



Månadsrapport mars 2020

Socialnämnden

Innehållsförteckning

1	Läget i korthet.....	3
2	Verksamhetsresultat	5
3	Ekonomiskt resultat.....	6
3.1	Ekonomisk tabell.....	10
4	Investeringar.....	11
4.1	Investeringstabeller	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.2	Avslutade projekt	Fel! Bokmärket är inte definierat.
5	Åtgärdsplan.....	12

I Läget i korthet

Ekonomi

Periodens resultat januari till och med mars är -4,3 miljoner kronor jämfört med budgeten.

Negativ prognos för socialnämnden, -27,9 miljoner kronor

Prognosen för socialnämnden är 859,5 miljoner kronor, det vill säga - 27,9 miljoner kronor jämfört med budgeten. Prognosavvikelsena avser främst kostnader för heldygnsvård och kvalificerade kontaktpersoner för ungdomar. I nuläget skulle det avsevärt öka risken för att otryggheten i bostadsområdena blir högre om man avbryter dessa insatser. Prognosen för vuxna är negativ beroende på hyreskostnader under uppsägningstid för sociala kontrakt. Kostnaderna för personlig assistans och turbundna resor överskrider budgeten för personer med funktionsnedsättning.

Åtgärdsplanen följer tidsplan med undantag för rekrytering av socialsekreterare som går långsammare att rekrytera än planerat eftersom enheten inte anställer socionomer med kort erfarenhet. Det har inte varit möjligt att avsluta inhyrda socionomer i den takt som var planerad. Personalsituationen är fortsatt skör.

Coronapandemin

Barn och familjeenheten

Barn och familjeenheten har fler anmälningar om att barn bevittnat eller blivit utsatta för våld. Däremot är antalet aktualiseringar barn och unga under mars ungefär samma som under februari. Andra aktörer i samhället såsom skola och frivillig organisationer signalerar att barn i Nacka hålls hemma från förskola och skola och ibland saknar mat, stöd i skolarbetet och fritidssysselsättning. Ungdomar samlas där vissa är i riskzon för kriminalitet. Planering för att avhjälpa situationen pågår. Barntelefon har öppnats för att ge oroliga barn möjlighet att komma i kontakt med vuxna kring sin situation. I dagsläget fungerar verksamheten utan större problem, förutom att vissa utredningar överskrids på grund av vård av barn och sjukdom hos personal.

Omsorgsenheten

Coronapandemin har påverkat omsorgsenhetens målgrupp genom att många väljer att inte gå till sina dagliga verksamheter för rädsla att bli smittade eller på grund av att de är en riskgrupp. Föräldrar håller även sina barn hemma från skola och korttidsstillsyn av samma anledning. Detta får till följd att den enskilde söker tillfällig utökning av assistans om de har insatsen beviljad sedan tidigare.

Ett korttidsboende för målgruppen med omfattande omvårdnadsbehov har stängt vilket gett samma följd. Föräldrar söker då utökad assistans vilket innebär utökningar uppåt 200 timmar.

Inflyttning till den nya gruppboenden på Kocktorpsvägen som var planerad till april har fått skjutas upp till maj och juni.

Träffpunkten för socialpsykiatrigruppen har periodvis varit stängd på grund av personalbrist. Detta innebär isolering och oro för målgruppen. Handläggarna har tät kontakt med kunderna och erbjuder annan insats om så önskas, det kan då röra sig om boendestöd.

Vi har ett antal personer som idag bor på tillfälliga boenden som HVB och korttidsboende SOL och väntar på äldreboende. Trots att det finns lediga platser kan kunderna inte flytta in på grund av att det finns smitta på boendena.

Handläggargruppen har dragits med sjukfrånvaro och vård av barn. Trots detta hålls handläggningstiden. Omprioriteringar har gjorts och handläggningen fokuseras på nyinkomna ärenden samt att man omfördelar resurser till områden med högt inflöde såsom handläggning av tillfällig assistans.

Det ekonomiska utfallet hittills

Coronapandemin har inte hunnit få något större utslag i det ekonomiska utfallet för perioden januari till och med mars eftersom fakturorna för mars betalas under april eller början av maj. Prognosen är lagd utan att ta någon hänsyn till kostnader som minskar eller ökar på grund av Corona. Kostnaderna minskar på grund av att kunder avstår från att till exempel ta emot hemtjänst eller besöka öppenvården. Kostnader ökar på grund av att kunder kan behöva mer hjälp till exempel personlig assistans eller att insatser inte kan avslutas som planerat.

2 Verksamhetsresultat

Övergripande mål	Fokusområde
Bästa utveckling för alla	— Barn och vuxna med social problematik och/ eller funktionsnedsättning som är i behov av stöd, ska ges förutsättningar till bästa möjliga uppväxt och vuxenliv. De som är i behov av stöd ska vara delaktiga och erbjudas individanpassade insatser som hjälper.
Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	— Den som har en funktionsnedsättning får möjlighet att delta i samhällslivet på lika villkor. Anpassade boendeformer av god kvalitet finns tillgängliga och integrerade i Nackas olika kommundelar.
Stark och balanserad tillväxt	— Barn och vuxna lever ett tryggt och självständigt liv utifrån sina förutsättningar och får hjälp innan problemen blir för stora genom ett varierat utbud av lättillgängligt stöd. Samarbetet med andra huvudmän, civilsamhället, föreningar och volontärverksamheter förebygger sociala problem.
Maximalt värde för skattepengarna	— Socialtjänsten utvecklas utifrån Nackabornas behov. Insatser som erbjuds håller en hög kvalitet och utgår från en evidensbaserad praktik. Medborgarnas krav på hög tillgänglighet och flexibilitet möts med varierade och effektiva arbetssätt som anpassas efter individens förutsättningar.

3 Ekonomiskt resultat

Periodens resultat -4,3 miljoner kronor

Det negativa resultatet beror främst på höga kostnader för heldygnsvården inom barn och unga. Resultatet för myndighet och huvudmannaskap försämras av att barn och familjeenheten inte har kunnat avsluta antalet inhyrda socionomer. Utfallet för inhyrd personal är 2,8 miljoner kronor, - 2,3 miljoner kronor jämfört med periodens budget. Det vägs delvis upp av överskott för personalkostnader på grund av vakanser. Resultatet för barn och unga haltar något på grund av att föreningsbidraget till föreningar riktade till barn och unga och vuxna betalats ut för hela 2020 medan budgeten avser tre månader. Budgeten för LSS-bostäder är också uppdelad i tolfte delar medan nya LSS-boende startar under våren respektive i slutet av året. Upphandlad verksamhet räknas oftast upp med omsorgsprisindex (OPI). På grund av Coronapandemin har alla löneavtal förlängts till den 1 oktober. Därför finns det inget definitivt OPI och det är oklart när och hur företagen kan få uppräknings enligt OPI.

Coronasmittan

Coronapandemin har inte hunnit få något större utslag i det ekonomiska utfallet för perioden januari till och med mars eftersom fakturorna för mars betalas under april eller början av maj. Prognosen är lagd utan att ta någon hänsyn till kostnader som minskar eller ökar på grund av Corona. Kostnaderna minskar på grund av att kunder avstår från att till exempel ta emot hemtjänst eller besöka öppenvården. Kostnader ökar på grund av att kunder kan behöva mer hjälp till exempel personlig assistans eller att insatser inte kan avslutas som planerat.

Negativ prognos för socialnämnden, -27,9 miljoner kronor

Prognosen för socialnämnden är 859,5 miljoner kronor, det vill säga - 27,9 miljoner kronor jämfört med budgeten. Prognosavvikelserna avser främst kostnader för heldygnsvård och kvalificerade kontaktpersoner för ungdomar. I nuläget skulle det avsevärt öka risken för att otryggheten i bostadsområdena blir högre om man avbryter dessa insatser. Prognosen för vuxna är negativ beroende på hyreskostnader under uppsägningstid för sociala kontrakt. Kostnaderna för personlig assistans och turbundna resor överskrider budgeten för personer med funktionsnedsättning.

Åtgärdsplanen följer tidsplan med undantag för rekrytering av socialsekreterare som går långsammare att rekrytera än planerat eftersom enheten inte anställer socionomer med kort erfarenhet. Det har också varit ont om sökande. Det har inte varit möjligt att avsluta inhyrda socionomer i den takt som var planerad. Personalsituationen är fortsatt skör.

Barn och unga - 21 miljoner kronor

Fortsatt stort antal heldygnsplaceringar

Bokslutet 2019 slutade med ett budgetöverskridande på sammanlagt -36,9 miljoner kronor jämfört med budgeten där den budgeten för insatser till barn och ungdomar stod för den största delen av överskridandet, -23,5 miljoner kronor. I mål och budget för 2020 tillfördes socialnämnden 60,4 miljoner kronor. 20,8 miljoner kronor var till insatser för barn och unga det vill säga 2,7 miljoner kronor mindre än utfallet för 2019. Barn och familjeenheten tillfördes ytterligare 12,9 miljoner kronor som en satsning för att stärka och öka kvaliteten i handläggning av barnavårdsärenden.

Inom den sociala barn och ungdomsvården är det insatserna inom heldygnsvården och inom institutionsvården i synnerhet, som driver kostnaderna. Under hösten 2018 ökade antalet placerade barn och ungdomar och därmed antalet placeringsdygn samtidigt som andelen institutionsdygn av det totala antalet placeringsdygn ökade. Det är orsaken till kostnadsutvecklingen för den sociala barn och ungdomsvården. En större andel av barn och unga 0-20 år i befolkningen är i åldrarna 15-17 år gamla vilket påverkar den här utvecklingen. En större andel av ungdomarna 15 till 17 år är aktuella inom socialtjänsten än i de yngre åldrarna.

Under sommaren 2019 ökade antalet placeringar på institution enligt lagen om vård av unga (LVU). 23 barn och unga är institutionsplacerade mars 2020 jämfört med 14 barn och unga i maj 2019. Av dem är åtta placerade på en SIS-institution (SIS, Statens institutionsstyrelse bedriver individuellt anpassad tvångsvård och verkställer slutna ungdomsvård). Det är en liten minskning jämfört med förra månaden. Arbetet inom myndigheten fortskrider med att efter anmälan från polis eller i samverkan inom ramen för SSPF (en modell för samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid) och SIG (sociala insatsgrupper), att identifiera ungdomar i kriminalitet eller i riskzon för kriminalitet och ge dem insatser för att bryta det negativa beteendet. Den täta samverkan som sker inom SSPF uppmärksammar fler ungdomar i riskzon och i ett tidigare skede än tidigare vilket också ökar antalet beviljade insatser.

Prognosen för huvudparten av dessa placeringar är att insatserna i någon form behöver fortgå under lång tid, flera även under 2021. Antalet institutionsplaceringar skulle behöva minska med cirka fem årsplaceringar för att få en ekonomi i balans. I nuläget skulle det avsevärt öka risken för att otryggheten i bostadsområdena blir högre. Under våren 2020 har antalet ungdomar med insatsen kvalificerad kontaktperson/coach ökat vilket gör att också öppenvårdsinsatserna har en negativ budgetavvikelse, prognosen är -3,1 miljoner kronor. Flera av ungdomarna med insats kontaktperson/coach har det kombinerat med andra insatser på grund av drogproblematik kombinerat med kriminalitet.

Barn och unga 0-20 år	Jan	Feb	Utfall 2019	Utfall år 2018
Antal inkomna aktualiseringar	360	311	3 453	3 310
Antal inledda utredningar	95	92	955	1 118
Antal pågående utredningar (minst 1 dag under perioden)	344	359	1 218	1 188
Antal avslutade utredningar	78	62	960	1 061
varav avslutade med insats	26	23	452	627
Medeltal antal utredningsdagar i avslutade barnavårdsutredningar	88	96	63	72
Median antal utredningsdagar i avslutade barnavårdsutredningar	98	113	47	66

	Jan	Feb	Prel mars	Genomsnitt /mån 2019	Genomsnitt /mån år 2018
Antal pågående heldygnsplaceringar	128	124	116	110	78
varav pågående institutionsplaceringar	31	26	23	17	12
varav pågående placeringar i jourhem	29	29	21	35	27
varav pågående placeringar i familjehem	38	42	41	37	25
varav pågående placeringar i stödboende	18	20	20	14	8
varav pågående placeringar i nätverkshem	12	9	11	9	7

* ett barn kan ha varit placerad i t.ex. ett jourhem och sedan placerad i familjehem under samma månad men räknas bara en gång i raden pågående heldygnsplaceringar

Tkr	Utfall t.o.m. mars	Budget t.o.m. mars	Budget avvikelse	Prognos 2020	Budget 2020	Avvikelse
Dygnsvård	-22 892	-19 685	-3 208	-94 761	-78 739	-16 022
Öppenvård inkl. föreningsbidrag	-17 234	-15 928	-1 306	-66 827	-63 712	-3 115
Familjerådgivning inkl. insatser familjerätt	-925	-935	10	-3 624	-3 740	116
Ensamkommande flyktingar	-1 064	-250	-814	-2 979	-1 000	-1 979
Summa barn och unga	-42 115	-36 798	-5 318	-168 191	-147 191	-21 000

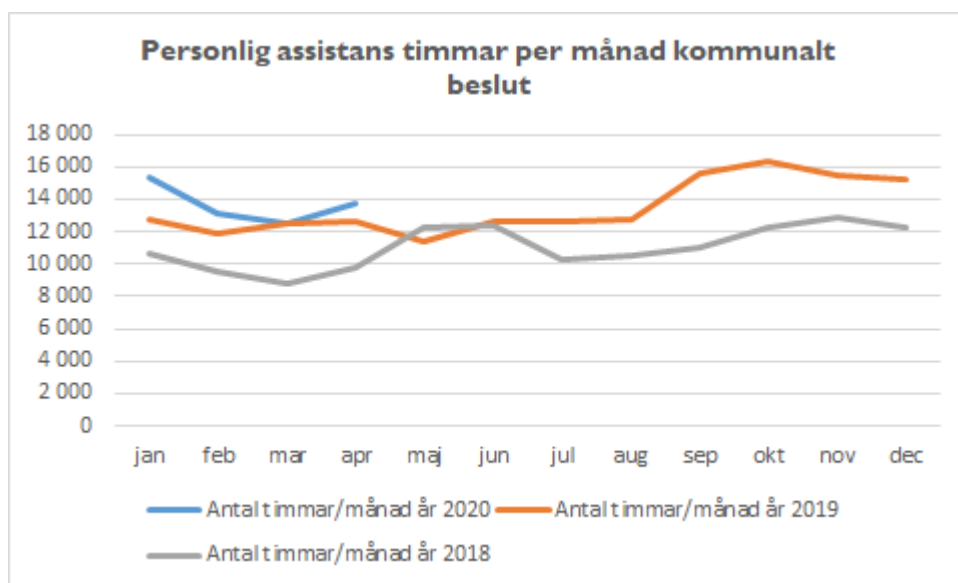
Personer med funktionsnedsättning prognos - 5,9 miljoner kronor

Utfallet var -7,9 miljoner kronor 2019 jämfört med budgeten. Socialnämnden har tillförts budget för volymökningar men några av anledningarna till det negativa resultatet för 2019 kvarstår och andra har tillkommit. Omsorgsenheten flaggar för risk för negativt resultat för personlig assistans, hälso- och sjukvård LSS och för turbundna resor. Avvikelsena vägs i någon mån upp av positiv prognos för andra verksamheter.

Personlig assistans, -6,3 miljoner kronor

Personlig assistans finansieras av stat och kommun där staten finansierar assistans för de personer där antalet assistanstimmar som avser grundläggande behov av det totala antalet beviljade assistanstimmar är minst 20 timmar per vecka. Kommunen betalar alltid de 20 första timmarna assistans per vecka. Året 2019 var budgetavvikelsen -4 miljoner kronor, sedan dess har assistansersättningen höjts med 1,5 procent medan budgeten för 2020 är oförändrat 75 miljoner kronor det vill säga cirka 6,2 miljoner kronor per månad. Risker för fortsatt negativt resultat är överhängande. Tidigare har detta kunnat vägas upp av positiv budgetavvikelse inom andra verksamheter men det är mindre troligt för i år.

Diagrammet nedan visar antalet beviljade timmar per månad för personlig assistans som beviljas av kommunen från januari 2018 till februari 2020.



Hälso och sjukvård LSS, -0,7 miljoner kronor

Från och med den första maj börjar ett nytt avtal gälla. Upphandlingen gjordes för att nuvarande leverantör inte ville förlänga avtalet. Avtalet innebär högre kostnader jämfört med nuvarande avtal, prognosen är cirka -0,7 miljoner kronor jämfört med budgeten.

Turbundna resor, -1,5 miljoner kronor

Det nya avtalet för turbundna resor innebär större möjligheter att påverka kostnaderna genom att införa ett så kallat tidsfönster. Det kan tidigast starta från maj månad men blir troligen försenat på grund av Coronapandemin. Avtalet har också inneburit ändringar i hur lovresor faktureras. Tidigare fakturerades utbildningsnämnden för resor även under loven medan det med det nya avtalet blir det en kostnad för socialnämnden. Det innebar cirka 100 tusen kronor högre kostnad för november 2019 på grund av novemberlovet. Det är ett nollsummespel för kommunen som helhet men ökar kostnaderna avsevärt för socialnämnden. Priset kommer att höjas med taxiindex som grund den 1 oktober 2020.

	Utfall netto	Budget netto	Budget-avvikelse	Prognos 2020	Budget 2020	Avvikelse
Insatser Sol	-27 835	-27 430	-405	-111 716	-109 720	-1 996
Insatser LSS	-91 735	-91 702	-33	-369 489	-366 806	-2 683
Turbundna resor och riksfärdtjänst	-3 679	-3 460	-219	-15 050	-13 840	-1 210
Summa personer med funktionsnedsättning	-123 249	-122 592	-657	-496 256	-490 366	-5 890

Vuxna 0-64 år, prognos -1,0 miljoner kronor

Den negativa avvikelsen avser kostnader under uppsägning av sociala kontrakt -1,6 miljoner kronor. Det vägs i viss mån upp av en positiv prognosavvikelse för insatser till vuxna +0,6 miljoner kronor.

Våld i nära relation ökar globalt som en konsekvens av Coronapandemin. Antalet aktualiseringar i Nacka har inte ökat under perioden januari till mars (preliminära uppgifter) utan kvarstår på cirka 18 till 20 personer per månad.

Verksamhet (tkr)	Utfall jan-mar	Budget jan-mar	avvikelse	Prognos 2020	Budget 2020	Avvikelse
Insatser vuxna	-9 457	-10 595	1 138	-41 810	-42 381	571
Insatser vuxna våld i nära relation	-1 945	-1 868	-76	-7 473	-7 473	0
Sociala kontrakt	-2 633	-2 203	-430	-10 398	-8 813	-1 585
Summa vuxen	-14 035	-14 667	632	-59 681	-58 667	-1 014

3.1 Ekonomisk tabell

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2020			Ack budget 2020				Helår budget och prognos 2020		
	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget intäkter	Budget kostnader	Budget netto	Budget avvikelse	Budget netto	Prognos netto	Prognos avvikelse
Barn och unga	1 775	-43 890	-42 115	1 373	-38 170	-36 798	-5 318	-147 191	-168 191	-21 000
Vuxna 21-64 år	4 261	-18 296	-14 035	4 635	-19 301	-14 667	632	-58 667	-59 681	-1 014
Personer med funktionsnedsättning	8 936	-132 184	-123 249	8 068	-130 659	-122 592	-657	-490 366	-496 255	-5 889
Gemensam socialtjänst	0	-919	-919	0	-1 264	-1 264	345	-5 056	-5 056	0
Myndighet och huvudmannaskap	0	-31 206	-31 206	0	-32 007	-32 007	801	-128 028	-128 028	0
Nämnd och nämndstöd	0	-621	-621	0	-562	-562	-59	-2 248	-2 248	0
Summa	14 972	-227 116	-212 145	14 076	-221 963	-207 889	-4 256	-831 556	-859 459	-27 903

4 Investeringar

Socialnämnden har inga pågående investeringar

5 Åtgärdsplan för barn och ungdomsvård

Socialnämnden fattade beslut om en åtgärdsplan för barn och familjeenheten och för barn och ungdomsvården i samband med beslut om internbudgeten för 2020.

Åtgärder pågår enligt plan förutom när det gäller åtgärden rätt bemanning och rätt kompetens. Personalsituationen är fortsatt skör med flera vakanser och många nyanställda, cirka tio procent av tjänsterna är vakanta. Det går långsammare att rekrytera socionomer till de vakanta tjänsterna än planerat eftersom enheten inte anställer socionomer med kort erfarenhet och det är få ansökningar till tjänsterna. Det har därför inte varit möjligt att avsluta inhyrda socionomer i den takt som var planerat. Antalet pågående insatser är fortsatt högt jämfört med budgeten.

Mål	Åtgärd	Status åtgärder	Kommentar
Bästa utveckling för alla			
	Självbestämmande och integritet		
	Säkerställa barns delaktighet. Säkerställer att samtliga barn kommit till tals enskilt i samtliga skeden i handläggningen.	Pågår	Implementering pågår.
	Trygghet och säkerhet		
	Säkerställa att skyddsbedömning görs. Kontinuerligt följa upp om skyddsbedömningar genomförs.	Pågår	Implementering pågår.
	Inleda utredning. Säkerställa att vi inleder utredning på alla barn som har bevitnat eller utsatts för våld.	Pågår	Implementering pågår.
	Säkerställa god kvalitet av vård i jourhem/familjehem. Säkerställa att vården för barn placerade i jourhem/familjehem är av god kvalitet.	Pågår	Jourhemsplacerade barn, som inte är placerade stadigvarande, blir uppringda varje vecka för att få möjlighet att vara delaktiga i sin vård. Kartläggning genomförd av familjehemsplacerade barn där barnsekreterare, familjehemssekreterare och SkolFam tillsammans tagit del av informationen och påbörjat resonemang om utvecklingsområden.
Maximalt värde för skattepengarna			
	Kunskapsbaserad verksamhet		
	Implementera framarbetat målarbete. Evidensbaserat arbetssätt med mål, måluppföljning och målpuppfyllelse för varje barn.	Pågår	I möten med gruppledare och kvalitetsutvecklare har konkreta och enhetliga mål diskuterats som är möjliga att följa upp, som en förutsättning för att ge socialsekreterare stöd i sitt arbete. Avser samtliga barn i heldygnsvård, då denna grupp kan tas fram systematiskt och följas. Nätverksmöte ska föregå placering.
	Helhetssyn och samordning		
	Samordna och tydliggöra roller och uppdrag - Alla barn är allas ansvar och fokus ligger på att samspela för barnets bästa.	Pågår	Operativ arbetsgrupp för att kunskapen ska bli gemensam och planera för och följa upp implementering.
	Utveckla kvalitetsarbetet. Implementera enhetens kvalitetsarbete.	Pågår	Medarbetare får kontinuerligt information på enhetsmöten om pågående kvalitetsarbete. Aktuell månad ställdes enhetsmöte in på Corona, men månadsrapport och kvalitetsplan skickades till samtliga för genomgång i resp. grupp. Samtliga arbetsgrupper har kännedom om vad gruppen planerar arbeta med gällande kvalitet. Det viktigaste arbetet är dock att öka förståelsen för vad kvalitet innebär för de barn som handläggs inom myndigheten.

Mål	Åtgärd	Status åtgärder	Kommentar
	Effektivitet		
	Utveckla uppföljning av verksamhet. Ta fram modell för att använda verksamhetsmått som stöd för den ekonomiska analysen.	Pågår	Implementering pågår
	Ekonomi. Ökad ekonomisk kompetens och förutsättningar för analys och medvetna beslut utifrån en sammantagen bild för ekonomi och verksamhet	Pågår	Implementering pågår
	Rätt bemanning och rätt kompetens - Rekrytera personal utifrån kompetens och erfarenhet som svarar mot målgruppers behov	Pågår, men försenat	Rekrytering pågår. Stor vikt läggs vid att inte anställa personal med för kort erfarenhet, vilket leder till att det tar längre tid än förväntat. Få sökanden. I mars var cirka 10 procent av tjänsterna vakanta.
	Förbättrad introduktion. Säkerställa trygg och effektiv introduktion till Nacka och till arbetet för att nyanställda socialsekreterare snabbt ska ha förutsättningar att bidra med sin kompetens till fullo.	Pågår	Ny introduktion är under framtagande. Checklista och välkomstbrev är omarbetad och förtydligad med hänvisning till resp. ansvar kopplat till roll.

Indikatorer

		nov-19	dec-19	januari	februari prel
1.1	BARN DELAKTIGHET				
	Andel anmälningar där barn kommit till tals under förhandsbedömningen	10 %	13 %	14 %	21 %
	Andel utredningar där barn varit delaktiga i enskilt möte eller samtal	42 %	63 %	55 %	58 %
	Antal uppföljningar där barn deltagit i enskilt möte under uppföljning av insats i heldygnsvård	6	2	4	7
	Antal barn med pågående heldygnsinnsats	93	92	99	88
2.2	PLACERADE BARN I JOURHEM/FAMILJEHEM				
	Antal placeringar i jourhem inkl. tillfällig placering i nätverkshem som pågått mer än 6 månader				10
	Antal pågående placeringar i jourhem inkl. tillfällig placering i nätverkshem				25
	Andel av pågående placeringar i jourhem som pågått mer än 6 mån				40 %

		januari	febru- ari	mars
5.2	KONTINUITET			
	Antal vakanta tjänster som håller på att/ eller som ska ersättningsrekryteras	5	4	10
	Antal tillsvidare anställda som slutat	0	3	1
	Personalomsättning	0%	2,4%	2,4%
	Antal inhyrda socialsekreterare	6	5	5
	Antal medarbetare anställda inom de senaste 6 månaderna, d.v.s. i introduktion.	21	12	12

* Antal personer i tjänst under mars omräknat till heltidsarbete är cirka 82,2 av 91 budgeterade tjänster

	Andel handläggare med erfarenhet av arbete i den sociala barn och ungdomsvården	I februari 2019	I februari 2020
5.2	KONTINUITET		
	Kortare än 1 år	4%	8%
	Minst 1 års erfarenhet	96%	92%
	Minst 3 års erfarenhet	71%	84%
	Fem års erfarenhet eller längre	48%	63%

Jämfört med för ett år sedan så har andelen med minst tre års erfarenhet ökat från 71 procent till 84 procent