



NORRMALMS STADSDELSNÄMND

TJÄNSTEUTLÅTAND
E
DNR 1.2.1.-738/2012
SID 1 (70)

2013-01-22

Handläggare: Maria Svedberg
och Ulrika Klemets

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse 2012 Norrmalms stadsdelsnämnd

Förvaltningens förslag till beslut

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutar följande

1. Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:
2. Verksamhetsberättelsen godkänns.
3. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 4,0 mnkr för investering i isaggregat i Vasaparken.
4. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 0,1 mnkr för investeringar i parker och grönområden.
5. Kvalitetsredovisning 2012 för förskolorna godkänns.
6. Patientberättelse för 2012 godkänns.
7. Paragrafen justeras omedelbart

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Samverkansversion

Sammanfattande analys

I budget för 2012 med inriktning för 2013 och 2014 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden.

Stadsdelsnämnden har uppfyllt samtliga nämndmål med undantag av ett mål och därmed bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål med tillhörande mål för verksamhetsområden.

I det följande sammanfattas på vilket sätt stadsdelsnämnden har bidragit till inriktningsmålen.

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Stadsdelsnämnden har i hög grad bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges första inriktningsmål. Fyra av de fem tillhörande målen för verksamhetsområdet har uppfyllts under året. Undantaget är målet *Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande* som nämnden delvis uppnår. Under första halvåret ökade antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd från i genomsnitt 236 per månad till 247, men enligt preliminära beräkningar för december 2012 kommer antalet bidragshushåll fortsättningsvis att minska. Av dem som uppbar ekonomiskt bistånd i november månad var sammanlagt 110 personer arbetslösa, varav 39 personer (35 %) var aktuella vid Jobbtorg Stockholm, jämfört med november 2011 då närmare hälften av de arbetslösa hade kontakt med Jobbtorget. Detta visar att allt fler av de arbetslösa har en problematik som gör att de har behov av individuella och rehabiliterande insatser för att kunna komma ut på arbetsmarknaden.

Stadsdelsnämnden bidrar till delmålet *Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa* bl.a. genom att upphandla kommunalt driven verksamhet för att ge fler aktörer möjlighet att bedriva verksamhet på Norrmalm. Förvaltningen har även regelbundna möten med entreprenörerna för uppföljning av kvalitet och diskussion kring hur de kan bidra till att skapa ett Stockholm i världsklass.

Stadsdelsnämnden har under året bidragit till målet om att *Stockholms livsmiljö ska vara hållbar* genom att bl.a. leasa miljöbilar, tanka förnyelsebara drivmedel och köpa in en hög andel ekologiska livsmedel och bytt ut parkmiljöavdelningens två bilar till elbilar.

Målet om att *Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna* har uppfyllts bl.a. genom att förvaltningen har stadens kulturplan med de tre perspektiven kultur för, med och av barn och ungdomar som utgångspunkt i arbetet och förvaltningen har i samarbete med flera lokala aktörer erbjudit stadsdelens medborgare ett antal kulturaktiviteter.

Till inriktningsmålet hör även målet om att *Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning*. Förvaltningens brottsförebyggande råd (BRÅ) har under året genomfört en trygghetsvandring med fokus på trygga trafikmiljöer och skapat kanaler för att effektivisera information om brott mot äldre. Parkupprustningar samt en kampanj mot nedskräpning har genomförts för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsområdets parker. Förvaltningen har tillsammans med polisen skapat rutiner för att kunna erbjuda insatsen ”social insatsgrupp” för ungdomar i åldern 15-20 år som riskerar att fastna i kriminalitet. Insatsen möjliggör ett samordnat stöd från berörda myndigheter och övriga aktörer under ledning av socialtjänsten.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Samtliga tillhörande verksamhetsmål har uppnåtts under året.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet att *Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald* bl.a. genom att tydliggöra och informera brukare och medborgare såväl muntligt som skriftligt och på stadens webbplats om valmöjligheterna. Under året har informationsmöten genomförts på öppna förskolan för föräldrar som önskar plats i stadens förskoleverksamheter. Personer som fyllt 75 år har omfattats av uppsökande verksamhet genom informationsträffar och hembesök där man informerat om äldreomsorgens valfrihetssystem.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet *Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas* bl.a. genom att förskolorna under året fördjupat sig i den reviderade läroplanens mål och intentioner. Norrmalms förskolor har den högsta andelen förskollärare i staden med 53,1 % av antal anställda inom förskolan jämfört med staden som har 40,1 % . Karlbergs förskolor vann årets kvalitetsutmärkelse i klassen förskola.

Stadsdelsnämnden har på flera sätt bidragit till att uppfylla målet *Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg*. Brukarundersökningar för 2012 visar att Norrmalms verksamheter inom äldreomsorg håller en hög kvalitet och resultatet ligger över staden inom de flesta frågeområden. Under hösten har förvaltningen påbörjat ett arbete med att ta fram en handlingsplan för att införa ett ungdomsråd och föräldrar i stadsdelen har erbjudits föräldrastöd med målet att skapa ett bättre samspel mellan föräldrar och barn.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet *Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten* bl.a. genom det lean-arbete som pågår i alla verksamheter inom förvaltningen, vilket har gett medarbetarna större möjligheter att påverka och utveckla sitt arbete.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet uppfylls helt. Stadsdelsnämnden redovisar ett överskott om 0,3 mnkr efter resultatöverföringar.



Målet *Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva* uppnås bl.a. genom att stadsdelsnämnden har utvecklat arbetet med ständiga förbättringar i verksamheterna enligt lean. Vidare har samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar systematiskt följts upp på individ- och verksamhetsnivå, för att garantera att verksamheterna håller god kvalitet och att avtalen följs.

Förväntade resultat

I verksamhetsplanen för 2012 har stadsdelsnämnden formulerat förväntade resultat till de nämndspecifika målen som är kopplade till inriktningsmålen. De förväntade resultaten har generellt uppnåtts väl under året.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

I den sammanfattande analysen redovisas på vilket sätt stadsdelsnämnden under året har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål. Till inriktningsmålet hör fem mål för verksamhetsområdet. Måluppfyllelsen för verksamhetsområdena samt en kortfattad redovisning av den verksamhet som bedrivits under året, beskrivs under respektive mål för verksamhetsområdet.

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

I Vision 2030 är samhällsservicen offentligt finansierad, men driften präglas av mångfald. Stadsdelsnämnden bidrar till visionen bl.a. genom att upphandla kommunalt driven verksamhet.

Förvaltningen har regelbundna möten med entreprenörerna för uppföljning av kvalitet och diskussion kring hur entreprenörerna kan bidra till att skapa ett Stockholm i världsklass. Bland annat har de fristående förskolorna bjudits in till information om stadens gemensamma kö och för att diskutera frågor om samverkan i olika situationer.

Nämnden har uppnått sitt årsmål för andel upphandlad verksamhet i konkurrens, vilket i sin tur överstiger kommunfullmäktiges årsmål med sju procentenheter. Stadsdelsnämndens aktivitetsplan för 2011 har genomförts utan avvikelser, med undantag för den planerade centrala upphandlingen av Väderkvarnens vård- och omsorgsboende som skjutits upp på grund av stadens beslut att avvakta med de planerade upphandlingarna av vård- och omsorgsboenden.

Den 1 mars tog Attendo Care AB över driften av Vasens vård- och omsorgsboende.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	43,93 %	42 %	35 %	2012

NÄMNDMÅL:

Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter

Uppfylls helt

Genom regelbundna möten med entreprenörerna görs uppföljning av kvalitet och diskussioner förs kring hur entreprenörerna kan bidra till att skapa ett Stockholm i världsklass.

Förvaltningen har utvecklat uppföljningen av externa utförares verksamhet. Verksamheterna följs fortlöpande och systematiskt upp för att säkerställa att entreprenörerna följt de avtal som tecknats och att verksamheten hållit en god kvalitet.

Förvaltningen har bjudit in utförarna till möten för att stärka samarbetet och bland annat informerat de fristående förskolorna om stadens gemensamma kö. Förvaltningen har även bjudit in de fristående skolorna för att diskutera frågor om samverkan i olika situationer.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen arbetar för att de fristående förskolorna ska gå med i stadens gemensamma förskolekö.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förvaltningen genomför möten med de fristående förskolorna om möjligheten att driva förskoleverksamhet i Hagastaden.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Utvecklingsmöten för kvalitet med leverantörer och samarbetspartners.	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande


Uppfylls delvis

I Vision 2030 är Stockholmsregionen en integrerad arbets- och utbildningsmarknad med ett stort utbud av arbeten och utbildningar. Möjligheterna som utbudet i regionen medför ska utnyttjas så att den som idag inte är självförsörjande ska kunna bli det.

Stadsdelsnämnden har under 2012 delvis uppnått målet om jobb istället för bidrag. Hälften av biståndstagarna har ett långvarigt behov av ekonomiskt bistånd med en komplex problematik i form av psykisk ohälsa och eller missbruk. Av dem som uppbar ekonomiskt bistånd i november månad var sammanlagt 110 personer arbetslösa, varav 39 st (35 %) var aktuella vid Jobbtorg Stockholm, jämfört med november 2011 då närmare hälften av de arbetslösa hade kontakt med Jobbtorget. Detta visar att allt fler av de arbetslösa har en problematik som gör att de har behov av individuella och rehabiliterande insatser för att kunna komma ut på arbetsmarknaden.

En representant för försörjningsstödsenheten har medverkat i arbetsmarknadsnämndens uppdrag att utvärdera de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls och utveckla insatser för de aspiranter som står långt från arbetsmarknaden. Medverkan har även skett vad gäller utveckling av arbetsmarknadsinsatser och ett gemensamt sätt att bedöma vilka som kan anses stå till arbetsmarknadens förfogande samt även när det gäller att ta fram ett förslag på "en väg in" för personer som söker ekonomiskt bistånd.

Samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen har utökats när det gäller att skapa arbetstillfällen för personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen har hittills erbjudit en praktikplats alternativt ungdomsanställning vid parkmiljöavdelningen norra innerstaden.

Under sommaren har 150 ungdomar fått sommarjobb inom bl.a. äldreomsorg och förskola, att jämföra med 95 ungdomar 2011.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	150 st	95 st	öka	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,5 %	0,5 %	4,5 %	VB 2012
 Andel barn som växer upp i familjer med ensamstående föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,4 %	0,4 %	2,4 %	VB 2012
 Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,43 %	0,5 %	2,4 %	VB 2012
 Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till samtliga 18-24 åringar i befolkningen	0,48 %	0,5 %	2,0 %	VB 2012
 Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,29 %	0,3 %	1,4 %	VB 2012
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
 I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter	2012-01-01	2012-12-31		
 Införa öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning, öppen varje vecka	2012-01-01	2012-12-31		

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om att i samverkan med stadsdelsnämnder och socialnämnden utvärdera de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls samt utveckla arbetsmarknadsinsatser för de aspiranter som står långt från arbetsmarknaden	2012-01-01	2012-12-31	
 Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om samverkan med stadsdelsnämnderna och socialnämnden, utveckla arbetsmarknadsinsatser och ett gemensamt sätt att bedöma vilka som kan anses stå till arbetsmarknadens förfogande	2012-01-01	2012-12-31	
 Kommunstyrelsen har i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna, arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden ta fram förslag på "en väg in" för personer som söker ekonomiskt bistånd	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Individen klarar sin egen försörjning



Uppfylls delvis

Under sommaren finansierade nämnden sommarjobb för 150 ungdomar inom bl.a. äldreomsorg och förskola att jämföra med 95 ungdomar under 2011.

Samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen har utökats när det gäller att skapa arbetstillfällen för personer med funktionsnedsättning. Hittills har en praktikplats alternativt ungdomsanställning erbjudits vid parkmiljöavdelningen norra innerstaden.

Stadsdelsnämnden ansvarar för driften av budget- och skuldrådgivning för innerstadens stadsdelsnämnder. Under 2012 har sammanlagt cirka 400 personer, varav ett åttiotal normmalmsbor, varit i kontakt med rådgivarna. Sedan april erbjuds öppen mottagning en eftermiddag i veckan, vilket innebär ökade möjligheter för boende i innerstaden att snabbt kunna få råd och stöd. Införandet av öppen mottagning har även inneburit att det inte

längre är någon väntetid för att få träffa en budget- och skuldrådgivare. Fram till mitten av december hade 221 personer vänt sig till den öppna mottagningen, varav 46 var bosatta på Norrmalm.

Under första halvåret ökade antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd från i genomsnitt 236 per månad till 247 för att sedan successivt minska under hösten. I november hade 233 hushåll försörjningsstöd. Enligt preliminära beräkningar för december 2012 kommer antalet bidragshushåll att fortsätta minska. Under det senaste året har biståndet per hushåll ökat från 7 901 kr per hushåll i november 2011 till 8219 kr i november 2012.

Det finns flera faktorer som särskilt påverkar kostnaderna för ekonomiskt bistånd i innerstaden. Exempelvis är större delen av biståndstagarna ensamstående utan barn och har därmed inte rätt till exempelvis bostadsbidrag eller barnbidrag. Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas även av att hyrorna är cirka 25 % högre än genomsnittligt för staden. Även andrahands- och inneboendehyrorna är högre än i genomsnitt för staden.

Hälften av biståndstagarna har ett långvarigt behov av ekonomiskt bistånd med en komplex problematik i form av psykisk ohälsa och/eller missbruk. I november 2012 var nästan hälften av de vuxna biståndstagarna arbetslösa, närmare 30 % sjukskrivna med läkarintyg, varav så gott som samtliga utan ersättning från försäkringskassan. Drygt 15 % hade beviljats bistånd av socialmedicinska skäl.

Av dem som uppbar ekonomiskt bistånd i november månad var sammanlagt 110 personer arbetslösa, varav 39 st (35 %) var aktuella vid Jobbtorg Stockholm, jämfört med november 2011 då närmare hälften av de arbetslösa hade kontakt med Jobbtorget. Detta visar att allt fler av de arbetslösa har en problematik som gör att de har behov av individuella och rehabiliterande insatser för att kunna komma ut på arbetsmarknaden.

Jobbtorg-resurs bedriver en verksamhet som riktar sig till personer som behöver extra stöd för att kunna få arbete. Av det totala antalet biståndstagare hade fram till november månad 19 personer varit aktuella vid Jobbtorg-resurs. Vid AR-teamet (Arbetsmarknads- och Rehabiliteringsteamet), som är en del av försörjningsstödsenhetens egen verksamhet, riktar sig till personer som av olika skäl inte kan komma ifråga för Jobbtorgets insatser, har 34 personer varit aktuella. Av dessa har åtta personer gått vidare till egen försörjning genom arbete och en till annan försörjning.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Arsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

 Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning.	23,53 %	25 %	VB 2012
--	---------	------	---------

Kommentar:

Norrmalm har under året haft 34 deltagare i Arbetsmarknads- och rehabiliteringsteamet (AR-teamet). Av dem har 8 avslutats fördelade på 7 till självförsörjning genom arbete och 1 till annan försörjning.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

 Uppfylls helt

I Vision 2030 har befolkningsökningen i regionen inte lett till en ökad miljöbelastning, vilket gjort Stockholm till ett internationellt föredöme.

Stadsdelsnämndens verksamheter har bidragit till en hållbar livsmiljö bl.a. genom att leasa miljöbilar, tanka förnyelsebara drivmedel och köpa in en hög andel ekologiska livsmedel. Under året har parkmiljöavdelningen bytt ut avdelningens två bilar till elbilar.

Stadsdelsnämnden är remissinstans och har under året deltagit aktivt i stadens samhällsplanering för att öka medborgardialogen och samverkan inom staden i angelägna stadsmiljöfrågor. Förvaltningen har tillsammans med tekniska nämnder deltagit i planeringen av förskolor, äldreboenden, specialbostäder, parker och grönområden. Förvaltningen har deltagit i planeringen av Hagastaden och Vision City utifrån målet att Stockholms livsmiljö ska vara hållbar.

Köken på förvaltningens förskolor sorterar ut matavfall som går till biologisk behandling och 24 % av deras inköp är ekologiska livsmedel..

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2012
 Andel elbilar	66,67 %	66 %	5 %	2012
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta		100 %	100 %	Nov 2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	86,39 %	90 %	tas fram av nämnden/ styrelsen	VB 2012
Kommentrar: Förvaltningen har ökat andelen tankningar med miljöbränsle i våra bilar med 6 procentenheter jämfört med 2011. Förvaltningen fortsätter sträva mot att öka andelen miljöbränsle.				
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	80 %	2012
 Elanvändning per kvadratmeter	58 kwh/kvm	58 kwh/kvm	35 kWh	2012
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
 Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015	2012-01-01	2012-12-31		

NÄMNDMÅL:

Normalms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Stadsdelsnämndens verksamheter har bidragit till en hållbar livsmiljö bl.a. genom att leasa miljöbilar, tanka förnyelsebara drivmedel och köpa in en hög andel ekologiska livsmedel. Under året har parkmiljöavdelningen bytt ut avdelningens två bilar till elbilar.

Stadsdelsförvaltningen har genomfört en miljöutbildning samt arrangerat en parkvandring i Vanadislundens tillsammans med Stockholms Naturskyddsförening.

Stadsdelsnämnden är remissinstans och har under året deltagit aktivt i stadens samhällsplanering för att öka medborgardialogen och samverkan inom staden i angelägna stadsmiljöfrågor. Tillsammans med exploateringskontoret, trafikkontoret och stadsbyggnadskontoret har förvaltningen deltagit i planeringen av förskolor, äldreboenden,

specialbostäder, parker och grönområden. Förvaltningen har deltagit i planeringen av Hagastaden och Vision City utifrån målet att Stockholms livsmiljö ska vara hållbar.

Köken på våra förskolor sorterar ut matavfall som går till biologisk behandling och 24 % av nämndens verksamheters inköp är ekologiska livsmedel.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i nämndens verksamheter	24,2 %	22 %	VB 2012
 Andel storkök i nämndens verksamheter som sorterar ut matavfall för biologisk behandling.	30,77 %	30 %	2012
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Erbjudna miljöutbildning till förvaltningens miljöombud och övriga intresserade	2012-01-01	2012-12-31	
 Ett seminarium om hur nämndens verksamheter kan sänka elförbrukningen anordnas.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: Seminarier har flyttas till 2013.			
 Förskolorna genomför åtgärder för att återvinna matavfall för biologisk behandling.	2012-01-01	2012-12-31	
 Informera och motivera medarbetarna om vikten av att tanka förnyelsebart drivmedel	2012-01-01	2012-12-31	
 Inleda samarbete om energieffektivisering med förvaltningens större hyresvärdar	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

 Uppfylls helt

En av framtidsbilderna i Vision 2030 är att det rika utbudet av fritidsaktiviteter får barn och ungdomar att må bra både fysiskt, psykiskt och socialt.

På Norrmalm har stadens kulturplan med de tre perspektiven kultur för, med och av barn och ungdomar varit utgångspunkten i 2012 års arbete. Förvaltningen har genomfört välbesökta och uppskattade arrangemang i Vasaparken på både Nationaldagen och midsommar samt firat förskolans dag den 24 maj med en utställning i Observatoriedammen av barnens projektarbeten.

Vidare har förvaltningen i samarbete med lokala aktörer, som t.ex. Sven Harrys konstmuseum, Bonniers konsthall, Arena Accent, Stadsbiblioteket, Vasastans fritidsgård och skolor på Norrmalm erbjudit stadsdelens ungdomar aktiviteter som bandtävlingar, skrivarcirklar, teaterföreställningar och olika former av skapande aktiviteter. Vasaparkens parklek har under vår och sommar haft öppet på torsdagskvällarna och då erbjudit kulturupplevelser som musik och dans.

Norrmalms dagliga verksamhet har arrangerat en deltävling där personer som bor i gruppboende eller arbetar inom daglig verksamhet tävlat om vem som skulle representera Stockholm i Väsby Melodifestival. Norrmalms dagliga verksamhet erbjuder varje vecka en caféverksamhet för personer som bor på stadens gruppboenden.

Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har under året regelbundet genomfört olika kulturaktiviteter. Vasaträffen, som är en stadsövergripande träffpunkt för de äldre, har under året haft ett stort utbud av olika aktiviteter och kulturupplevelser. Resultatet i årets brukarundersökningar visar att de äldres nöjdhet ökat betydligt efter de satsningar på kulturaktiviteter som gjorts.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utbildningsnämnden ska i dialog med stadsdelsnämnderna, kulturnämnden och det fria kulturlivet utveckla Kulan för att ge fler barn och unga i skola och förskola möjlighet till kulturupplevelser	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:
Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna.

 Uppfylls helt

På Norrmalm har stadens kulturplan med de tre perspektiven kultur för, med och av barn och ungdomar varit utgångspunkten i 2012 års arbete.

Förvaltningen har deltagit i Kulans seminarier och nätverk inom fältet kultur och förskola. Kulan är ett samarbetsprojekt mellan stadsdelsförvaltningarna, utbildningsförvaltningen och kulturförvaltningen för att fler barn och unga ska ges möjlighet att uppleva kultur och skapa själva.

Under året har 30 medarbetare deltagit i en kurs, "Förskolan berättar", som stadsbiblioteket genomfört i samverkan med stadsdelsförvaltningen. Kursen har tagits fram i ett samarbete med förskolornas kulturombud och stadsbiblioteket.

Förvaltningen har genomfört en välbesökt och uppskattad familjedag i Vasaparken på Nationaldagen. Barn och ungdomar fick då möjligheter till olika kulturupplevelser som musik, teater och rockbandstävling. Arena Accent och ungdomar från Vasastans fritidsgård var med och genomförde dagen.

Den 27 april invigdes en ny dansbana i Vasaparken. Vid midsommar genomfördes olika aktiviteter i parken.

Parkleken i Vasaparken har under maj till september haft öppet på torsdagskvällarna och då erbjudit kulturupplevelser som t.ex. musik och dans.

Förskolans dag firades den 24 maj och då hade alla de kommunala förskolorna en utställning i Observatoriedammen. Utställningen visade barnens projektarbeten som fortgått under året i form av installationer.

Ungdomarna i stadsdelen har erbjudits aktiviteter som bandtävlingar, skrivarcirklar, teaterföreställningar och olika former av skapande aktiviteter. Aktiviteterna har genomförts i samverkan med lokala aktörer, Sven Harrys konstmuseum, Bonniers konsthall, Arena Accent, Stadsbiblioteket, Vasastans fritidsgård och skolor på Norrmalm.

I samarbete med stadsbiblioteket har barn och ungdomar erbjudits lovaktiviteter så som exempelvis att skriva deckare med kursledare Laura Trenter.

Amygdalus Arbete och Fritid AB, som svarar för driften av Norrmalms dagliga verksamhet, har under 2012 arrangerat en deltävling där personer som bor i gruppbostad eller arbetar inom daglig verksamhet tävlat om vem som skulle representera Stockholm i Väsby Melodifestival. Norrmalms dagliga verksamhet erbjuder varje vecka även en caféverksamhet för personer som bor på stadens gruppbostäder.

Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har under året regelbundet genomfört olika kulturaktiviteter. Resultatet i årets brukarundersökningar visar att de äldres nöjdhet ökat betydligt efter de satsningar på kulturaktiviteter som gjorts. Vasaträffen, som är en

stadsövergripande träffpunkt, har under året haft ett rikt och varierande utbud av olika aktiviteter och kulturupplevelser. Ljuspunkten, är en annan träffpunkt, där de äldre erbjuds sociala aktiviteter bland annat i samarbete med frivilligorganisationer.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel brukare som är nöjda med aktiviteterna på Norrmalms vård- och omsorgsboenden.	69 %	60 %	2012

 Andel föräldrar som anser att förskolan ger barnen möjligheter till kulturupplevelser.	59,95 %	75 %	2012
--	---------	------	------

Kommentar:

I årets förskoleundersökning svarar föräldrarna dels på ett påstående om förskolan ger barnen möjligheter till kulturupplevelser, där ca 60 % av föräldrarna är nöjda. Däremot är det 90 % av föräldrarna som svarar att de är nöjda med att förskolan ger barnen möjligheter till eget skapande. Mot bakgrund av detta och resultat i andra uppföljningar bedömer förvaltningen att förskoleverksamheten uppnår nämndmålet kring kultur.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förskolorna samarbetar med stadsbiblioteket	2012-01-01	2012-12-31	
 Förvaltningen anordnar nationaldagsfirande i Vasaparken med inriktning barn och unga.	2012-01-01	2012-06-06	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

 Uppfylls helt

I Vision 2030 har den aktiva samverkan mellan staden, fastighetsägarna, företagarna, medborgarna och polisen gjort Stockholm till världens renaste, tryggaste och mest tillgängliga huvudstad. Trygghet råder både i utemiljön och i hemmen.

Arbetet i Norrmalms brottsförebyggande råd (BRÅ) har under året arbetat med inriktningarna trygghet och ungdomar. En trygghetsvandring har genomförts med fokus på trygga trafikmiljöer och förvaltningen har i samarbete med närpolicen skapat kanaler för att effektivisera information om brott mot äldre.

Unga i åldern 15-20 år som riskerar att fastna i kriminalitet erbjuds nu social insatsgrupp i samverkan med polisen.

Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsområdets parker. Under året har program för upprustning av parken Blåkråkan påbörjats. Upprustningen av Bellevueparken har fortsatt med bland annat anläggandet av en ny gångstig och trappväg över Bellevuehöjden. För att minska nedskräpningen och öka ansvaret för det offentliga rummet genomfördes kampanjen "Tillsammans för ett renare Norrmalm". Den 27 april arrangerades ett evenemang i Vasaparken för att informera om hur vi arbetar för att hålla våra parker rena.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden	64 %	68 %	61 %	2012
Kommentrar: Stadsdelen når upp till KF:s mål men inte nämndens mål som är 7 procentenheter högre. Beroende på litet urval och lågt deltagande i medborgarundersökningen bedömer vi att det inte går att dra några slutsatser utifrån resultatet.				
 Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser att förebygga eller minimera under året	100 %	100 %	100 %	2012
 Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå	1 st	1 st	46 st	2012

NÄMNDMÅL:

Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög

 Uppfylls helt

Under sommaren gjordes, i samarbete mellan socialtjänsten och närpolisen, en inventering av unga som riskerar att fastna i kriminalitet. Sedan oktober erbjuder förvaltningen i samverkan med citypolisen insatsen "social insatsgrupp" för unga i åldern 15-20 år. Insatsen möjliggör ett individuellt och samordnat stöd från berörda myndigheter och övriga aktörer under ledning av socialtjänsten.

I det brottsförebyggande arbetet har äldreomsorgen bland annat samverkat med närpolisen där kanaler för att t.ex. effektivisera information om brott mot äldre tagits fram.

Förvaltningsledningen och förvaltningens akutgrupp har under 2012 genomgått en tvådagars utbildning i psykologiskt och socialt stöd efter kriser och katastrofer. Utbildningen arrangerades av Stockholms läns landsting och Karolinska Institutet.

Under hösten har förvaltningen i samarbete med utbildningsförvaltningen erbjudit skolorna på Norrmalm, både de kommunala och fristående, ett seminarium om krisberedskap.

Barnsäkerhetsombuden från förskolorna och en representant per förskoleenhets ledningsgrupp genomförde i juni en scenario övning för att säkerställa kris- och katastrofarbetet med fokus på barnsäkerhetsarbetet. Syftet var att alla enheter skulle få möjligheten att genomlysna sina krisplaner och synliggöra vad som behöver förbättras.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel invånare som känner sig trygga på Norrmalm	78 %	79 %	2012

Kommentar:

Andelen personer som är oroliga för att gå ut efter mörkrets inbrott har minskat med 2 %.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen deltar i utvecklandet av sociala insatsgrupper.	2012-01-01	2012-12-31	
 Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret	2012-01-01	2012-12-31	
 Utvalda enheter genomför katastrofövning.	2011-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Parker och grönområden är välskötta och attraktiva

 Uppfylls helt

Förnyelse, upprustning och skötsel av stadsdelsområdets parker och grönområden har styrts av den lokala parkplanen. Entreprenaden för parkskötsel utför de insatser som ska hålla grönytorna välskötta och attraktiva. Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel

i stadsdelsområdets parker. Under året har program för upprustning av parken Blåkråkan påbörjats. Upprustningen av Bellevueparken har fortsatt med bland annat anläggandet av en ny gångstig och trappväg över Bellevuehöjden. Upprustning av utsiktsplats med sittplatser samt kompletteringsplanteringar, trygghets- och tillgänglighetshöjande åtgärder har utförts. Upprustningen av Tegnérslunden har genomförts med upprustning av lekplats och blomstergård, samt kompletteringsplanteringar, trygghets- och tillgänglighetshöjande åtgärder. Bäckfåran och lekplatsen invigdes den 22 augusti. För att säkra en långsiktigt hållbar utveckling i stadsdelsområdets parker och grönområden har reinvesteringar kartlagts under året. Detta kommer att ligga till grund för en plan för reinvesteringar som tas fram under 2013.

För att minska nedskräpningen och öka ansvaret för det offentliga rummet genomfördes kampanjen "Tillsammans för ett renare Norrmalm". Den 27 april arrangerades ett evenemang i Vasaparken för att informera om hur vi arbetar för att hålla våra parker rena.

Under 2012 har Stockholms stad tagit fram *Den gröna promenadstaden* - en strategi för utvecklingen av Stockholms parker och natur.

Parkmiljöavdelningen har varit delaktig i framtagandet av programmet.

Under nästa år fortsätter arbetet med framtagandet av strategier och styrdokument för Stockholms parker genom att *Stockholms parkprogram*, ett praktiskt verktyg i arbetet med parker och natur går ut på remiss.

Den 25 augusti arrangerade Stockholms stad *Parkernas dag* för att visa upp och sprida kunskap om stadens många fina parker. På Norrmalm genomfördes en parkvandring i Vanadislunden.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Genomföra kampanj mot nedskräpning	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Genomföra skräpmätning	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Påbörja arbetet med att inventera hur tillgängligheten kan förbättras i parkmiljön.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Påbörja uppdatering av parkplanen	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Upprätta program för underhållsåtgärder/reinvesteringar	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

I den sammanfattande analysen redovisas på vilket sätt stadsdelsnämnden under året har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål. Till inriktningsmålet hör fyra mål för verksamhetsområdet. Måluppfyllelsen för verksamhetsområdena samt en kortfattad redovisning av den verksamhet som bedrivits under året beskrivs under respektive mål för verksamhetsområdet.

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald


Uppfylls helt

I Vision 2030 kan Stockholms invånare med hjälp av olika webblösningar få information dygnet runt och välja vård, omsorg och skolor som drivs av olika aktörer.

På Norrmalm finns valfrihet inom de allra flesta av nämndens verksamheter. För att tydliggöra valfriheten och underlätta för brukare och medborgare att göra välgrundade val ges information om utförare såväl muntligt som skriftligt samt på stadens webbplats.

Resultatet från beställarenhetens enkät för 2012 visar att 94 % av de äldre är mycket nöjda med den information de fått från biståndshandläggarna om äldreomsorgens valfrihetssystem. Andel brukare med funktionsnedsättning som upplever att de har valmöjlighet har ökat från 60 % år 2011 till 75,5 % år 2012.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom barnomsorg	71 %	76 %	75 %	2012

Kommentar:

Resultatet i förskoleundersökningen visar på en försämring av föräldrarnas upplevelse av att de har valmöjligheter inom barnomsorgen. Förvaltningens analys är att detta beror på den stora efterfrågan på förskoleplatser, vilket inneburit att flera familjer har fått plats enligt barnomsorgsgarantin på en förskola som inte finns med som någon av deras fem första val.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	75,5 %	70 %	67 %	2012
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	89 %	70 %	70 %	2012
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	85 %	61 %	55 %	2012

NÄMNDMÅL:

Invanarna på Norrmalm har kunskap om de olika valmöjligheter som erbjuds.

Uppfylles helt

Förvaltningen har utarbetat rutiner för att systematiskt under året uppdatera innehållet på e-tjänsten Jämför service, så att brukarna kan göra bra val av utförare.

Under året har föräldrar på Norrmalm fått information om de olika förskolorna som erbjuds på stadsdelen. Informationen har givits på exempelvis Jämför service och under de kontinuerliga visningarna av förskolorna. Vid två tillfällen har förvaltningen genomfört möten på öppna förskolan för föräldrar som önskar plats i stadens förskoleverksamheter.

För personer med funktionsnedsättning råder valfrihet för de flesta insatser. Detta gäller numera även personer med psykisk funktionsnedsättning. Kundvalet omfattar en mängd kommunala och privata utförare. Nämnden driver i egen regi två gruppboenden, ett stödboende, boendestödsverksamhet samt en sysselsättningsverksamhet. Grupp- och servicebostäder samt daglig verksamhet drivs på entreprenad.

Inom äldreomsorgen är kundval sedan tidigare infört. Antalet företag som utför hemtjänst inom stadsdelen uppgår till 96. På Norrmalm finns sex vård-

och omsorgsboenden varav ett i kommunal regi, tre på entreprenad och två i privat regi.

Personer som fyllt 75 år har omfattats av uppsökande verksamhet genom informationsträffar och hembesök, där man informerat om äldreomsorgens valfrihetssystem. Fokusgrupper har genomförts med muntlig och skriftlig information om valfriheten. En utförarkatalog med samlad information om och med kontaktuppgifter till samtliga hemtjänstutförare har funnits tillgänglig. Information finns även på Jämför Service på stadens hemsida. Resultatet från beställarenhetens enkät för 2012 visade att 94 % av de äldre var mycket nöjda med den information de fått från biståndshandläggarna.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2012-01-01	2012-12-31	
▶ Avdelningschefer ska i samband med tertialrapporter och årsredovisning säkerställa att den information de ansvarar för på Jämför service är korrekt och informativ.	2012-02-20	2014-12-31	
Kommentar: Rutiner har utarbetats för att fortlöpande och systematiskt hålla informationen på Jämför service aktuell och korrekt.			
✓ Följa utvecklingen av sociala medier och använda dessa i de fall det passar målgruppen	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Inventera hur förvaltningen på förfrågan kan erbjuda tillgänglig information	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Två gånger om året bjuder förskole- och fritidsavdelningen in föräldrar som önskar förskoleplats till ett informationsmöte.	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

 Uppfylls helt

I Vision 2030 erbjuder Stockholm en trygg och inspirerande miljö att växa upp i. Från förskola till gymnasieskola tas barn och ungdomars nyfikenhet tillvara.

Under året har förskolorna på Norrmalm fördjupat sig i den reviderade läroplanens mål och intentioner.

Med motiveringen ”denna förskola präglas av en väl förankrad värdegrund med barnen i fokus och det finns en systematik, struktur och ordning i kvalitetsarbetet” vann Karlbergs förskolor årets kvalitetsutmärkelse i klassen förskola.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2012
 Andel förskollärare av antal anställda	53 %	56 %	41%	2012

Kommentar:

Andelen förskollärare hamnar på 53 % under 2012, vilket är en procentenhet högre än 2011 men tre procentenheter lägre än nämndens mål på 56 %. Norrmalms kommunala förskolor har dock klart högst andel förskollärare jämfört med övriga stadsdelar och jämfört med genomsnittet i staden som är 40 %. De kommunala förskolorna på Norrmalm har en hög pedagogisk kompetens bland medarbetarna och det finns förskollärare på alla förskolornas avdelningar.

För att bibehålla nivån på andel förskollärare har olika satsningar genomförts. En satsning som staden har är att barnskötare får möjlighet att vidareutbilda sig till förskollärare och det är fyra medarbetare från Norrmalm som går eller gått den utbildningen under året.

 Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen avseende trygg och säker miljö	72 %	80 %	79%	2012
---	------	------	-----	------

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

Kommentar:

I förskoleundersökningen 2010 och 2011 svarade 78% av föräldrarna att de instämmer i påståendet "Miljön är trygg och säker i förskolan".

Det är en stor variation mellan resultaten på de 32 kommunala förskolorna och under hösten har förskolor med ett sämre resultat att fört en dialog med föräldrarna kring vilka förbättringar som kan göras. På varje förskola finns det barnsäkerhetsombud som har ett extra ansvar för att bevaka barnsäkerhetsfrågorna. Alla förskolor genomför en barnsäkerhetsrond en gång om året för att säkra att miljön är trygg och säker för barnen.

 Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen avseende utveckling och lärande	78 %	81 %	78%	2012
--	------	------	-----	------

Kommentar:

Resultatet av förskoleundersökningen är lägre än det satta årsmålet, men ligger 3% högre än stadens resultat för de kommunala förskolorna. Stadens resultat är 75% och visar på en sänkning från tidigare år med 2%. Det högsta resultatet har Östermalm som ligger på 82%, därefter kommer Norrmalm med 78% tillsammans med två andra stadsdelar.

 Antal barn per avdelning	12 barn/avd.	14	16	2012
--	--------------	----	----	------

 Antal barn som inte barnomsorgsgarantin uppfyllts för under året	0 st	0 st	0 st	Verksamhetsberättelse 2012
--	------	------	------	----------------------------

 Antal förskolebarn per anställd(årsarbetare)	4,88 st	5 st	4,8	2012
--	---------	------	-----	------

Kommentar:

Antal barn 1837

Antal anställda 380

 Personalens bedömning av "Förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling"	4,2	3,9	3,5	2012
---	-----	-----	-----	------

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare	2011-01-01	2014-12-31	
Kommentar: Under året har fyra medarbetare studerat på magisterprogrammet för förskollärare och fyra medarbetare har erhållit stöd för att vidareutbilda sig från barnskötare till förskollärare på Stockholms universitet. Medarbetare utan relevant utbildning för arbete inom förskolan har erbjudits grundutbildning till barnskötare.			
 Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att säkerställa att föräldrars val i större utsträckning kan tillgodoses samt verka för att många alternativ finns att välja mellan	2012-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska ta fram konkreta handlingsplaner för de olika pedagogiska verksamheternas fortsatta arbete med att införa it i pedagogiken samt it i de administrativa rutinerna	2012-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska ta fram rutiner för inkomstkontroll	2012-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan	2012-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan	2012-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska utveckla samverkan med fristående förskolor och både kommunala och fristående skolor	2011-01-01	2012-12-31	
 Stadsdelsnämndernas ska säkerställa att förskolans nya läroplan är implementerad i alla förskolor	2012-01-01	2012-12-31	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna utarbeta skriftliga riktlinjer för rutiner vid övergången mellan förskola och skola	2012-01-01	2012-12-31	
 Utbildningsnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna genomföra en granskning av placerade barns skolsituation	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Alla förskolebarn har möjligheter till utveckling och lärande i en stimulerande och trygg miljö.

 Uppfylls helt

De uppföljningar, självvärderingar, utvärderingar och den förskoleundersökning som genomförts under 2012 visar att Norrmalms förskolor i hög grad uppfyller målen i läroplanen för förskolan och de kommunala styrdokumenterna samt håller en hög kvalitet. I bilaga 8 bifogas en mer utförlig kvalitetsredovisning för måloppfyllelsen i förskoleverksamheten. Förskolorna har under året fördjupat sig i den reviderade läroplanens mål och intentioner.

Förvaltningen har uppfyllt barnomsorgsgarantin under året genom att förskoleverksamheten byggts ut med ca 120 platser. Förskolan Trädet öppnades med 95 nya platser. Förskolorna Gjutaren och Sagolandet utökades med nya platser.

Genom de uppföljningar som genomförts under året i form av bl.a. dialoger med fokus på målen i läroplanen, förskoleundersökningen och resultatet av personalens bedömning av "Förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling" har förvaltningen säkerställt att förskolans reviderade läroplan är implementerad.

Under året har förskolorna vidareutvecklat arbetet inom områdena matematik, naturvetenskap och teknik genom att låta ämnena varit en del i barnens projektarbeten. I förskolornas utvärderingar finns beskrivningar om att barnen nu är mer nyfikna på matematik, naturvetenskap och teknik. I förskoleundersökningen år 2012 ställdes en ny fråga om matematik och 77 % av föräldrarna från de kommunala förskolorna på Norrmalm instämde i att "Mitt barn ges stöd i att utveckla sin matematiska förmåga", vilket i relation till stadens resultat på 72 % är högt. Utifrån det naturvetenskapliga perspektivet svarade 84 % av föräldrarna att de instämmer i att förskolan ger mitt barn möjlighet till lärande om miljöfrågor och naturvetenskapliga

fenomen. I förskolornas egna självvärderingar kan vi utläsa att medarbetarnas egen värdering har ökat under de tre senaste åren.

Under år 2012 har sex av sju enheter börjat arbeta med Naturvetenskap för alla (NTA). NTA är ett koncept för utvecklingsarbetet med naturvetenskap och teknik med utgångspunkt från läroplanen för förskolan. Inom konceptet får förskolorna tillgång till utbildning för medarbetarna och material i form av olika tematådor. Inom förskolan finns det tre teman att arbeta kring; luft, vatten och ljud. 22 medarbetare har genomfört utbildningen för NTAs tematådor och 440 barn har fått tillgång till att arbeta med tematådorna.

En föreläsning om naturvetenskap och teknik för förskolan genomfördes för alla medarbetare under våren för att utveckla det pedagogiska arbetet med barnen kring dessa ämnen.

PIM-utbildningen (praktisk IT och mediakompetens) startade under år 2011 och har under 2012 varit i fokus när det gäller kompetensutvecklingen. 185 av medarbetarna är klara med kursen och satsningen kommer även att fortgå under nästa. Genom denna kompetensutveckling har IT som verktyg i det pedagogiska arbetet utvecklats och blivit en självklar del i verksamheten.

Under våren genomfördes den årliga förskoleundersökningen inom Stockholms stad. Resultatet av undersökningen visar att Norrmalms kommunala förskolor uppnår ett nöjt föräldraindex (NFI) på 75, vilket är det näst bästa resultatet i staden där genomsnittet ligger på 71. Inom de fyra delområden som NFI bygger på hamnar förskolorna inom de tre bästa resultaten på alla. Inom delområdet samverkan med hemmet har Norrmalms förskolor högst resultat.

Utifrån förskolornas uppföljningar, resultat i förskoleundersökningen och bedömningen av delområdet kring barnspråkutveckling i kvalitetsindikatorn har arbetet utvecklats med språkutvecklingen. En stor del i arbetet med språkutveckling är barns berättande som bl.a. sker under reflektioner i barnens projektarbeten på förskolorna. En kurs för medarbetarna har genomförts i samarbetet med stadsbiblioteket och haft ett fokus på barns språkutveckling.

Under året har en arbetsgrupp med representanter från förskolornas och grundskolans ledning arbetat med att ta fram ett material för att säkra övergången från förskolan till förskoleklass. Materialet innehåller ett årshjul som konkret beskriver hur övergången ska genomföras och sedan är det dokument som tas fram på förskolorna. Det skriftliga dokumenten äger vårdnadshavaren och det är deras ansvar att lämna över det till berörda personer i skolan. Två pedagogiska caféer har genomförts tillsammans med förskolan och de kommunala skolorna.

Genom uppföljningar har förvaltningen i dialog med enheterna säkerställt att förskolorna arbetar medvetet med att motverka traditionella könsmönster och könsroller. I förskoleundersökningen instämde 91% av föräldrarna i att

pojkar och flickor ges lika möjligheter att utvecklas, vilket är ett av de bästa resultaten bland de kommunala förskolorna. Därmed bibehåller förskolorna föregående års resultat.

En sammanfattning av alla förskoleundersökningens resultat visar att Norrmalms förskolors styrkor under år 2012 har varit;

- Barns inflytande
- Förskolans samverkan med hemmet
- Bemötande av barn och föräldrar
- Matematik och naturvetenskap
- Barnens eget skapande

De utvecklingsområden som uppföljningar och utvärderingarna visar på är att ge barnen stöd i deras språkutveckling och trygghet.

Under året har ett samarbete skett med avdelningschefer och förskolechefer från Skarpnäck, Haninge och Norrmalm. Syftet har varit att genom erfarenhetsutbyte utveckla det pedagogiska ledarskapet.

Inom stadsdelen har en satsning skett på pedagogiska nätverk inom och utanför staden för att utveckla verksamheten.

För att höja kvaliteten i verksamheten har kompetensutvecklingsinsatser genomförts både internt och externt. En del är stadens satsning på att ge barnskötare möjlighet att vidareutbilda sig till förskollärare. Det är även fyra medarbetare som med stöd av staden går magisterutbildningen för förskollärare. Interna insatser har bl.a. varit nätverk, kurs i språksamtal - flerspråkiga barn, workshops, kurs om barns språkutveckling med en forskare från universitet.

Norrmalms förskolor har den högsta andel förskollärare i staden med 53,1 % av antal anställda inom förskolan jämfört med staden som har 40,1 % .

Det råder fortfarande en brist på förskolelärare vid rekrytering. Under året har samverkan skett mellan förvaltningens HR-konsulter och förskoleenheternas ledning för att se över de strategier som finns för rekrytering av förskollärare och hur processen kan utvecklas. Förskoleenheterna är positivt inställda till att ta emot studenter från förskolläraryrket på deras verksamhetsförlagda utbildning.

Till kvalitetsutmärkelsen var det tre enheter som deltog från förskole- och fritidsavdelningen. Årets vinnare i klassen förskola blev Karlbergs förskolor.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Barnsäkerhetsrund genomförs på stadsdelens förskolor en gång om året.	2012-01-01	2012-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Den pedagogiska miljön på förskolorna anpassas utifrån de behov barn med funktionsnedsättningar har.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förskolorna ska utveckla formerna för samråd och samverkan med föräldrarna.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förvaltningen ska säkerställa att alla förskolor arbetar medvetet med att motverka traditionella könsroller och könsroller.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förvaltningen ska utveckla former för att följa upp och utvärdera barngruppernas storlek och sammansättning.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förvaltningen ska utveckla strategier för rekryteringen av förskollärare.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Handlingsplaner upprättas och följs upp för barn med funktionsnedsättningar i förskolan.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Medarbetare inom förskolan erbjuds handledning och utbildning kring barn med funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Samverkan med föräldrar och mellan förskolor ska öka för att säkerställa att flerspråkiga barn får modersmålsstöd.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Övergången från förskolan till förskoleklass ska utvecklas.	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

● Uppfylls helt

I Vision 2030 är bra och snabb service lika självklart som gott bemötande i personliga möten. Stockholm är en trygg stad att åldras i. Äldreomsorgen präglas av personligt inflytande, trygghet och respekt för människors behov.

Brukarundersökningar för 2012 visar att Norrmalms verksamheter inom äldreomsorg håller en hög kvalitet och resultatet ligger över staden inom de flesta frågeområden. Inom hemtjänsten uppger 88 % att de får de insatser som biståndshandläggaren beslutat om jämfört med stadens 65 %. De insatser som genomförts för att förbättra matens kvalitet och skapa ökad trivsel i måltidsmiljön på vård- och omsorgsboenden har resulterat i att andelen nöjda äldre har ökat. 79 % tycker att maten smakar bra och 80 % uppger att måltiden är en trevlig stund på dagen. Förvaltningens arbete med kvalitetsutveckling inom äldreomsorgens verksamheter, oavsett regiform, har fortsatt under året.

Stadsdelsnämnden verkar för att ge barn och ungdomar goda uppväxtvillkor, bl.a. genom att erbjuda en meningsfull fritid. Parklekarna i stadsdelen har under året ökat den planerade verksamheten vilket lett till att familjerna erbjudits ett större utbud av aktiviteter för barnens och ungdomarnas fritid. Föräldrar i stadsdelen har erbjudits föräldrastöd utifrån olika verktyg med målet att skapa ett bättre samspel mellan föräldrar och barn. Under hösten har förvaltningen påbörjat ett arbete med att ta fram en handlingsplan för att införa ett ungdomsråd.

Inom socialtjänsten har projektet BoKvar genomförts med syftet att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet. Projektet har bland annat medfört att ett för stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm gemensamt vräkningsförebyggande arbetssätt har tagits fram.

Utbyggnad av lägenheter för personer med funktionsnedsättning har under året varit en prioriterad fråga för förvaltningen då efterfrågan i staden är stor. Förvaltningen deltar i den stadsgemensamma genomförandegruppen för planering och byggande av särskilda boenden och bevakar varje ny- och ombyggnadsprojekt för att få fram fler omsorgslägenheter.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ASI (Addiction Severity Index) utredningar	66,13 %	90 %	tas fram av nämnden	2012

Kommentar:

Utfallet baseras på en egen genomgång av samtliga brukare i paraplyet. Att inte alla nya missbruksutredningar genomförts med hjälp av ASI beror främst på bortfallet, alltså att brukaren av olika orsaker inte kommer till avtalade möten eller helt avviker. Totalt genomfördes 52 st grund- respektive uppföljningsintervjuer under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel av inkommande anmälningar inom BoU där det inleds en utredning (IoF)	37,2 %	40 %	fastställs 2012	2012
Kommentar: Mottagningsgruppens arbete har resulterat i att förskolor och skolor tar kontakt med socialtjänsten i ett tidigt skede, vilket gör att mottagningsgruppen efter samtal med barnets eller den unges föräldrar ofta kan hänvisa till andra instanser där familjen kan få stöd och hjälp för att komma tillrätta med sin situation. Detta kan vara en förklaring till att det fastställda årsmålet inte uppnås.				
 Andel barn och unga i biståndsbedömd öppenvård	63 %	62 %	tas fram av nämnden	VB 2012
 Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom IoF, BoU och Vuxna, 0-19 år)	83,58 %	80 %	öka	VB 2012
 Andel enskilda som minskat sitt behov av stöd inom socialpsykiatri	48 %	10 %	tas fram av nämnden	2012
 Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året	89,87 %	80 %	tas fram av nämnden	2012
 Andel mål för den enskilde, med insatser inom socialpsykiatri, som i snitt uppnås (IoF)	90 %	90 %	fastställs 2012	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom IoF, socialpsykiatri	0,34 %	0,3 %	tas fram av nämnden	VB 2012
 Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom vuxen missbruk, IoF	0,1 %	0,1 %	tas fram av nämnden	VB 2012
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som på det hela taget är nöjda med sin insats (IoF)	87 %	80 %	82	2012
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (IoF)	50,63 %	35 %	öka	2012
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	81 %	80 %	76 %	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	63,64 %	90 %	tas fram av nämnden	2012
Kommentar: Totalt under året har 11 polisanmälningar avseende barn under 15 år inkommit, där barnet varit misstänkt för brott. Samtliga familjer har kontaktats av familjeenheten, efter den 1 maj har kontakten tagits inom 48 timmar.				
 Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (IoF)	21,78 %	65 %	tas fram av nämnden	VB 2012
Kommentar: Flertalet som ansöker om insatser för missbruksproblem har behov av insatser som inkluderar någon form av boende.				
 Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	78,79 %	60 %	öka	VB 2012
 Antal familjer med barn som saknar stadigvarande bostad (IoF)	2 st	2 st	fastställs 2012	VB 2012
Kommentar: Båda familjerna är placerade på tillfälliga boenden och aktuella för insats. De får också hjälp med att söka bostad. Årsmålet är satt efter utfall 2012, efter anvisningar från SLK.				
 Antal nytillkomna försöks- och träningslägenheter (IoF)	2	2	fastställs 2012	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antalet försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i stadsdelsnämnden (IoF)	8 %	2 %	fastställs 2012	2012
Kommentar: Förvaltningen har 24 försökslägenheter varav 2 personer har fått förstahandskontrakt under året. Indikatorn frågar efter antal men formeln visar felaktigt procenttal.				
 Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	65 %	50 %	tas fram av nämnden	2012
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	90 %	89 %	2012
Kommentar: Svarar på frågan "Personalen respekterar mig och lyssnar på mig". Norrmalm ligger näst högst av förvaltningarna. Stadens snitt är 82 %.				
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	76 %	73 %	72 %	2012
Kommentar: Norrmalm redovisar det bästa resultatet i staden. Stadens snitt är 67 %.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	85 %	tas fram av nämnden	2012
Kommentar: Svarar på frågan "Jag har dom hjälpmedel jag behöver i min bostad/korttidshem". Stadens snitt är 81 %.				
 Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	1,8 %	2 %	tas fram av nämnden	2012
Kommentar: Avser 2 personer av ca 110 brukare.				
 Antal nyttillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	7 st	6 st	100 st	2012
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	95 %	91 %	2012
Kommentar: Stadens snitt är 85 %.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	73 %	89 %	tas fram av nämnden	2012
Kommentrar: Svarsfrekvensen är 44%. Svarar på frågan "biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt". Andelen svar varierar utifrån insatsen: 92% för LSSboende, 50% för korttidshem, 69% för daglig verksamhet.				
 Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	81 %	92 %	91 %	2012
Kommentrar: Stadens snitt är 83 %.				
 Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	92 %	91 %	2012
Kommentrar: Stadens snitt är 85 %. Andelen nöjda brukare på Norrmalm har höjts jämfört med år 2011 då Norrmalms resultat var 63 %.				
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	82 %	89 %	88 %	2012
Kommentrar: Stadens snitt är 81 %.				
 Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)	93 %	89 %	tas fram av nämnden	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	94 %	84 %	84 %	2012
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	84 %	84 %	2012
 Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	86 %	84 %	84 %	2012
 Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	75 %	75 %	2012
Kommentar: Andelen äldre som är nöjda med maten har höjts något sedan 2011 års resultat i stadens brukarundersökning men når inte fullt ut upp till årsmålet.				
 Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	79 %	75 %	75 %	2012
 Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	80 %	75 %	75 %	2012
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	75 %	74 %	74 %	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	84 %	84 %	2012

 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	90 %	89 %	89 %	2012
---	------	------	------	------

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen	2012-01-01	2013-12-31	

Kommentar:

Trestad2 är en satsning under tre år (2012-2014) för att intensifiera arbetet med att minska cannabisanvändandet bland unga i våra storstäder - Stockholm, Göteborg och Malmö. Trestad2 drivs med stöd från Socialdepartementet inom ramen för den nationella ANDT-strategin (Alkohol, Narkotika, Dopning, Tobak) och helt i linje med STAN-programmet (Stockholms Tobaks-, Alkohol- och Narkotikapolitiska program). Trestad2 ska stärka och utveckla det drogforebyggande arbetet som redan görs i storstäderna och deras stadsdelar. Trestad2 ska bidra till en kvalitetsutveckling genom att pröva och utvärdera olika metoder och insatser. Arbetet genomförs på tre nivåer: förebyggande arbete, tidiga insatser samt vård/behandling.

 Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
 Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31	
 Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

Förvaltningen har erbjudit barn och ungdomar en meningsfull fritid genom aktiviteter som bl.a. fiske i Strömmen med 458 deltagare och rockbandstävlingar vid tio tillfällen med ett hundratal besökare och deltagare per tillfälle.

Vasastans fritidsgård har under året haft öppet sju dagar i veckan och där erbjudit barn och ungdomar olika former av aktiviteter. För barn med funktionsnedsättning har fritidsverksamhet erbjudits en gång i veckan på kvällstid. Från stadsdelen har 187 barn och ungdomar varit på kolloverksamhet och erbjudits en spännande sommarvistelse.

Information till föräldrar för att förebygga och arbeta för att minska alkohol och narkotikaanvändningen har skett i olika former. Även resultat och analys från Stockholmsenkäten har presenterats för föräldrar och politiker. Det gjordes bl.a. i en guidad busstur i ungdomsvärlden, med sammanlagt 95 deltagande föräldrar till unga på Norrmalm. Under bussturerna fick deltagarna följa fyra norrmalmsungdomar genom en berättelse baserad på information från Stockholmsenkäten och forskningen kring risk- och skyddsfaktorer. Bussturen blev under året nominerad till stadens trygghetspris och var även mycket uppskattad av föräldrar.

Under hösten har förvaltningen påbörjat ett arbete med att utveckla ett ungdomsråd för att stärka ungdomarnas delaktighet.

Parklekarna i stadsdelen drivs av Måbra förskolor Stockholm AB. Under året har den planerade verksamheten i parklekarna ökat vilket lett till att familjerna erbjudits ett större utbud av aktiviteter för barnen och ungdomarnas fritid.

Föräldrar erbjuds stöd i sitt föräldraskap utifrån olika verktyg. Målet med föräldrastödet är att skapa ett bättre samspel mellan föräldrar och barn. ABC-modellen (Alla Barn i Centrum) är en metod som har införts i stadsdelen under året. Alla föräldrar med barn i åldersspannet 3-12 år erbjöds under året att delta i ABC-utbildningen. Sammanlagt har 310 föräldrar gått ABC-utbildningar fördelat på 24 grupper.

Föräldrautbildningarna har letts av medarbetare från förskolan, skolan och socialtjänsten som utbildats i modellen. Sammanlagt har förvaltningen 29 utbildade gruppledare. Föräldrar har även fått stöd i sitt föräldraskap genom KOMET, en förkortning för KOMmunikationsMETod, som är ett utbildningsprogram som riktar sig till föräldrar och lärare. 6 grupper har genomfört KOMET år 2012 med sammanlagt 45 deltagare. Förvaltningen har även samarbetat med Rädda Barnen kring att genomföra föräldercaféer för tonårsföräldrar.

Under året har socialtjänsten tagit emot 400 anmälningar och ansökningar som gällt barn och unga och 63 barn och unga med funktionsnedsättning har beviljats insatser.

Förvaltningen fick i juni permanent BBIC-licens (Barns Behov I Centrum) från Socialstyrelsen och införandet av dokumentationssystemet inom barn- och ungdomsvården är därmed slutfört.

Socialtjänsten medverkar i ett stadsövergripande projekt för att utveckla stöd till chefer och handläggare i det dagliga arbetet med utredning och uppföljning av insatser för barn och ungdomar. Målsättningen är att Stockholms stads socialtjänst ska arbeta efter en evidensbaserad praktik.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel flickor som besökt kurator på ungdomsmottagningen och som upplever att de fått ett bra stöd	91	90 %	2012
Kommentar: Ingen brukarundersökning genomfördes under 2012. Resultatet uppskattas utifrån den respons som getts dels direkt till kuratorerna, men också i den "Ris och Ros" låda och gästbok som finns i väntrummet. Siffrorna avser flickor från de tre stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Ungdomsmottagningen drivs av Östermalms sdf.			
 Andel pojkar som besökt kurator på ungdomsmottagningen och som upplever att de fått ett bra stöd	92	90 %	2012
Kommentar: Ingen brukarundersökning genomfördes under 2012. Resultatet uppskattas utifrån den respons som getts dels direkt till kuratorerna, men också i den "Ris och Ros" låda och gästbok som finns i väntrummet. Siffrorna avser pojkar från de tre stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Ungdomsmottagningen drivs av Östermalms sdf.			
 Andelen pojkar som besöker ungdomsmottagningens kurator	12,9	30 %	2012
Kommentar: Aktiviteter har tagits fram vilka syftar till att öka måluppfyllelsen att öka andelen pojkar. Ungdomsmottagningen drivs av Östermalms sdf.			

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Ärsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

 Andelen ungdomar 15 – 19 år som besöker ungdomsmottagningens kurator	66,02	40 %	2012
--	-------	------	------

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

 Fritids- och kulturaktiviteter som anordnas ska vara tillgängliga för ungdomar med funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

 Fält- och fritidsverksamheten erbjuder informationstillfällen om droger och alkohol för föräldrar på Normalm	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

 Resultaten av Stockholmsenkäten presenteras för skolorna.	2012-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--

 Samarbetet med andra förvaltningar och sarskolan ska utvecklas för att erbjuda fritidsaktiviter och mötesplatser för ungdomar med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

Förvaltningen har deltagit i nätverksträffar i projektet "Fritid för alla". Uppdraget för projektet är att utbudet av idrotts- och fritidsverksamhet och kulturaktiviteter på ett bättre sätt skulle nå ut till barn som har funktionsnedsättning, och att utbudet bättre skulle anpassas till dessa barn.

Ambitionen är att tillgängligheten inom idrotts- och motionslivet ska öka med målet att barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning ska kunna utöva idrott och besöka idrottsanläggningar under samma förutsättningar som alla andra.

Fritid för alla består av 18 förvaltningar. Det finns en kontaktperson i alla stadsdelar, på idrottsförvaltningen, kulturförvaltningen, socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen.

 Socialtjänsten anordnar seminarium för förskolans och skolans personal en gång per termin.	2012-01-01	2013-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Socialekreterare vid familjeenheten bjuder varje termin in skolor och förskolor (både kommunala och fristående) till information om bland annat anmälningsskyldigheten av barn som far illa. Seminarierna är välbesökta.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Ungdomar med funktionsnedsättningar erbjuds fritidsaktiviteter i stadsdelen.	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Barn, vuxna och äldre som utsatts för våld i nära relation lever ett liv utan våld.

 Uppfylls helt

Under hösten har det för stadsdelsförvaltningarna i norra innerstaden gemensamma projektet mot relationsvåld slutförts. Projektet har finansierats av statliga utvecklingsmedel som fördelas via länsstyrelsen. De samverkande stadsdelsförvaltningarnas tre lokala handlingsplaner har omarbetats till en gemensam rutin. En framgångsfaktor i projektet har varit att förändringarna från början implementerats i befintlig organisation.

Medarbetare inom individ- och familjeomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning, äldreomsorg och förskola har deltagit i ett omfattande utbildningsprogram om våld i nära relationer. Några medarbetare från de olika verksamhetsområdena ingår i en lokal resursgrupp med uppdrag att ha extra kunskaper och kunna sprida kunskaper inom sitt eget verksamhetsområde. Två socialsekreterare har utbildats för att kunna ge ett specialiserat stöd till personer som utsatts för relationsvåld. Hittills har utvecklingsarbetet främst rört vuxna våldsutsatta personer som önskar eget stöd. Norrmalm har tillsammans med Kungsholmen och Östermalm lämnat in en ansökan till Socialstyrelsen om fortsatta utvecklingsmedel för arbete med särskilt utsatta grupper, barn som utsatts för/upplevt våld, våldsutövare samt arbete med personer som inte är motiverade att ta emot stöd.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Antal medarbetare som deltagit i utbildning om våld i nära relation	20	20	2012
 Antal personer som deltagit i insatser utifrån sina behov som brottsoffer	12	15	2012

Kommentar:

Årsmålet är nytt för 2012 och byggde på ett antagande.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Informationsmaterial tas fram som vänder sig till personer utsatta för våld i nära relation.	2012-01-01	2013-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

En folder har tagits fram vilken kommer att finnas från januari 2013. Information på webben håller på att tas fram.



Lokal resursgrupp mot relationsvåld
träffas fyra gånger per år

2012-01-01

2013-12-31

Kommentar:

Pågår.



Nuvarande handlingsplan om våld i
nära relationer revideras

2012-01-01

2012-12-05

NÄMNDMÅL:

Invånarna på Norrmalm lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar



Uppfylls helt

Under 2012 beviljades insatser till 750 personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen hade under året kontakt med 345 personer med missbruksproblematik, varav 125 beviljades olika insatser.

Utbyggnad av lägenheter för personer med funktionsnedsättning har under året varit en prioriterad fråga då efterfrågan i staden är stor. Inom stadsdelsområdet har ett privat företag, Cedergruppen AB, startat en gruppboende för sex lägenheter på Tors gränd för unga personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättning. Förvaltningen har utökat sitt stödboende på Frejgatan med ytterligare en lägenhet. Förvaltningen har i samråd med fastighetskontoret tackat nej till en gruppboende på Sveavägen då de nyproducerade bostadsrätterna blev alltför kostsamma i inköp och att hyrorna beräknades orimligt höga för målgruppen.

Förvaltningen deltar i den stadsgemensamma genomförandegruppen för planering och byggande av särskilda boenden, där även Micasa, exploaterings- och stadsbyggnadskontoret ingår och bevakar varje ny- och ombyggnadsprojekt för att få fram fler omsorgslägenheter. I den nya stadsdelen Hagastaden har förvaltningen framfört önskemål om ett 40-tal nya grupp- och servicelägenheter och även 10 lägenheter i stödboende. I juni avvecklades en speciallägenhet i form av boende med särskild service i samband med att denne hyresgäst flyttade in en gruppboende.

I september avslutades projektet BoKvar. Syftet med projektet har varit att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet. Projektet har genomförts i samverkan mellan olika enheter och verksamhetsområden och resulterat i nya rutiner och ett gemensamt arbetssätt. Det nya arbetssättet är nu en del i den ordinarie verksamheten. Projektet har också lett till att ett förslag till ett

för stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm gemensamt vräkningsförebyggande arbetssätt har tagits fram.

Samarbetet med Östermalms stadsdelsförvaltning vad gäller träfflokalen Fristaden upphörde vid avtalstidens slut den 1 oktober, eftersom Östermalm önskade bedriva verksamheten i mindre omfattning på hemmaplan. Den träfflokalsverksamhet som därefter bedrivits på Norrmalm riktar sig nu enbart till boende inom stadsdelen.

Som en del i uppföljningen av de verksamheter som drivs av entreprenörer genomför förvaltningen egna brukarundersökningar. Under första halvåret genomfördes en intervjuundersökning vid Norrmalms gruppboendestäder, en enkätundersökning vid Norrmalms serviceboendestäder samt en enkätundersökning riktad till personer med insatsen boendestöd. De tre undersökningarna ger i huvudsak en positiv bild av verksamheten. Exempelvis syntes en tydlig ökning av trivselen i gruppboendestädernas gemensamhetsutrymmen där 69 % uppgav att de tyckte om att vistas där, mot 46 % 2011.

Liksom tidigare år har staden genomfört en enkätundersökning riktad till personer med funktionsnedsättning som har biståndsinsatser. Resultatet av undersökningen visade att Norrmalms gruppboendestäder hamnade högre än snittet i staden i följande frågeställningar:

- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig
- Jag får det stöd och den hjälp jag behöver i mitt boende
- Personalen ger mig det stöd jag behöver för egna aktiviteter
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad
- Jag känner mig trygg i min bostad

Resultaten för Norrmalms dagliga verksamhet var mycket goda och låg över stadens snitt i exempelvis följande frågeställningar:

- Biståndshandläggarna bemöter mig på ett bra sätt
- Jag har själv deltagit i planeringen av min dagliga verksamhet
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig
- Jag har aktiviteter och arbetsuppgifter som jag känner att jag utvecklas och lär mig något av
- Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet

Inom socialpsykiatrien visade brukarundersökningarna att 96 % var nöjda med sin sysselsättningsverksamhet, vilket ligger över genomsnittet för staden och är en betydande ökning från föregående år. Inom boendestödsverksamheten var 81 % av brukarna nöjda, jämfört med 88 % 2011 och 85 % för staden i genomsnitt. Endast 50 % av de som bor i

gruppbostad var nöjda med sitt boende. Svarsfrekvensen var dock mycket låg, endast 26 %, vilket ger ett osäkert resultat.

En kartläggning har gjorts vad gäller behovet av stöd till anhöriga som vårdar eller stödjer närstående under 65 år. Detta har lett till att det från och med 2013 finns en anhörigstödare med uppgift att ge råd, stöd och erbjuda vägledande samtal till anhöriga som vårdar eller stödjer en närstående som är långvarigt sjuk eller har en funktionsnedsättning. Ett lokalt informationsmaterial tas fram med information om anhörigföreningar och andra organisationer som den anhörige kan vända sig till.

Samtliga medarbetare inom socialtjänsten och äldreomsorgen har enligt lex Sarah skyldighet att rapportera missförhållanden eller risker för missförhållanden inom den egna verksamheten. Inom socialtjänstavdelningen inkom sex lex Sarah-rapporter, varav två rörde Malmskillnadsgatans gruppbostad, två Hagagatans gruppbostad, en boendestödsverksamhet och vuxenenheten. Inom äldreomsorgen inkom fyra lex Sarah-rapporter, varav två rörde Hemtjänst Norrmalm och två Väderkvarnens vård- och omsorgsboende. Totalt sex lex Sarah-utredningar resulterade i anmälan till Socialstyrelsen. Förvaltningen har mot bakgrund av de rapporter som inkommit sett över rutiner och arbetssätt för att undanröja missförhållanden och höja kvaliteten i verksamheterna.

Stockholms stads webbplats är uppbyggd enligt internationell standard och följer riktlinjerna för tillgänglighet. Det går t.ex. att få stora delar av informationen på lättläst svenska eller få den uppläst. I förvaltningens trycksaker anges att den som vill ha informationen i ett alternativt format, exempelvis uppläst information, kan kontakta Norrmalms stadsdelsförvaltning via e-post eller på telefon. Förvaltningens kommunikationsstrateg tar hand om eventuella förfrågningar. För att ta fram fakta kring vilka informationskanaler som bäst passar personer med funktionsnedsättning hänvisar förvaltningen till Handisams riktlinjer, som är en del av dokumentet Riv hindren.

Åtgärder har vidtagits för att öka tillgängligheten på Tulegatan 13. Arbetet med att inventera behov av enkelt avhjälpbara hinder i förvaltningens övriga lokaler inkl. nämndens sammanträdeslokal fortsätter.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel personer som vid ASI-uppföljning har lägre behov av hjälp och mindre problem än i grundintervjun.	63,64 %	50 %	2012

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Ärsmål	Period
Antal personer som vräkts där information om vräkningsshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits juridisk möjlighet att återvinna hyresrätten  Uppfylls delvis	25 %	0 %	2012

Kommentar:

Normalm har blivit informerade om åtta personer som hotats av vräkning. I sex av fallen kunde detta förhindras. De båda vräkt personerna klarade inte av ett eget boende trots olika stödinsatser.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Erbjuder praktikplatser för personer med funktionsnedsättning. Kommentar: Hittills har en praktikplats kunnat erbjudas. Arbetet fortsätter.	2012-01-01	2013-12-31	
 Fortsätta arbetet med enkelt avhjälpande hinder på Tulegatan enligt plan.	2012-01-01	2012-12-31	
 Följa upp brukarundersökningar på dagliga verksamheten för att säkerställa ett gott bemötande. Kommentar: Varje år analyseras resultaten av brukarundersökningarna och kompletteras i vissa fall med egna undersökningar. Åtgärder vidtas i samarbete med utföraren.	2012-01-01	2013-12-31	
 Följa upp brukarundersökningar på LSS-gruppbostäderna för att säkerställa ett gott bemötande. Kommentar: Varje år analyseras resultaten av brukarundersökningarna och kompletteras i vissa fall med egna undersökningar. Åtgärder vidtas i samarbete med utföraren.	2012-01-01	2013-12-31	
 Förvaltningen inventerar hur tillgänglig information ska kunna erbjudas på förfrågan. Kommentar: Arbete pågår.	2012-01-01	2013-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen tar fram fakta kring vilka informationskanaler som bäst passar personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: Arbete pågår.			
 Inventera behov av enkelt avhjälpna hinder i förvaltningens övriga lokaler inkl. nämndens sammanträdeslokal.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: Arbete pågår.			
 Inventera behov av omsorgslägenheter för personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: På Norrmalm står 6 personer i kö till gruppboende enligt LSS, 4 personer i kö till serviceboende enligt LSS, 3 personer i kö till stödboende enligt SoL och 5 personer i kö till gruppboende enligt SoL.			
 Inventera hur många personer med funktionsnedsättning som erhållit omsorgslägenheter.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: Under 2012 har totalt 51 LSS-bostäder förmedlats över staden, varav 2 lägenheter i LSS-bostad har förmedlats till Norrmalmsbor. För socialpsykiatrins målgrupp har totalt 20 lägenheter enligt SoL förmedlats över staden, varav sex lägenheter förmedlats till Norrmalmsbor.			
 Inventera möjliga praktikplatser för personer med funktionsnedsättning inom verksamheter finansierade av nämnden.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: En praktikplats har hittills tagits fram.			
 Projektera för särskilda boendeformer för personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar: Arbete pågår.			

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst).	2011-01-01	2013-12-31	
Kommentrar: Familjeenheten ingår i ett stadsövergripande projekt. Norrmalm och Östermalm har gemensamt anställt en metodutvecklare som stöder enheterna i arbetet.			
 Säkerställa att biståndshandläggare och socialsekreterare har gått utbildning om bemötande gällande personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentrar: Merparten av alla berörda biståndshandläggare och socialsekreterare har gått utbildning under 2012.			

NÄMNDMÅL:

Äldre får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Resultaten i stadens brukarundersökningar för 2012 visar att Norrmalms verksamheter inom äldreomsorg håller en hög kvalitet. Norrmalms resultat ligger över staden inom de flesta frågeområden. Inom hemtjänsten uppger 88 % att de får de insatser som biståndshandläggaren beslutat om jämfört med stadens 65 %. Av de äldre som mottar hemtjänstinsatser är 95 % nöjda med personalens bemötande vilket ligger väl i nivå med snittet i staden som är 94 %.

På Norrmalm uppger 90 % att de känner sig trygga i sitt vård- och omsorgsboende. De insatser som genomförts för att förbättra matens kvalitet och skapa ökad trivsel i måltidsmiljön på vård- och omsorgsboenden har resulterat i att andelen nöjda äldre har ökat. 79 % tycker att maten smakar bra och 80 % uppger att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Förvaltningens arbete med kvalitetsutveckling inom äldreomsorgens verksamheter, oavsett regiform, har fortsatt under året. Samtliga verksamheter har följts upp både genom anmälda och oanmälda besök. Regelbundna avstämningsmöten har hållits liksom gemensamma projekt och utbildningar. Arbetet har resulterat i ökad kvalitet och ett bra samarbete mellan äldreomsorgens olika aktörer.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete, som utgår från Socialstyrelsens föreskrifter, har under året införts i de olika verksamheterna. Vid uppföljningar av samtliga verksamheter, alla

regiformer, kontrolleras att det finns ett godkänt ledningssystem som tillämpas i det dagliga arbetet.

Socialstyrelsens beviljade stimulansmedel har under 2012 bland annat använts till att utöka omsorgspersonalens spetskompetens inom vården och omsorgen om äldre med demenssjukdom och med psykiska sjukdomar. För att säkra äldres läkemedelsanvändning har ett hundratal läkemedelsgenomgångar genomförts med stöd av en farmaceut. Därutöver har sjuksköterskorna utbildats i Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för läkemedelsterapi.

Äldreomsorgens förebyggande arbete spänner över flera områden. Uppsökande verksamhet för äldre som fyllde 75 under året har erbjudits genom bland annat hembesök. Informationsträffar har också hållits i samverkan med bland andra landstinget, brandförsvaret och polisen. Personer 75 år och äldre har även haft tillgång till kostnadsfri vaktmästarservice, där vardagssysslor som kan innebära skaderisker för den äldre utförts.

De sociala mötesplatserna som finns i stadsdelen är centrala i satsningarna på att bryta social isolering och främja äldres hälsa. På Ljuspunkten, där stadsdelsförvaltningen bedriver verksamhet i samarbete med olika frivilligorganisationer, har seniorgympa och utflykter med matbussen varit regelbundna och välbesökta aktiviteter också detta år. Vasaträffen, som är en kommunövergripande verksamhet, har erbjudit ett rikt utbud med underhållning och utflykter för social gemenskap.

Förvaltningens anhängigkonsulent har under året arrangerat anhängigcirkel och föreläsningar. Anhängigcafé där anhängiga som vårdar en närstående träffas och utbyter erfarenheter har hållits en gång i veckan. Stadens anhängigkonsulenter har ett nära samarbete för att utveckla anhängigstödet och har gemensamt genomfört ett antal dagsutflykter.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel anhängiga som är nöjda med hur anhängigstödet fungerar.	88 %	73 %	2012
 Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen.	98 %	93 %	2012

Kommentar:

Beställarenhetens egen enkät visar att 98% av brukarna tycker att man fått ett gott bemötande. I stadens brukarundersökningar gällande hemtjänst finns en fråga om bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Där uppger 88 % att de är nöjda. Snittet för staden är 85 %.

NÄMNDMÅL:
Äldre har självbestämmande och valfrihet i utformningen av vården och omsorgen.


Uppfylls helt

Äldreomsorgens verksamheter följer stadens gemensamma värdegrund så att de präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Stadens brukarundersökningar för 2012 visar också att de äldres inflytande och delaktighet på Norrmalms vård- och omsorgsboenden har ökat sedan föregående år. 61 % uppger att de kan påverka sin vardag jämfört med 2011 då 47 % svarade att de kan påverka sin vardag.

Biståndshandläggarna har under året deltagit i olika utbildningar/föreläsningar och handledning för att utveckla sin profession, t.ex. deltagit i utbildningen att leda och arbeta utifrån den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Införa värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.	2012-01-01	2012-12-31	

Kommentar:

Införandet har flyttats fram till 1 januari 2013.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten


Uppfylls delvis

Stadsdelsnämnden bedöms ha uppfyllt målet delvis på grund av att årsmålet för sjukfrånvaron inte helt har nåtts. Ett strategiskt utvecklingsarbete bl.a. genom lean har medfört goda resultat i medarbetarenkäten, särskilt vad gäller ledarskap och verksamhetsutveckling.

Trenden med sjunkande sjukfrånvaro har brutits under 2012 och nivån har ökat från 5,9 % 2011 till 6,15 % 2012. Fokus är satsningar på tidiga åtgärder vid sjukskrivning för att underlätta en snabb återgång till arbete och minska risken för långa sjukskrivningar.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	81	81	fastställs 2012	2012

Kommentar:

Aktivt medskapandeindex för hela staden blev 79.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	61,5 %	100 %	75 %	2012
Kommentar: En enkät skickades ut till de 123 medarbetare som arbetar deltid på Norrmalm. Av dessa visade 16 personer intresse för heltid. Av dessa har 8 medarbetare fått utökad sysselsättningsgrad med upp till heltid. En deltidsmedarbetare har slutat samt två är tjänstlediga.				
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	78 %	100 %	80 %	2012
Kommentar: I en jämförelse med andra stadsdelsnämnder är resultatet bland de högsta.				
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete	95 %	100 %	80 %	2012
Kommentar: I en jämförelse med andra stadsdelsnämnder är resultatet bland de högsta.				
 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	6,1 %	4,9 %	4,5 %	VB 2012
Kommentar: Trots ett strukturerat arbete med sjukfrånvaron har den korta sjukfrånvaron (dag 1-14) ökat under året.				

NÄMNDMÅL:

Stärkt ledarskap



Uppfylls helt

Via chefsmöten har olika temaföreläsningar genomförts. Samtliga avdelnings- och enhetschefer har under året utbildats inom det kommunikativa ledarskapet. Årets fokus har varit att formulera, kommunicera och länka budskap samt driva ett coachande förhållningssätt. Dessutom har vissa chefer och nyckelpersoner utbildats i att planera sin kommunikation och i medierelationer. Flera chefer och medarbetargrupper har deltagit i utbildning i verktyget lean-tavla. Utbildningen har anpassats till respektive enhets egna förbättringsarbete.

Alla avdelningschefer har erbjudits coachande samtal angående resultaten för medarbetarenkäten och det kommunikativa ledarskapet för hela

avdelningen. Samtalen har resulterat i både individuella insatser för det personliga ledarskapet för enhetschefer och strukturella insatser för enheternas fortsatta utveckling.

Sjukfrånvaron har ökat något i jämförelse med 2011. Den sk. långa sjukfrånvaron, från dag 15, ligger på en marginellt lägre nivå än 2011 emedan den korta sjukfrånvaron ökar. Under året har ett systematiskt arbete med uppföljning av sjukfrånvaron och fokus på tidiga åtgärder genomförts. Enheter, avdelningschefer och HR-konsulter har haft regelbundna avstämningar då bl.a. sjukfrånvarostatistik analyserats och planering av fortsatt arbete genomförts. Det nära samarbetet med företagshälsovården med bokade tider varannan vecka med företagsläkare på förvaltningskontoret har också fortsatt under året. Arbetssättet har underlättat för verksamheterna att vara aktiva i rehabiliteringsarbetet och snabbt sätta in åtgärder där så behövs.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Chefer på alla nivåer ges individuell återkoppling på sitt ledarskap utifrån medarbetarenkäten.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Chefer utbildas i kommunikativt ledarskap med fokus på coachning och länkning av budskap.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Chefer utbildas i verktyget lean-tavla med fokus på målstyrning och ständiga förbättringar	2012-01-01	2012-12-31	
 Säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad och icke-diskriminerande samt att lediga tjänster annonseras i Jobb i Stan. Ge utbildning och kunskap till rekryterande funktioner.	2012-01-01	2013-12-31	

Kommentar:

Aktiviteten förlängs för att genomföras under 2013.

NÄMNDMÅL:

Stärkt medarbetarskap

 Uppfylls helt

Den årliga medarbetarundersökningen ger förvaltningen ett bra underlag för arbetet med att erbjuda spännande och utmanande arbeten. Aktivt medskapande index (AMI) mättes i slutet av året och resultatet blev 81,

resultatet för hela staden blev 79. Frågeområdet "ledarskap" och "verksamhetsutveckling" får höga medelbetyg som ligger över stadens genomsnitt.

Medarbetarna vid Norrmalm har i hög utsträckning skriftliga individuella kompetensutvecklingsplaner. Medarbetarenkät 2012 visar att medarbetarna i hög utsträckning (medelvärde 8,3 av 10) tycker att medarbetarsamtalen (där individuella kompetensutvecklingsbehov vanligen fastställs) är meningsfulla och att de lär sig nytt och utvecklas i sitt arbete (medelvärde 8,3 av 10).

En ny plan för jämställdhet och mångfald har tagits fram under hösten i samverkan med de fackliga organisationerna. Tre områden identifieras som särskilt viktiga utifrån resultat av medarbetarenkät och utvärdering av tidigare plan; öka andelen män i medarbetar- och chefsgrupperna, alla medarbetare ska uppleva att de respekteras, alla medarbetare ska känna till arbetsplatsens lönekriterier. Planen fastställdes att gälla för åren 2013 till 2015 i VP 2013.

Flera enheter har under året arbetat för att minska arbetsbelastningen bl.a. genom värdeflödeskartläggningar, leantavlor och IT som stöd för dokumentationen.

Ett arbete har genomförts under våren för att kartlägga de ofrivilligt deltidsanställda inom förvaltningen. En enkät skickades ut till de 123 medarbetare som arbetar deltid på Norrmalm. Av dessa visade 16 personer intresse för heltid. Av dessa har 8 medarbetare fått utökad sysselsättningsgrad med upp till heltid. En deltidsmedarbetare har slutat samt två är tjänstlediga.

Ytterligare fler medarbetare har under året fått möjligheten att utbilda sig till lean-handledare. I nuläget har samtliga enheter minst en utbildad lean-handledare. De goda resultat som årets medarbetarenkät visar vad avser delaktighet, engagemang och utveckling kan till stor del hänföras till lean arbetet.

Hälsoarbetet är en av förvaltningens prioriterade medarbetarfrågor. Nätverket för hälsocoacher har nu verkat i två år. Alla enheter har hälsocoacher och flera av dem är utbildade genom STAR (personalföreningen för idrott, motion, hälsa och kultur). Alla medarbetare uppmuntras att utnyttja möjligheten till individuell eller gemensam friskvård och samarbetet med Friskvårdschecken fortsätter. En mäsia för samtliga medarbetare genomfördes under våren med föreläsare och möjlighet att prova olika aktiviteter, såsom träning, massage och avslappning. Dessutom fanns möjlighet för alla medarbetare att delta i Blodomloppet i juni och Poängjakten under hösten.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel enheter som har en hälsocoach.	100 %	100 %	VB 2012
 Andel enheter som har en lean-handledare	100 %	100 %	2012
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Lean-handledarnas kompetens ska användas för att stödja arbetet med ständiga förbättringar.	2012-01-01	2012-12-31	
 Medarbetare ska göras delaktiga i arbetet att sänka sjukfrånvaron och öka frisknärvaron.	2012-01-01	2012-12-31	
 Medarbetare som vill utvecklas vidare och anta chefsuppdrag ska stödjas.	2012-01-01	2012-12-31	
 Samtliga medarbetare ges möjlighet att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten.	2012-01-01	2012-12-31	
 Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som uppdateras.	2012-01-01	2012-12-31	

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

I den sammanfattande analysen redovisas på vilket sätt stadsdelsnämnden under året har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål. Till inriktningsmålet hör två mål för verksamhetsområdet. Måluppfyllelsen för verksamhetsområdena samt en kortfattad redovisning av den verksamhet som bedrivits under året beskrivs under respektive mål för verksamhetsområdet.

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**3.1 Budgeten ska vara i balans**

 Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet visar ett underskott för driftsbudgeten om 3,2 mnkr före resultatdispositioner. När hänsyn tagits till resultatenheternas underskott som överförs till resultatfonderna för 2013 blir resultatet ett överskott om 0,3 mnkr.

Investeringsbudgeten redovisar ett överskott om 8,3 mnkr. Av överskottet för investeringar begär nämnden ombudgetering om 4,1 mnkr till 2013 på grund av förseningar i projekten.

Prognossäkerheten har i tertialrapporterna varit god och avvikelserna har hållits inom indikatorns målvärde.

Tre verksamhetsområden redovisar större underskott, Stöd och service till personer med funktionsnedsättning, Ekonomiskt bistånd samt Äldreomsorg. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning har ett underskott om 6,6 mnkr. I budgeten för 2012 har en överföring om 8,0 mnkr från andra verksamhetsområden förstärkt budgeten vilket innebär att det egentliga underskottet i jämförelse med tilldelad budget är 14,6 mnkr. Ekonomiskt bistånd redovisar ett underskott om 5,3 mnkr. Äldreomsorgen redovisar underskott om 5,2 mnkr.

Under 2012 har förvaltningen vidtagit åtgärder för att minska underskotten. Enhetschefer har tillsammans med sin avdelningschef och sina medarbetare gjort handlingsplaner för att redovisa vad man kan göra för att bidra till en ekonomi i balans. Inköpsstopp infördes från och med den 20 augusti 2012. Inköpsstoppet har gällt alla verksamheter. Stor restriktivitet har gällt vid anställningar. Avdelningscheferna har avrapporterat utfallet av handlingsplanerna varje vecka till stadsdelsdirektören. I tertialrapport 2 redovisades ingen avvikelse mot budget. I oktober befarades emellertid ett underskott om 5,2 mnkr, varvid ytterligare åtgärder för att sänka kostnaderna vidtogs.

Under året har sju månadsrapporter och två tertialrapporter varav ett tertialbokslut förelagts nämnden. Inför alla rapporttillfällen förutom två har särskilda budgetuppföljningsmöten hållits med samtliga enhetschefer med budgetansvar, respektive avdelningschef, controller och ekonomichef. Fokus under dessa möten har varit kostnadskontroll, prognossäkerhet och lärande enhetschefer emellan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	99,97 %	100 %	100 %	VB 2012
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	100,3 %	100 %	100 %	VB 2012
 Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	99,59 %		+/- 1 %	2012

NÄMNDMÅL: Ekonomi är i balans.

 Uppfylls helt

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Utfall jämfört med budget

Mnkr	Netto budget 2012	Utfall 2012	Avvikelse 2012	Förändring resultat fond	Avvikelse 2012 efter resultatöverföring	Avvikelse 2011 efter resultatöverföring
Nämnd- och förvaltningsadm.	28,2	23,0	5,2		5,2	3,1
Individ- och familjeomsorg	40,5	41,4	-0,9		-1,0	0,0
Socialpsykiatri	23,0	22,1	0,9	0,5	0,4	2,0
Flyktningmottagande	0,0	-0,1	0,1		0,1	0,2
Stadsmiljöverksamhet	15,8	14,2	1,6		1,6	0,9
Avskrivningar	4,5	4,7	-0,2		-0,2	0,0
Internräntor	1,4	1,4	0,0		0,0	0,0

Förskola	230,0	228,3	1,7	-4,2	5,9	2,6
Äldreomsorg	419,5	424,6	-5,1	0,2	-5,2	1,4
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	155,9	162,5	-6,6		-6,6	-10,7
Fritid och kultur	15,5	9,3	6,2		6,2	6,3
Arbetsmarknadsåtg	1,9	2,6	-0,7		-0,7	0,1
Ekonomiskt bistånd	23,8	29,1	-5,3		-5,3	-5,7
Övrigt		0,1	-0,1		-0,1	0,0
Totalt	960,0	963,2	-3,2	-3,5	0,3	0,2
Investeringar	16,0	7,7	8,3		8,3	8,0

Nämnd- och förvaltningsadministration

För nämnd- och förvaltningsadministration redovisas ett överskott om 5,2 mnkr. Ett överskott om 2,8 mnkr är planerat och resterande överskott beror på vakanshållna tjänster. I förhållande till 2011 har de totala nettokostnaderna för verksamheten minskat med 1,6 mnkr.

Individ- och familjeomsorg inkl. socialpsykiatri

För individ- och familjeomsorg inkl. socialpsykiatri redovisas ingen avvikelse mot budget före resultatdispositioner och underskott om 0,6 mnkr efter.

Verksamhet för vuxna redovisar ingen avvikelse mot budget, verksamhet för barn och unga redovisar ett underskott om 0,8 mnkr.

Ett målmedvetet arbete med bl.a. kunskapsbaserade arbetsmetoder, ekonomistyrning och kostnadskontroll har medfört att verksamhet och budget är i balans. Men eftersom budgeten är jämförelsevis liten kan enstaka händelser påverka budgetutfallet negativt. I årets budget har inga överföringar gjorts från andra verksamhetsområden. För 2011 överfördes 0,5 mnkr.

Socialpsykiatri beställare redovisar ett överskott om 0,4 mnkr och utföraren ett överskott om 0,5 mnkr.

För avdelningsgemensamma kostnader beräknas ett mindre underskott om 0,2 mnkr tillhörande individ- och familjeomsorg inkl. socialpsykiatri.

Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Stadsmiljö

Stadsmiljöverksamheten redovisar ett överskott om 1,6 mnkr. Överskottet är planerat för att balansera underskott inom andra verksamheter.

Parkdriften har pågått enligt avtal, och i genomfört parkunderhåll har tillgänglighet, säkerhets- och trygghetsåtgärder, hållbara gräsytor och underhåll av anläggningar som trappor och murar prioriterats.

Kapitalkostnaderna visar underskott om 0,2 mnkr.

Inom verksamhetsområdet redovisas också kostnader för folköl- och tobakstillsyn om 0,3 mnkr. Verksamheten uppvisar ingen avvikelse mot tilldelad budget.

Förskola

Förskoleverksamheten redovisar ett sammanlagt överskott om 1,7 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 5,9 mnkr efter resultatdispositioner.

Resultatenheterna redovisar ett underskott om 4,2 mnkr som överförs till resultatfonden för år 2013. Resultatenheternas resultat redovisas nedan under rubriken Resultatenheter.

Av överskottet om 5,9 mnkr avser 4,4 mnkr lägre kostnader för lokalåtgärder. Resterande del beror dels på besparingar för gemensam administration och lägre kostnader för lokalhyror.

Det genomsnittliga barnantalet under året har ökat med 82 i jämförelse med 2011. Vid jämförelse av inskrivningen på vårterminen är ökningen 96 barn i jämförelse med 2011. Antalet inskrivna barn per månad redovisas i bilaga 6.

Äldreomsorg

För verksamhet äldreomsorg redovisas ett underskott om 5,1 mnkr före resultatdispositioner och ett underskott om 5,2 mnkr efter.

Av underskottet hänförs 3,3 mnkr till beställarenheten. Utförarenheterna redovisar ett underskott om 4,2 mnkr före resultatdispositioner. För avdelningsgemensamma kostnader och övertalighetskostnader beräknas ett överskott om 2,4 mnkr.

Underskottet inom beställarenheten beror delvis på ökade insatser inom vård- och omsorgsboenden och hemtjänst. Bland annat har inflyttningen från andra stadsdelar till trygghetsboende på Roslagsgatan inneburit fler insatser inom hemtjänsten.

Under 2012 har antalet vårddygn i vård- och omsorgsboende ökat med 3,9 %, hemtjänst i ordinärt boende har ökat med 3,2 % och servicehus har minskat med 2,3 % av den totala volymen i jämförelse med 2011. I bilaga 3 och 4 redovisas antalet personer med heldygnsomsorg och antalet utförda hemtjänsttimmar per månad i jämförelse med budgeterade värden.

Utförarenheterna redovisar ett sammanlagt underskott på 4,2 mnkr.

Underskottet återfinns inom Väderkvarnens vård- och omsorgsboende om 4,6 mnkr. Underskottet beror på en vikande beläggning inom servicehuset, vård- och omsorgsboende och korttidsboende och därav en för stor organisation i förhållande till intäkterna. För att minska underskottet har ett antal åtgärder genomförts. Samtliga lokaler på Väderkvarnen har setts över och de ytor som inte används sagts upp under förutsättning av stadsdelsnämndens godkännande beslut i februari. Bemanning och scheman

ses över i syfte att bättre anpassa dessa till antalet vård- och omsorgstagare. Hemtjänst Norrmalm redovisar ett överskott om 0,2 före resultatöverföring. Sen tidigare år finns ett underskott om 0,2 mnkr i enhetens resultatfond. På grund av omstruktureringsbehov inom verksamheten upplöses resultatenheten inför 2013. Mimers dagverksamhet uppvisar ett överskott på 0,4 mnkr.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

För verksamhetsområdet redovisas ett underskott om 6,6 mnkr

För beställare vuxna redovisas ett underskott om 8,1 mnkr och för barn och unga redovisas ett överskott om 0,7 mnkr. Utföraren inom funktionsnedsättning redovisar ett underskott om 0,4 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader och övertalighetskostnader beräknas ett överskott om 1,2 mnkr.

Årets totala budget för funktionsnedsatta (vuxna och barn/ungdom) har förstärkts med 8,0 mnkr från andra verksamhetsområden. Motsvarande förstärkning för 2011 var 7,3 mnkr.

Underskottet för stöd och service till vuxna om 8,1 mnkr kan jämföras med 2011 års underskott om 10,7 mnkr.

Av underskottet avser cirka 5,5 mnkr (av vilka 2,5 mnkr tillkommit under 2012), merkostnader för 14 personer med bl.a. neuropsykiatriska funktionsnedsättningar boende i bostad med särskild service (enligt LSS) med specialinriktning. Ingen av dessa utförare har valt att ansluta sig till pengsystemet varför en merkostnad utöver budgettilldelning uppstår. Trots budgetförstärkning uppstår resterande underskott för insatser enligt SoL, som ska finansieras genom det fasta anslaget.

En handlingsplan för att sänka kostnaderna finns och uppföljning av planen sker varje vecka. Bland annat ses samtliga boendialternativ över där kostnaderna överstiger den av fullmäktige tilldelade ersättningen.

Värt att lyfta fram är att kostnaderna för turbundna taxiresor till dagliga verksamheter har ökat med 2,8 mnkr sedan 2009, året innan stadens nya ramavtal började gälla. Stadsdelsförvaltningarna Södermalm, Kungsholmen, Östermalm och Norrmalm finansierar sedan 1 oktober 2012 tillsammans en handläggare som gör stickprov på stadsdelsförvaltningarnas taxifakturer och avvikelser. Felaktigheter rättas med taxibolagen. Handläggaren tar också emot alla nya beställningar på taxiresor och samordnar resorna. Åtgärderna förväntas leda till lägre kostnader och bättre internkontroll.

Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Kultur- och fritidsverksamhet

Kultur- och fritidsverksamheten redovisar ett överskott på 6,2 mnkr efter resultatöverföring, varav 5,6 mnkr är ett planerat överskott och 0,6 mnkr avser fritidsenhetens verksamhet samt kollo- och kulturverksamhet.

Inom verksamhetsområdet redovisas även kostnader för konsumentvägledning.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

För ekonomiskt bistånd redovisas ett underskott om 5,3 mnkr vilket kan jämföras med underskottet om 5,7 mnkr i bokslut 2011. För 2012 ökade budgettilldelningen med 1,3 mnkr. Kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd har ökat med i genomsnitt 55 tkr per månad i jämförelse med 2011.

Under första halvåret ökade antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd från i genomsnitt 236 per månad till 247 för att sedan successivt minska under hösten. I november hade 233 hushåll försörjningsstöd. Enligt preliminära beräkningar för december 2012 kommer antalet bidragshushåll att fortsätta minska. Under det senaste året har biståndet per hushåll ökat från 7 901 kr per hushåll i november 2011 till 8219 kr i november 2012.

Norrmalm har under våren 2012 bistått den gemensamma försörjningsstödsenheten på Östermalm med lean-handledare. Ett flertal processkartläggningar har genomförts och ett antal förbättringsförslag har tagits fram. Syftet är att hitta bättre och effektivare arbetsrutiner samt öka kvaliteten.

Försörjningsstödsenheten är placerad på Östermalms stadsdelsnämnd. För försörjningsstödet finns en styrgrupp som leds av de tre stadsdelsdirektörerna. Enheten arbetar efter en åtgärdsplan som följs upp av styrgruppen för att komma tillrätta med budgetunderskottet.

Se vidare analys under 1.2 Individen klarar sin egen försörjning.

För arbetsmarknadsåtgärder redovisas ett underskott om 0,7 mnkr. Underskottet beror på att ett större antal ungdomar erhållit sommarjobb än budgeterat. Norrmalm har tilldelats budget för cirka 30 sommarjobbare men sammanlagt så har 150 ungdomar sommarjobbat under sommaren 2012.

Handläggningen sker på Östermalms stadsdelsnämnd.

Kostnads- och intäktsutveckling per verksamhetsområde

Nedan redovisas förändringen av kostnader och intäkter mellan 2011 och 2012. Kommentarer för verksamhetsområden där förändringen är väsentlig beskrivs nedan och endast de kostnader och intäkter där skillnaderna i förhållande till 2011 är stora.

Mnkr	Intäkter bokslut 2011	Intäkter bokslut 2012	Ökn / minskn	Kostnader bokslut 2011	Kostnader bokslut 2012	Ökn / minskn	Netto-kostnader Ökn / minskn
Nämnd- o förvaltningsadm	0,9	1,1	0,2	25,6	24,1	-1,5	-1,6
Individ- o familjeomsorg	18,8	19,1	0,3	81,4	82,6	1,2	1,0

Flyktningmottag.	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	-0,1
Stadsmiljöverks.	25,2	24,9	-0,3	48,6	45,3	-3,3	-3,0
Förskola	28,3	30,4	2,2	240,0	258,7	18,7	16,6
Äldreomsorg	75,2	78,0	2,8	473,3	502,6	29,3	26,5
Stöd o service till personer med funktionsnedsättn.	23,2	8,2	-15,0	175,6	170,7	-4,9	10,1
Fritid och kultur	0,7	0,9	0,2	10,0	10,1	0,1	-0,1
Arbetsmarknadsät.	1,0	0,4	-0,6	2,3	3,0	0,7	1,3
Ekonomiskt bistånd	1,0	0,6	-0,4	28,8	29,6	0,8	1,2
Övrig verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
	174,3	163,7	-10,6	1 085,5	1 126,9	41,4	52,0

Förskola

Kostnaderna har totalt ökat med 18,7 mnkr vilket beror på att verksamheten har utökats när antalet barn har ökat. Personalkostnaderna har ökat med 16,4 mnkr varav 0,7 mnkr avser ökade kostnader för inhyrd personal.

Hyreskostnaderna har ökat med 5,2 mnkr och IT-kostnaderna har ökat med 1,2 mnkr. Kostnader för åtgärder i lokaler har minskat med 1,5 mnkr och samtidigt har kostnaderna för den utökade verksamheten så som livsmedelskostnader, förbrukning minskat med 1,3 mnkr.

Ökade intäkter med 2,2 mnkr beror i huvudsak på ökade föräldraavgifter och ökade stimulansbidrag för nyöppnade avdelningar under året.

Äldreomsorg

Kostnaderna har totalt ökat med 29,3 mnkr. Ökningen kan delvis tillskrivas en höjning av hyrorna samt ökade personalkostnader.

De totala intäkterna har ökat med 2,8 mnkr. Detta beror i huvudsak på ökade intäkter från försäljning av verksamhet. Intäkter för kostavgift och matlådor har minskat något.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Kostnaderna har totalt minskat med 4,9 mnkr. Entreprenadkostnaderna har ökat med 17 mnkr till följd av verksamhetsövergång efter upphandling inom personlig assistans samt nyetableringar av privata gruppboheter i stadsdelsnämndsområdet. Till följd av verksamhetsövergångarna har personalkostnaderna minskat med 19,1 mnkr. Resekostnaderna har ökat med 0,3 mnkr.

Intäkterna har totalt minskat med 15 mnkr. Minskningen beror i huvudsak på minskade intäkter för LASS då förvaltningens utförarenhet för personlig assistans övergått i entreprenaddrift från och med årets början.

Utfall jämfört med årets prognoser

Jämförelse prognoser med nämndens totala utfall

Kostnader/Intäkter Mnkr	T1	T2	Bokslut 2012	Diff T2- bokslut	Diff T2- bokslut
Kostnader	1 105,8	1 124,6	1 126,9	2,3	0,20%
Intäkter	150,3	163,0	163,7	0,7	0,43%
Netto drift	955,5	961,6	963,2	1,6	0,17%
Utgifter	14,3	13,3	7,7	-5,6	-72,7%
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0	
Netto investeringar	14,3	13,3	7,7	-5,6	-72,7%

Förvaltningen visar på en god prognossäkerhet under året. Nettokostnaderna i bokslutet uppgår till 963,2 mnkr och är endast 1,6 mnkr lägre än prognosen i tertialrapport 2, vilket motsvarar 0,17 procent. Intäkter och kostnader i tertialrapport 2 överensstämmer i huvudsak med utfallet i bokslutet.

Prognosavvikelsen för investeringar beror på att investeringar har senarelagts till 2013.

Jämförelse prognoser med utfall per verksamhetsområde

Nettokostnader	T1	T2	Bokslut	Diff T1- bokslut	Diff T2- bokslut	Diff T2- bokslut
Nämnd- o förvaltningsadm	25,5	24,1	23,0	-2,5	-1,1	-4,8%
Individ och familjeomsorg	62,1	62,5	63,5	1,4	1,0	1,7%
Flyktningmottagande	0,0	0,0	-0,1	-0,1	-0,1	
Stadsmiljöverksamhet	20,7	20,3	20,4	-0,3	0,1	0,5%
Förskoleverksamhet	226,2	224,4	228,3	2,1	3,9	1,7%
Äldreomsorg	418,1	425,7	424,6	6,5	-1,1	-0,3%
Stöd o service till personer med funktionsnedsättning	159,3	162,1	162,5	3,2	0,4	0,2%
Kultur- och föreningsverksamhet	10,5	10,2	9,3	-1,2	-0,9	-10,2%
Arbetsmarknadsåtg	3,1	2,7	2,6	-0,5	-0,1	-3,8%
Ekonomiskt bistånd	30,0	29,6	29,1	-0,9	-0,5	-1,7%
Övrig verksamhet	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	100,0%
Totalt	955,5	961,6	963,2	7,7	1,6	0,2%
Investeringar	14,3	13,3	7,7	-6,6	-5,6	-72,7%

Prognossäkerheten i tertialrapporterna har varit god inom samtliga verksamhetsområden. I tertialrapport 2 redovisades ingen avvikelse mot budget. I oktober befarades emellertid ett underskott om 5,2 mnkr, varvid ytterligare åtgärder för att sänka kostnaderna vidtogs. Den huvudsakliga förbättringen i förhållande till oktoberprognosen beror på att vidtagna

åtgärder fått effekt under de senaste månaderna samt att hyresintäkterna för äldreomsorgens lokaler blivit högre än beräknat.

Resultatenheter

I tabellen nedan redovisas resultatenheternas resultat för året. Se även bilaga 1:7.

Mnkr	Resultatöverföring från 2011	Resultat 2012	Resultatöverföring till 2013
Förskolor			
Förskolorna Mitt i City	2,6	-0,2	2,4
Johannes förskolor	3,3	-1,8	1,6
Sabbatsbergs förskolor	1,1	-0,6	0,5
Karlbergs förskolor	1,7	0,3	2,0
Vasaparkens förskolor	2,0	-0,9	1,1
Odenplans förskolor	3,4	-0,4	3,1
Matteus förskolor	1,8	-0,6	1,2
Summa Förskola	16,0	-4,2	11,8
Utförare Socialpsykiatri	0,0	0,5	0,5
Hemtjänst Norrmalm	-0,2	0,2	0,0
Fält- och fritidsenheten	0,5	0,6	0,5

En förskola av sju redovisar överskott för året och ökar sin resultatfond. Sex förskolor visar underskott och använder medel ur resultatfonderna. Resultatfonderna har använts till förbättringar av arbetsmiljö så som fasta vikarier i barngrupperna och åtgärder i lokalerna.

Hemtjänst Norrmalm redovisar ett överskott om 0,2 mnkr för 2012. Sen tidigare år finns ett underskott om 0,2 mnkr i enhetens resultatfond. På grund av omstruktureringsbehov inom verksamheten upplöses resultatenheten inför 2013.

Fält- och fritidsenheten redovisar ett överskott om 0,6 mnkr för 2012. Enligt reglerna för resultatenheter får resultatfonden endast uppgå till 10 % av enhetens budgetomslutning, vilket motsvarar 0,5 mnkr.

Analys av balansräkning

Balansräkning

Mnkr	Bokslut 2012	Bokslut 2011
Anläggningstillgångar	61 812	59 594
Omsättningstillgångar		-
Kundfordringar	15 269	11 303
Diverse kortfristiga fordringar	5 215	4 137

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	34 273	30 046
Likvida medel och placeringar	65	61
Summa omsättningstillgångar	54 823	45 547
Summa tillgångar	116 635	105 141
Skulder och eget kapital		
Eget kapital	- 29 779	- 22 848
Kortfristiga skulder till kunder	- 9	- 14
Leverantörsskulder	- 70 878	- 62 135
Övriga kortfristiga skulder	-	- 650
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	- 15 969	- 19 493
Summa skulder och eget kapital	- 116 635	- 105 141

Balansomslutningen har ökat med ca 11,5 mnkr jämfört med 2012.

Flera anläggningsprojekt har startat under 2012 men inte aktiverats vilket ger en ökning av anläggningstillgångarna om 2,2 mnkr. Ökningen av kundfordringar om 4,3 mnkr beror på årets hyreshöjningar inom servicehus och äldreboenden samt ökad försäljning av verksamhet till andra förvaltningar. Det finns också en motsvarande ökning om 4,5 mnkr avseende förutbetalda kostnader som beror på ökade hyresintäkter.

Leverantörsskulderna har ökat med 8,7 mnkr vilket till stor del beror på ökade kostnader för lokalhyror inom äldreomsorg och förskola. Köp av platser från andra stadsdelar har också ökat.

Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har minskat med 3,5 mnkr vilket till viss del beror på att stimulansbidrag riktade till äldreomsorg har minskat i omfattning.

Investeringar

Parkinvesteringar

Stadsdelsnämnden har i budget för 2012 tilldelats 5,6 mnkr för investeringar i parker och grönområden. Från 2011 års investeringsbudget har 0,4 mnkr överförts till 2012 vilket medförde en total budget om 6,0 mnkr. Därutöver beviljades stadsdelsnämnden budgetjustering om 4,0 mnkr med investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar. Investeringen avser nya isaggregat till Vasaparkens isbana.

I tertialrapport 1 för 2012 beviljades stadsdelsnämnden söka investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar om totalt 1,8 mnkr för tillgänglighetshöjande åtgärder under 2012. Åtgärderna avser tillgänglighetsförbättrande åtgärder av trappor och gångvägar, vilket medförde en total budget för 2012 om 11,8 mnkr. Upparbetade kostnader totalt för 2012 uppgick till 7,7 mnkr.

Tidplanen för anläggning av en permanent lösning för isaggregat till Vasaparkens isbana har förskjutits, beroende på orsaker som nämnden inte kunnat råda över. Det nuvarande provisoriet är därför förlängt över vintersäsongen 2012-2013. Investeringsmedlen om 4,0 mnkr föreslås därför skjutas till 2013, för att kunna genomföra planerad anläggning.

Resterande överskjutande investeringsmedel om 0,1 mnkr, som beror på förseningar i arbetet i Blåkråkan föreslås förskjutas till 2013 så att planerade insatser kan utföras.

Objekt	Budget 2012 mnkr	Prognos T2	Utfall 2012
Bellevueparken	3,0	2,9	2,8
Tegnerlunden	1,6	1,9	2,1
Vasaparken isaggregat		4,0	0,0
Vanadislunden	0,4	0,4	0,4
Observatorielunden	0,3	0,3	0,2
Blåkråkan	0,3	0,3	0,1
Tillgänglighet	1,8	1,8	1,8
Småparker		0,2	0,3
Överförda medel från 2011	4,4	0,0	0,0
Summa	11,8	11,8	7,7

Maskiner och inventarier

Nämnden har erhållit 4,2 mnkr för investeringar i maskiner och inventarier. Under 2012 beräknades 1,5 mnkr av investeringsmedlen att användas. Planeringen var att använda investeringsmedel till köp av elektroniska låssystem på vård- och omsorgsboende samt att inom förskolan använda 0,9 mnkr till maskiner etc. i samband med ombyggnationer av kök. Planeringen har skjutits på framtiden.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Betydande projekt som inte är investeringar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Ombudgeteringar

Tidplanen för anläggning av en permanent lösning för isaggregat till Vasaparkens isbana har förskjutits, beroende på orsaker som nämnden inte kunnat råda över. Det nuvarande provisoriet är därför förlängt över vintersäsongen 2012-2013. Investeringsmedlen om 4,0 mnkr föreslås därför skjutas till 2013, för att kunna genomföra planerad anläggning.

Resterande överskjutande investeringsmedel om 0,1 mnkr, som beror på förseningar i arbetet i Blåkråkan föreslås förskjutas till 2013 så att planerade insatser kan utföras.

Medel för lokaländamål

Under året har nämnden erhållit stimulansbidrag för utbyggnad av 7 förskoleavdelningar om totalt 5,6 mnkr.

Under våren har två nya gruppboenden för äldre med 17 lägenheter färdigställt på Väderkvarnen. Nämnden har fått stimulansbidrag från kommunstyrelsen med 2,6 mnkr i enlighet med tidigare beslut i kommunstyrelsens ekonomiutskott.

Övrigt

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att bland annat utveckla och utöka arbetet med lean. Lean är en filosofi och ett förhållningssätt för att på ett strukturerat sätt arbeta för ökad kvalitet, ökad effektivitet och ökad arbetsglädje.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	3,29 %	3,7 %	minska	2012
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	4 st	5 st	tas fram av nämnden	2012

Kommentar:

I år har Neuropsykiatriska stödteamet, Sabbatsbergs förskolor, Mitt i city förskolor och Karlbergs förskolor tävlat i kvalitetsutmärkelsen. På grund av organisationsförändringar kunde inte äldreomsorgens beställarenhet delta.

NÄMNDMÅL:

Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.

 Uppfylls helt

Vid uppföljning av verksamheter och avtal granskas alla enheter, både interna och externa, så att de förutom att de har en god kvalitet även utnyttjar sina resurser på bästa sätt för att nå uppsatta mål. Det strategiska arbetet med att implementera lean inom förvaltningen har fortsatt under året. De flesta enheter och medarbetare har varit involverade i någon form av

process eller annat lean-arbete. Exempel på resultat är att tiden har kunna disponeras så att fler medarbetare kan vara ute i verksamheten, vilket har gett mer tid till brukarkontakt. Som en följd av detta ser vi att resultaten av brukarundersökningarna har blivit ännu bättre. Arbetet har även lett till att medarbetare och chefer ser en tydligare struktur och arbetsfördelning. Samordningen av resurserna har förbättrats, vilket har lett till att fler verksamheter ser tidsvinster samt att dubbelarbete har försvunnit. Entreprenörer och samarbetspartners uppmuntras att använda lean genom att förvaltningens medarbetare i olika sammanhang berättar om sitt lean-arbete och lean-filosofin.

Genom en sammanslagning av ekonomiavdelningen, personalavdelningen och kansliet har administrationen effektiviserats och en minskning med 1,5 tjänst, varav en cheftjänst, varit möjlig. Under året har en lokaleffektivisering av förvaltningskontoret förberetts. Cirka 450 kvm kommer att återlämnas till fastighetsägaren i början av 2013.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel medarbetare som arbetar med lean	73,43 %	50 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.	2012-01-01	2012-12-31	
 Uppmuntra och inspirera de verksamheter vi finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean.	2011-01-01	2013-12-31	

Kommentar:

Arbetet fortlöper enligt planen.

NÄMNDMÅL:

Med hjälp av IT utvecklas verksamhet, kommunikation och samarbete.

 Uppfylls helt

Inom förskoleverksamhetens pedagogiska verksamhet har 185 medarbetare genomfört praktisk IT- och mediekompetens (PIM). Utifrån den kompetensutvecklingen blir medarbetarna säkrare att använda IT som ett pedagogiskt verktyg och kommunikationen med de digitala medierna får en kvalitetshöjning. Denna tydligare kommunikation mellan bl.a. föräldrar och

verksamhet, medarbetare och ledning leder till ett gott samarbete mellan alla parter.

Under året har flera enheter successivt börjat byta fast telefoni mot basmobil. Alla medarbetare som mera regelbundet deltar i sammanträden använder Outlooks kalender. IPads har på försök använts för att effektivisera dokumentationen på t.ex. vårdplaneringsmöten.

Under året har budget och skuldrådgivarna medverkat i stadens utveckling av ett guide för rådsökande på stadens webb. Arbete pågår och förväntas kunna lanseras under våren 2013. Budget- och skuldrådgivningen har testat ett nytt handläggarprogram för staden, Boss. Det kommer införas under våren 2013. Socialsekreterarna inom socialpsykiatri har testat att göra uppföljningar med hjälp av iPad.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Anställda från samtliga verksamhetsområden erbjuds IT-utbildning.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Budget- och skuldrådgivning deltar i utveckling av webbaserade lösningar.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Förankra relevanta riktlinjer och säkerställa att dessa följs	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Inventera möjligheten att göra digitala utskick till nämnden	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentarer: Digitala utskick till nämnden är genomfört sedan hösten 2011.			
✓ Inventera stadens IT-erbjudanden för att säkerställa att förvaltningen använder dessa på bästa sätt	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Socialpsykiatri deltar i utvecklingsarbete att använda ipad vid uppföljning av insats.	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Socialtjänsten ansöker tillsammans med socialförvaltningen om projektmedel för att utveckla socialtjänstens arbete online	2012-01-01	2012-12-31	
✓ Strategi och handlingsplan för IT och telefoni tas fram.	2012-01-01	2012-02-29	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Säkerställa att alla medarbetare får utbildning efter behov och kunskap om program som verksamheten använder.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Inventering av kompetenskrav för olika typer av befattningar är genomförd.			
✓ Utbildningar i officepaketet genomförs.	2011-01-01	2011-05-31	

Synpunkter och klagomål

Stadsdelsnämnden har antagit en policy för synpunkts- och klagomålshantering. Policyn innebär bl.a. att det ska vara lätt att lämna synpunkter och klagomål och att den som klagar eller lämnar en synpunkt ska få återkoppling från förvaltningen inom 14 arbetsdagar. I de fall synpunkterna eller klagomålen berör verksamheter på entreprenad kontaktar förvaltningen den berörda utföraren, överlämnar klagomålet/synpunkten och begär en skriftlig återkoppling av vidtagna åtgärder.

Driftsfel, exempelvis trasiga papperskorgar i en park, rapporteras till Trafik Stockholm - felanmälan, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd. Dessa anmälningar diarieförs inte som synpunkter eller klagomål.

Staden har en förenklad e-tjänst för synpunkts- och klagomålshantering, "Tyck till", som underlättar för medborgarna att framföra synpunkter och klagomål.

Under 2012 har sammanlagt 283 synpunkter och klagomål registrerats.

Parkmiljö har 194 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. på Blåkråkan, Monica Zetterlunds park, på ogräs och hundrastgårdar samt synpunkter på bänkar i parker och grönområden.

Äldreomsorgen, som är nämndens största verksamhetsområde, har 64 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande olika brister i hemtjänst och bemanning på boenden, men även synpunkter i form av beröm, bl.a. för anhörigstödet och god omvårdnad.

Socialtjänstavdelningen har 9 registrerade synpunkter och klagomål, gällande bl.a. handläggning och handläggningstid.

Förskole- och fritidsverksamheten har 16 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. om personal och förskolornas olika gårdar.

Lex Sarah och Lex Maria

Under 2012 har förvaltningen förtydligat rutinerna kring lex Sarah. Detta har lett till fler registrerade ärenden än tidigare. Även externa utförare sänder sina utredningar och anmälningar enligt lex Sarah till förvaltningen för kännedom från och med 2012.



Av 16 ärenden som rör Norrmalms egna verksamheter, är det hälften inom äldreomsorgen och hälften inom socialtjänsten. Av de 16 ärendena som rör verksamheter på entreprenad är det 10 stycken inom äldreomsorg och 6 inom socialtjänsten.

Bilagor

- Bilaga 1 Blanketter till SLK
- Bilaga 2 RR och BR
- Bilaga 3-5 Voymer 2012
- Bilaga 6 Volymer 2012
- Bilaga 7 Uppföljning av internkontrollplan
- Bilaga 8 Kvalitetsredovisning 2012 för Norrmalms förskolor
- Bilaga 9 Patsäkerhetsberättelse Norrmalm 2011