka under budgetåret 2025. Samtidigt ökar komplexiteten i individärendena, vilket kräver mer resurser.

För egen regiverksamheterna inom vård och omsorg är den stora utmaningen framöver kompetensförsörjningen. Ett aktivt arbete med att vara en attraktiv arbetsgivare behöver fortsätta.

## Omvärldsrisker

### Desinformation

Den pågående desinformationskampanjen mot socialtjänsten i Sverige ger missvisande uppgifter om myndighetens arbete, särskilt kring omhändertagande av barn. Kampanjen har främst spridits via sociala medier och vissa utländska medier, och har lett till flera allvarliga konsekvenser.

Risker kopplade till desinformationskampanjen:

1. Hot och trakasserier mot personal: socialsekreterare och andra anställda inom socialtjänsten har blivit utsatta för hot och trakasserier i vissa av Sveriges kommuner, vilket kan skapa en känsla av osäker arbetsmiljö
2. Minskat förtroende för socialtjänsten: kampanjen har skadat allmänhetens förtroende för socialtjänsten, vilket kan leda till att människor tvekar att söka hjälp eller samarbeta med myndigheten.
3. Påverkan på beslut: rädslan för hot och trakasserier kan påverka socialsekreterares beslut, vilket i sin tur kan leda till att barn och familjer inte får det stöd de behöver.
4. Ökad arbetsbelastning: hanteringen av desinformation och dess konsekvenser kan öka arbetsbelastningen för socialtjänsten, vilket kan påverka arbetets kvalitet.

Regeringen har vidtagit åtgärder för att motverka desinformationen och stärka skyddet för offentligtanställda, inklusive skärpta straff för hot och våld mot tjänstemän.

### Det oroliga läget i världen kan innebära flera omvärldsrisker för socialtjänsten

1. Ökad arbetsbelastning: kris- och konfliktsituationer globalt kan leda till en ökning av flyktingar och asylsökande som behöver stöd och hjälp från socialtjänsten.
2. Säkerhetshot: främmande makt och våldsbejakande extremister kan utnyttja oroligheter för att skapa instabilitet, vilket kan påverka säkerheten för socialtjänstens medarbetare och de personer som har behov av hjälp och stöd.
3. Resursbrist: ett försämrat säkerhetsläge kan leda till att resurser omfördelas till andra samhällsviktiga funktioner, vilket kan påverka socialtjänstens förmåga att leverera tjänster.

Dessa risker kräver att socialtjänsten har en stark beredskap och flexibilitet för att kunna hantera förändrade förutsättningar och säkerställa att de kan fortsätta stödja de mest utsatta i samhället.

## Indikatorer

Förklaring av indikatorer som används för bedömning av måluppfyllelse.

### Service och insatser till kommuninvånarna är av hög kvalitet. Tidiga insatser är förebyggande och hälsofrämjande

Indikator
<p><b>Brukarbedömning sammantaget Hemtjänst</b></p> <p><b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a></p> <p><b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 40</p> <p><b>Beskrivning:</b> 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. Svaren vet ej eller ingen åsikt är exkluderade ur nämnaren. Data fr.o.m. 2012. Källa: Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden, Socialstyrelsen.</p>
<p><b>Brukarbedömning sammantaget IFO</b></p> <p><b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a></p> <p><b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 49</p> <p><b>Beskrivning:</b> 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. Svaren vet ej eller ingen åsikt är exkluderade ur nämnaren. Källa: SKR:s undersökning om brukares uppfattning av kvalitet inom individ- och familjeomsorg.</p>
<p><b>Brukarbedömning sammantaget Funktionsnedsättning</b></p> <p><b>Källa:</b> Kolada, måttet är ett egen sammantaget medel som inte presenteras i Kolada.</p> <p><b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 49</p> <p><b>Beskrivning:</b> En sammantagen nöjdhet baserad på 8 frågor gällande inflytande, rätt stöd, kommunikation (förstår du personalen), kommunikation (förstår personalen dig), omtanke, förtroende för personalen, trygghet och trivsel. Medelvärdet av nöjdhet på samtliga frågor (ja/nöjd). De verksamheter som ingår är serviceboende LSS, gruppboende LSS, boendestöd SoL och bostad med särskilt stöd SoL. Källa: Egen sammanställning utifrån SKR:s undersökning om brukares uppfattning av kvalitet inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning.</p>
<p><b>Brukarbedömning sammantaget Vård- och omsorgsboende</b></p> <p><b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a></p> <p><b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 40</p> <p><b>Beskrivning:</b> Antal personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boenden 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. Svaret ingen åsikt är exkluderade. Källa: Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden, Socialstyrelsen.</p>

## Alla kommuninvånare som kommer i kontakt med socialförvaltningen ska få adekvat stöd och hjälp. Under 2025 är det fortsatt fokus att utveckla stödet kring våld i nära relationer

<b>Indikator</b>
<b>Vuxna (18 år eller äldre) som aktualiserats i individ- och familjeomsorgen på grund av utsatthet för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld.</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a> <b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 18
<b>Beskrivning:</b> Aktualisering är när en omständighet som kan föranleda en åtgärd av socialnämnden kommer till dess kännedom. Ansökan om bistånd är den vanligaste formen för aktualisering, men ärenden kan också aktualiseras genom andra verksamheter inom socialtjänsten, polis eller andra externa parter. Våld i nära relation avser vuxna som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående. Även aktualiseringar till följd av hedersrelaterat våld är inkluderade i indikatorn. Antal/10 000 vuxna inv.
<b>Indikator</b>
<b>Vuxna (18 år eller äldre) som fått minst en insats från individ- och familjeomsorgen på grund av utsatthet för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld.</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a> <b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 18
<b>Beskrivning:</b> Nyckeltalet avser att fånga de ärenden som avslutas med att det övergripande målet med insatsen eller insatserna har uppnåtts. En förutsättning för nyckeltalet är att det finns uppgift om övergripande individuellt mål samt även en handläggarbedömning om det övergripande målet har uppnåtts. Det övergripande målet bör handla om en förändring i förhållande till våldet. Det kan finnas flera mål på kortare sikt eller delmål för klienten, men här avses det mera övergripande målet. Våld i nära relation avser vuxna (18 år eller äldre) som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående.  Även avslut av ärenden som aktualiserats till följd av hedersrelaterat våld är inkluderade i nyckeltalet. Ärendet avslutas när målet eller målen med insatsen eller insatserna har uppnåtts. En förutsättning för nyckeltalet är att det finns uppgift om individuellt/individuella mål samt även handläggarbedömning om målet/-en har uppnåtts. Källa: Egen undersökning i kommunen. Antal/10 000 vuxna inv.

## Kommuninvånarna får vägledning och stöd som ger möjlighet till välinformerade val inom kommunens valfrihetsreformer

<b>Indikator</b>
<b>Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - välja utförare</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a> <b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 40. Sista året 2023.
<b>Beskrivning:</b> Antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett "Ja" på frågan "Fick du välja utförare av hemtjänsten?" dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. Svaren "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
<b>Indikator</b>
<b>Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - plats på äldreboende</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a> <b>Uppdateras:</b> Årligen, vecka 40. Sista året 2023.

## Indikator

**Beskrivning:** Antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett "Ja" på frågan "Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?" dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. Svaren "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.

## Verksamheten har hög kompetens, delaktighet och kontinuitet

### Indikator

#### HME - Hållbart medarbetarengagemang

**Källa:** Personec

**Uppdateras:** Vartannat år

**Beskrivning:** 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 vara 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.

### Indikator

#### Personalomsättning

**Källa:** Personec

**Uppdateras:** Månadsvis

**Beskrivning:** Antalet tillsvidareanställda som slutat på egen begäran, dividerat med medeltalet tillsvidareanställda.

### Indikator

#### Sjukfrånvaro korttid

**Källa:** Personec

**Uppdateras:** Månadsvis

**Beskrivning:** Den totala tiden dag 1–14 ackumulerat under året, som andel (%) av den tillgängliga ordinarie arbetstiden.

### Indikator

#### Sjukfrånvaro totalt

**Källa:** Personec

**Uppdateras:** Månadsvis

**Beskrivning:** Den totala sjukfrånvarotiden, ackumulerat under året, som andel (%) av den tillgängliga ordinarie arbetstiden.

## Kommuninvånarna möter en organisation som är kostnadseffektiv och är rustad för framtiden

### Indikator

#### Nettokostnadsavvikelse IFO

**Källa:** [Länk till Kolada](#)

**Uppdateras:** Årligen vecka 40

<b>Indikator</b>
<b>Beskrivning:</b> Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad (för jämförbara kommuner utifrån en mängd parametrar).
<b>Indikator</b>
<b>Nettokostnadsavvikelse LSS</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a>
<b>Uppdateras:</b> Årligen vecka 40
<b>Beskrivning:</b> Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad (för jämförbara kommuner utifrån en mängd parametrar).
<b>Indikator</b>
<b>Nettokostnadsavvikelse Äldreomsorg</b>
<b>Källa:</b> <a href="#">Länk till Kolada</a>
<b>Uppdateras:</b> Årligen vecka 40
<b>Beskrivning:</b> Avvikelsen i procent mellan nettokostnad och referenskostnad (för jämförbara kommuner utifrån en mängd parametrar).

## Kommuninvånarna möts av tjänster som är tillgängliga och välutvecklade

<b>Indikator</b>
<b>Källa:</b> Egen mätning
<b>Uppdateras:</b> Årligen
<b>Beskrivning:</b> Servicemätning genomförs av externt företag på uppdrag av socialförvaltningen med syftet att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunen svarade på frågor via e-post och telefoni. Mätningen innefattar tillgänglighet, svar på frågan, information, intresse och engagemang samt bemötande. Resultat presenteras för hela förvaltningen och på avdelningsnivå.:
<b>Servicemätning via e-post Familjeavdelningen</b>
<b>Servicemätning via e-post LSS</b>
<b>Servicemätning via e-post Vuxenavdelningen</b>
<b>Servicemätning via e-post Äldreomsorg</b>
<b>Servicemätning via telefon Familjeavdelningen</b>
<b>Servicemätning via telefon LSS</b>
<b>Servicemätning via telefon Vuxenavdelningen</b>
<b>Servicemätning via telefon Äldreomsorg</b>