



Handläggare:
Monica Fredriksson
Telefon: 08-508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Revidering av stadens basnyckeltal - remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag om revidering av stadens basnyckeltal.

Förvaltningen är positiv till ambitionen att samordna nyckeltalen med annan officiell statistik. För att minimera risken för felkällor som beror på olika tolkningar av definitioner och för att säkra att rapporteringen sker på ett likartat sätt, bör underlagen till rapporteringen av basnyckeltalen så långt som möjligt tas fram på central nivå i staden.

Det är positivt att äldreomsorgen fått fler nyckeltal vilket ger en tydligare bild av verksamheten. För individ- och familjeomsorgen saknar förslaget helt nyckeltal gällande barn och ungdomar, vilket förvaltningen anser är en brist. Vidare anser förvaltningen att individ- och familjeomsorgen överlag har för få nyckeltal för att kunna ge en någorlunda rättvis bild av verksamheten.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag om revidering av stadens basnyckeltal. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 augusti 2010. Remissen bifogas.

Ärendet

Remissen i korthet

Nyckeltal

Nyckeltal används i de flesta organisationer, både enskilda och offentliga, som ett av flera hjälpmedel för styrning och uppföljning. Sveriges kommuner och landsting (SKL) har olika projekt för att jämföra verksamheter i kommuner och landsting. De samlar även in nyckeltal som läggs i den s.k. kommundatabasen, som är tillgänglig för alla intresserade. Jämförelser är ett led i verksamhetens utveckling för att ge mest nytta på effektivaste sättet för målgruppen. Nyckeltal används även i tvärsektoriella studier och mer omfattande verksamhetsanalyser.

Nyckeltal utgör som regel bara en del i uppföljningen och ger sällan en heltäckande information utan måste oftast kombineras och vägas mot annan information. De bör ses som en signal eller antydning snarare än en exakt sanning och bör resultera i en fördjupad analys som underlag för åtgärder. För att kunna följa utvecklingen och göra jämförelser över tid är det viktigt att nyckeltalen inte ändras för ofta.

Basnyckeltal

Kommunfullmäktige har beslutat om ett antal basnyckeltal för ett antal verksamhetsområden. Dessa förändras inte över tid om inte synnerliga skäl föreligger och redovisas i samband med stadens årsredovisning.

Ärendet innebär en revidering av de av kommunfullmäktige tidigare beslutade basnyckeltalen. En ambition i stadsledningskontorets arbete har varit att i möjligaste mån samordna nyckeltalen med annan officiell statistik från exempelvis Statistiska centralbyrån, Socialstyrelsen och Skolverket med flera. Detta för att undvika att olika definitioner återfinns vid olika tillfällen och i olika sammanhang.

Stadsledningskontorets förslag till nyckeltal inom respektive område ska tillsammans ge en bild av verksamheten och kunna användas för jämförelse internt och externt. Under perioder kan nyckeltal och indikatorer vara desamma.

De föreslagna nyckeltalen kommer att redovisas i stadens uppföljningsdokument. Flera redovisas i årsredovisningen, men en del kommer också att redovisas i

tertialrapporter. Avgörande är när uppgifter är tillgängliga och kan publiceras. Så långt som möjligt ska befintliga verksamhetssystem användas för att minimera egen utredning med risk för felkällor.

Samtliga basnyckeltal redovisas i bilagan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av ekonomiavdelningen och personal- och kansliavdelningen i samarbete med övriga avdelningar.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Generella synpunkter

Förvaltningen är positiv till ambitionen att samordna nyckeltalen med annan officiell statistik för att bl.a. möjliggöra jämförelser mellan kommuner. Det är också positivt att antalet nyckeltal inom äldreomsorgen har ökat, vilket ger en tydligare bild av verksamheten.

Överlag behöver emellertid beskrivningar av hur nyckeltalen ska beräknas ses över, de är i vissa fall otydliga och kan ge upphov till missförstånd. Förvaltningen förutsätter att en nyckeltalsmanual kommer att tas fram med tydliga definitioner och anvisningar om hur datauttag ska göras för samtliga nyckeltal. Det bör framgå av manualen vilka nyckeltal som redan i dagsläget tas fram på central nivå och kommer att tillhandahållas förvaltningarna i samband med årsredovisningen. Då någon manual inte ingår i remissmaterialet är det svårt att ha heltäckande synpunkter på nyckeltalen.

Fortfarande är en del av nyckeltalen beroende av att manuell statistik förs, vilket ökar risken för felkällor. Underlagen för rapporteringen bör kunna hämtas direkt från systemen. Staden bör vidare undvika att använda mått som är under utveckling inom ramen för exempelvis Jämförelseprojektet, SKL (Sveriges kommuner och landsting) och som bygger på uppskattningar och manuella uträkningar.

För att minimera risken för felkällor som beror på olika tolkningar av definitioner och för att säkra att rapporteringen sker på ett likartat sätt, bör underlagen till rapporteringen av basnyckeltalen så långt som möjligt tas fram på central nivå i staden. Staden bör också hitta ett system för att den personaladministrativa (PA) statistiken ska kunna omfatta verksamhet som är upphandlad och utförs av entreprenörer. När det gäller nyckeltal på PA-området har stadsdelsförvaltningarna i dagsläget endast system för att ta fram statistik för den egna verksamheten, vilket

tydligt bör framgå i redovisningen. Möjligheten till bra jämförelser mellan stadsdelsnämnder (och även mellan kommuner) via nyckeltal som på något sätt omfattar PA-statistik är begränsad då det kan bli missvisande i de fall andelen upphandlad verksamhet skiljer sig mellan stadsdelsnämnder/kommuner.

Vidare anser förvaltningen att stadens basnyckeltal bör integreras i den s.k. ILS-webben (ett webbaserat system för verksamhetsuppföljning) och att det bör framgå vilka nyckeltal som också utgör indikatorer. Basnyckeltal som också utgör indikatorer bör ha samma namn som dessa. På sikt vore det önskvärt om rapporteringen av såväl indikatorer som basnyckeltal kan systematiseras ytterligare, exempelvis genom att ILS-webben utvecklas till att kunna inhämta data från systemen (Agresso, Paraplyet etc.) vid de olika uppföljningarna under året.

För individ- och familjeomsorgen saknar förslaget helt nyckeltal gällande barn och ungdomar, vilket förvaltningen anser är en brist. Andelen nyckeltal gällande all individ- och familjeomsorg har minskat från tjugo till fem, vilket förvaltningen anser är för få nyckeltal för att kunna ge en någorlunda rättvis bild av verksamheten.

I beskrivningen av vissa nyckeltal verkar flera befintliga nyckeltal ha slagits samman. Förvaltningen anser att sådana sammanslagningar bör undvikas då det ökar risken för feltolkningar och felberäkningar.

Synpunkter per verksamhetsområde

Här redovisas endast de nyckeltal förvaltningen har synpunkter på. Samtliga nyckeltal återfinns i bilagan.

Förskola

Övergripande synpunkter

Nyckeltalet lokalkostnad inom de kommunala pedagogiska verksamheterna har tagits bort i revideringen. Förvaltningen anser att nyckeltalet bör vara kvar för att kunna följa lokalkostnadsutvecklingen inom förskolan över tid.

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Andel årsarbetare med pedagogisk högskoleutbildning i förskolan	Mäter andelen som har pedagogisk högskoleutbildning i kommunal respektive enskilt driven förskola. Kan jämföras mellan	Definitionen behöver avgränsas till de pedagogiska utbildningar som riktar sig mot



	stadsdelsnämnder samt med andra kommuner.(Skolverket)	förskoleverksamhet.
--	---	---------------------

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Övergripande synpunkter

Det finns en problematik gällande alla nyckeltal inom verksamhetsområdet som anger en snittkostnad, då snittet beror på vilka vårdnivåer som är beviljade.

Vidare är det ett problem att beräkningsunderlag för antal timmar från paraplyrapporter inte är helt tillförlitliga. Rapportering och datauttag måste därför vidareutvecklas för att få en bra kvalitet på nyckeltalen.

Det saknas nyckeltal gällande SoL-insatser för funktionsnedsättning. Exempel på nyckeltal som kan tas med är hemtjänst till personer under 65 år i ordinärt boende och boendestöd till personer under 65 år.

Äldreomsorg

Övergripande synpunkter

Antalet nyckeltal inom äldreomsorgen har ökat från fem till tio vilket förvaltningen är positiv till, då det ger en tydligare bild av verksamheten. I nyckeltalen används två olika begrepp för samma sak; heldygnsomsorg och särskilt boende. För att minska risken för missförstånd vore det bra att enas om ett begrepp.

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Kostnad per timme för hemtjänst i ordinärt boende och servicehus.	Mäter kostnaden för hemtjänst i ordinärt boende och på servicehus. Jämförelse kan göras mellan stadsdelsnämnder.	Syftet med nyckeltalet är oklart, då kostnaden för hemtjänst i ordinärt boende är densamma över staden. Hemtjänstinsatser i servicehus kan variera i kostnad beroende på olika ersättningssystem och servicehusen är dessutom en boendeform under avveckling. Definitionen måste tydliggöras för att möjliggöra jämförelser mellan stadsdelsnämnder.

Kostnad per vård dygn i heldygnssomsorg.	Mäter kostnaden för permanentboende och korttidsvård. Jämförelserna kan göras mellan regiformer och stadsdelsnämnder.	Definitionen måste tydliggöras för att möjliggöra jämförelser.
Andel (%) personer 65 år och äldre i ordinärt boende som var beviljade hemtjänst eller bodde permanent i särskilt boende.	Mäter andel personer 65- i ordinärt boende som var beviljade hemtjänst eller bodde permanent i särskilt boende per invånare. Kan jämföras med andra kommuner (Kommundatabasen).	Nyckeltalet bör delas upp och endast mäta <i>andel personer 65 år och äldre i ordinärt boende som var beviljade hemtjänst</i> . Nyckeltal för andel personer över 65 år i särskilt boende finns redan och det är önskvärt att särskilja de två nyckeltalen.

Individ- och familjeomsorg

Övergripande synpunkter

Som påpekats tidigare saknar förslaget helt nyckeltal gällande barn och ungdomar, vilket förvaltningen anser är en brist. Andelen nyckeltal gällande all individ- och familjeomsorg har minskat från tjugo nyckeltal till fem, vilket förvaltningen anser är för få nyckeltal för att kunna ge en någorlunda rättvis bild av verksamheten.

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Kostnad per insats och vård dygn för boende och boendestöd	Jämför omfattning av boendeinsatser inom missbruksvården för personer över 19 år och för socialpsykiatri genom andel personer som omfattas och kostnad per insats och vård dygn. Uppföljning sker per bostad med särskild service, familjevård, annat boende och boendestöd/hemhjälp. Jämför omfattning av boendeinsatser för personer över 19 år och kostnad per insats. Uppföljning sker per stöd och omvårdnadsboende samt andra boendeformer. Jämförelse kan göras	För socialpsykiatri måste man mäta antalet boendedyg, inte vård dygn, då det är landstinget som står för vården. Det är otydligt om boendeinsatser inom missbruk respektive socialpsykiatri ska läggas ihop eller redovisas som två olika nyckeltal. Om



	mellan stadsdelsnämnder.	nyckeltalet syftar till att visa kostnader för bostadslösheten i form av kostnader för kortsiktiga lösningar såsom härbärgen och inackorderingshem(vilket förvaltningen ser som viktig information) bör boendestöd uteslutas då detta i huvudsak ingår i mer långsiktiga lösningar.
Antal hemlösa	Mäter antalet hemlösa. Görs vartannat år.	Relevant nyckeltal, men begreppet hemlös måste definieras.

Ekonomiskt bistånd

Övergripande synpunkter

Antalet nyckeltal inom ekonomiskt bistånd har ökat från fyra nyckeltal år 2009 till tolv nyckeltal i förslaget. Förvaltningen anser att det är förhållandevis många nyckeltal ställt i relation till verksamhetens omfattning.

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Utrednings- och väntetid	Mätningen omfattar tiden från att klienten tar den första kontakten med socialkontoret om ekonomiskt bistånd, till att utredning påbörjas och beslut om ekonomiskt bistånd fattas. Kan jämföras mellan stadsdelsnämnder och övriga kommuner (Jämförelseprojektet SKL)	Det är viktigt att nyckeltalet kompletteras med vad som räknas som start och slut av ett ärende och hur det ska registreras. För att inte öka administrationen bör verksamhetssystem stödja inmatning och bearbetning av nyckeltalet så att inte ny kostnadsdrivande administration uppstår p.g.a. nyckeltalet.



Kostnad per utredning	Här mäts kostnad per utredning. Med utredning avses utredningar som föregått samtliga beslut om ekonomiskt bistånd (bifall och avslag). All tid som avser utredningen räknas med för samtliga personalkategorier som bidrar till utredningen samt t.ex. telefontid, metodhandledning och besök i ärendet. Kan jämföras mellan stadsdelsnämnder och övriga kommuner (Jämförelseprojektet SKL)	För att inte öka administrationen bör verksamhetssystem stödja inmatning och bearbetning av nyckeltalet så att inte ny kostnadsdrivande administration uppstår p.g.a. nyckeltalet.
-----------------------	--	--

Stadsmiljö

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Parkskötsel och parkunderhåll i kostnad per kvadratmeter parkmark	Mäter kostnaden för parkskötsel och parkunderhåll per kvadratmeter parkmark. Kan jämföras mellan stadsdelsnämnder samt med andra kommuner.	Nyckeltalet bör delas upp i två, enligt följande: <i>Parkdrift i kostnad per kvadratmeter parkmark</i> Mäter kostnader för drift av all parkmark, inklusive markutrustning, specialbelysning, strandbad med livräddningsstationer och plaskdammar. Yta enligt PARK. <i>Parkunderhåll i kostnad per kvadratmeter parkmark</i> Mäter kostnader för underhållsåtgärder som utförs löpande för att bibehålla parkens funktion och skick och som inte ligger i entreprenaden. Detta innefattar reparation av murar, trappor, gräsytor samt återplantering av träd,



		buskar och perenner.
--	--	----------------------

Kultur och idrott

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Antal deltagande ungdomar i egen skapande verksamhet	Mäter antal deltagande ungdomar i egen skapande verksamhet.	Nyckeltalet bör tas bort. Det finns inga system för att mäta nyckeltalet och ingen definition av skapande verksamhet, vilket gör att det inte är jämförbart ens inom staden.

Personal

Övergripande synpunkter

Förvaltningen saknar nyckeltal för andelen kvinnor/män samt genomsnittlig ålder.

Dessa behövs bl.a. för att kunna planera för den långsiktiga personalförsörjningen.

Namn	Beskrivning	Förvaltningens synpunkter
Andel tillsvidareanställningar	Mäter antalet tillsvidareanställningar i relation till det totala antalet anställningar.	Nyckeltalet bör heta ”andel månadsavlönad personal med tillsvidareanställning” för att stämma överens med vad som faktiskt mäts. I dagsläget omfattar inte mätningen timavlönad behovsanställd personal.
Personalomsättning	Mäter personalomsättningen i staden. Det lägsta talet av avgångar och rekryteringar ställs mot genomsnittligt antal anställningar under året.	Det är ett intressant nyckeltal, men mätresultaten är ej helt tillförlitliga. T.ex. ser personalomsättningen i



		förskolan större ut än vad den är i realiteten p.g.a. regeln om provanställning för nyutexaminerade förskollärare. Det är också stor risk för fel i inrapporteringen av koder vid nyanställningar och avslut. I dagsläget är nyckeltalet svårt att använda då det kräver mycket manuellt arbete på förvaltningsnivå för att få fram användbara värden.
Utrikes födda chefer	Mäter i vilken utsträckning chefer är födda utanför Sverige. Andelen utrikesfödda chefer ställs mot andelen utrikes födda medarbetare.	Nyckeltalet bör tas fram centralt. Uppgifter om födelseland finns inte i anställningsbevisen och därmed inte i LISA-systemet.
Korttidsfrånvaro	Mäts genom att sjukfrånvarotimmar dag 1-14 ställs mot den totalt avtalade arbetstiden.	Nyckeltalet bör tas fram centralt. Det är inte möjligt för stadsdelsförvaltningen att hämta dessa data ur systemen i nuläget.
Långtidsfrånvaron	Mäts genom att sjukfrånvarotimmar dag 15 och framåt ställs mot den totalt avtalade arbetstiden.	Nyckeltalet bör tas fram centralt. Det är inte möjligt för stadsdelsförvaltningen att hämta dessa data ur systemen i nuläget.
Kostnad korttidsfrånvaro per årsarbetare	Mäter kostnaderna för sjuklön dag 2-14 per årsarbetare.	Namnet stämmer inte överens med definitionen. Nyckeltalet bör heta "Kostnad sjuklön per årsarbetare" eftersom vikariekostnaden ej är medräknad.

Bilaga

Remiss från stadsledningskontoret