

Handläggare:
Maria Cameron
Telefon: 08-508 09 077**Till**
Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse VB 2013

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Verksamhetsberättelsen godkänns.
2. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 0,9 mnkr till 2014 avseende investeringsmedel.
3. Stadsdelsnämnden beslutar om att avveckla Sabbatsbergs förskolors resultatenhet på grund av organisatoriska förändringar.
4. Kvalitetsredovisning 2013 för förskolorna godkänns.
5. Paragrafen justeras omedelbart

Johanna Engman
Stadsdelsdirektör

Sammanfattande analys

I budget för 2013 med inriktning för 2014 och 2015 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden. I det följande sammanfattas på vilket sätt stadsdelsnämnden har bidragit till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål med tillhörande mål för verksamhetsområden.

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

Nämnden har i hög grad bidragit till att uppfylla fullmäktiges första inriktningsmål, då de sex tillhörande fullmäktigemålen har uppfyllts under året.

Hagastaden – Stockholm växer

Stockholm och Norrmalm växer. Förvaltningen har under 2013 fortsatt planeringen av den nya Hagastaden. Under året har förvaltningen fortsatt sitt samarbete med utbildningsförvaltningen kring idén förskola och skola med naturvetenskaplig inriktning vilket även kommer att fortgå under år 2014.

Målet att processen för nya bostäder är genomtänkt och att nämndens behov kommer med i planeringen uppfylls. Program för grupp- och servicebostäder samt för förskolor i Hagastaden har tagits fram, som bidragit till att samarbetet mellan berörda aktörer gällande planeringen av verksamheterna i Hagastaden effektiviserats.

Park och miljö

Parkerna är en viktig resurs för norrmalmsborna. Undersökningar visar att invånarna är mycket nöjda med Norrmalms parker och att parker och grönområden håller hög kvalitet. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att få in boende och besökares idéer och synpunkter i parkutvecklingen.

Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsnämndsområdets parker. För att minska nedskräpningen och öka ansvaret för det offentliga rummet fortsatte kampanjen "Tillsammans för ett renare Norrmalm". Under sommaren har feriearbetande ungdomar i det lyckade projektet "Vackra Stockholm" genomfört förbättringsprojekt i stadens parker bland annat genom nya perennplanteringar. Tillgänglighetshöjande åtgärder har också genomförts i trappor, gångvägar och på lekplatser.

Uppföljning av nämndens verksamhet

Samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar har systematiskt följts upp på individ- och verksamhetsnivå, för att garantera att verksamheterna håller god kvalitet och att avtalen följs, samt att befintliga resurser används optimalt. Uppföljningarna har följt den plan som upprättats vid årets början. Exempel på effekten av arbetet hittills visar bland annat de goda resultaten i brukarundersökningarna inom de olika verksamheterna och de höga resultaten i medarbetarundersökningen.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar till att uppfylla fullmäktiges inriktningsmål. Hälften av de fyra tillhörande verksamhetsmålen har uppnåtts under året och hälften uppfylls delvis.

Förskolan – Arbetet med läroplanen och övriga styrdokument

De uppföljningar och undersökningar som har genomförts under 2013 visar att Norrmalms

förskolor håller en hög kvalitet och att föräldrarna är nöjda. Norrmalms förskolor hade bland de bästa resultaten i den årliga förskoleundersökningen och Norrmalm fick det högsta resultatet i staden, avseende föräldrarnas nöjdhet gällande förskolornas samverkan med hemmet. Norrmalm har satsat på att vidareutveckla förskolornas arbete inom informations- och kommunikationsteknik (IKT), samt naturvetenskap och teknik. Utvärderingar visar att barnen nu är mer nyfikna på ämnena.

Förvaltningen har uppfyllt barnomsorgsgarantin och Norrmalms förskolor har en hög andel förskollärare i jämförelse med staden.

Förenklad kontakt

För att underlätta för personer som vill komma i kontakt med socialtjänsten förenklades mottagningsfunktionerna i början på året. En väg in för personer under 20 år och en väg in för personer över 20 år. Strukturerade arbetsmetoder har använts för att hjälpa invånarna på Norrmalm så att de kan leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar.

Verksamheterna, oavsett driftsform, har följts upp systematiskt för att garantera att avtalen uppfyllts och att verksamheterna håller en god kvalitet.

Barnets bästa i fokus

Barn och ungdomar som farit illa och/eller befunnit sig i riskzonen har skäligen levnadsförhållanden och utvecklas gynnsamt. Ungdomars tobak-, alkohol- och cannabisanvändning har minskat. Relationen mellan föräldrar och barn har förstärkts genom att de deltagit i föräldrastödsprogram. Under 2013 fick 102 norrmalmsungdomar sommarjobb, främst inom förskola, äldreomsorg och parkmiljö.

Äldreomsorg

De äldre upplever att de bemöts med respekt och är trygga med den vård, service och omsorg som ges. På Norrmalm anser de äldre i stor utsträckning att de kan påverka sin vardag och är trygga och nöjda med sitt boende. Samtliga vård- och omsorgsboenden på Norrmalm har arbetat systematiskt med kvalitetsförbättringar. Norrmalm har mycket god måluppfyllelse för stadsdelsnämndens vård- och omsorgsboenden med högre värden än stadens snitt.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet uppfylls helt. Stadsdelsnämnden redovisar ett överskott om 4,8 mnkr efter resultatöverföringar.

Budget i balans

Stadsdelsnämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet visar ett överskott för driftsbudgeten om 7,7 mnkr före resultatöverföringar. När hänsyn tagits till resultatenheternas överskott som sammantaget är 3,6 mnkr blir resultatet ett överskott om 4,1 mnkr.

Investeringsbudgeten redovisar ett överskott om 4,8 mnkr. Prognossäkerheten har i tertiärrapporterna varit god.

Lean

I december avslutades det treåriga projektet att införa lean som förhållningssätt och verktyg inom alla verksamheter. Lean syftar till att de tjänster som levereras ska ha högsta möjliga värde, organisationen ska vara flexibel med smidiga arbetsprocesser och att alla medarbetare ska vara delaktiga och ta ansvar för att både utföra och utveckla sitt arbete. Socialtjänsten har till exempel infört en mer flexibel organisation för att underlätta för den som söker hjälp och

för att den enskilde inte ska riskera att bollas mellan olika specialister.

Strategi för att sänka sjukfrånvaron.

Under 2012 år bröts trenden med sjunkande sjukfrånvaro. Under 2013 har sjukfrånvaron ökat från 6,2 procent i föregående års verksamhetsberättelse till 6,4 procent i november 2013. En förvaltningsövergripande strategi med tillhörande aktivitetsplan har 2013 tagits fram i facklig samverkan. Enhetscheferna har i dialog med medarbetarna tagit fram enhetsplaner för att sänka sjukfrånvaron.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

 Uppfylls helt

Kommentar

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

För indikatorer som inte uppfylls helt och för aktiviteter som sträcker sig över flera år lämnas en kommentar under respektive indikatorer eller aktivitet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden bidrar till att samhällsservicen är offentligt finansierad och att driften präglas av mångfald genom att fortsätta 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.

Förvaltningen har under 2013 följt den plan, som upprättats vid årets början, för uppföljningar av upphandlade verksamheter som finansieras av nämnden för att säkerställa att avtalen följs och att en god kvalitet upprätthålls. Arbetet med formulering av kravspecifikation och upphandling och uppföljning av avtal och kvalitetskontroll av de tjänster som levererats har förbättrats, genom att beställarkompetensen har höjts på upphandlingsområdet. Vid sidan av de planerade verksamhetsuppföljningarna har oanmälda besök genomförts både i de verksamheter som drivs i egen regi och de verksamheter som drivs på entreprenad. Förvaltningens besök har varit ett verktyg för verksamheterna och bidragit till deras kvalitetsutveckling genom regelbundna avstämningsmöten och noggranna uppföljningar.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	46,43 %	43,93 %	42 %	36 %	2013

Nämndmål:

Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Antalet företag på Norrmalm ökar och nämnden har ett förtroendefullt samarbete med sina avtalspartners och god insyn i hur verksamheterna som finansieras med offentliga medel bedrivs.

Kommentar

Stadsdelsnämnden och Stockholms stad arbetar för att lika villkor ska råda mellan kommunala och fristående förskolor. De fristående förskolor som ansluter sig till stadens centrala kö får på samma villkor som kommunens förskolor ta del av medel för att upprätthålla barnomsorgsgarantin. Förskolekön ska vara så attraktivt utformad att fristående förskolor vill ansluta sig. Utbildningsnämnden och Kommunstyrelsen har arbetat fram en ny webbaserad utformning av ansökningssystemet till den gemensamma förskolekön och de fristående förskolornas köer*. Under 2013 har åtta av 47 fristående förskolor inom stadsdelsområdet anslutit till den gemensamma förskolekön för staden.

Förvaltningen har sett över de avtal inom socialtjänstavdelningen som rör enstaka placeringar, där stadens LOV- eller ramavtal inte har kunnat nyttjas.

Avtalet med Nytida för Norrmalms personliga assistans löper ut i september 2014. Förvaltningen har erbjudit förlängning av avtalet men Nytida har avböjt erbjudandet. Parterna är dock överens om att samarbetet varit gott och att verksamheten håller en hög kvalitet. Ny upphandling planeras att genomföras 2014.

Avtalet för parkdriftsentreprenaden löper ut i september 2014. Under året har ett nytt förfrågningsunderlag tagits fram.

**De fristående förskolorna har rätt att ha egna köer, men erbjuds att delta i en gemensam köhantering. Föräldrar kan då få samlad information om hur många platser som exempelvis finns lediga hos de fristående förskolor som anslutit sig.*

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen arbetar för att de fristående förskolorna ska gå med i stadens gemensamma förskolekö.	2012-01-01	2013-12-31	
 Förvaltningen genomför möten med leverantörer och samarbetspartners för ökad kvalitet.	2012-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

● Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden har under 2013 uppnått målet om att fler ska vara självförsörjande. Förvaltningen har systematiskt arbetat för att minska behovet av ekonomiskt bistånd och för att fler ska klara sig egen försörjning, i första hand genom arbete. En rad olika åtgärder har vidtagits för att motverka kostnadsökningar och minska antalet biståndshushåll. Antalet hushåll som uppburit ekonomiskt bistånd har, liksom det genomsnittliga biståndet per hushåll, successivt minskat under 2013. Även kostnaden för tillfälliga boenden, i form av exempelvis hotell eller vandrarhem har minskat. Detta betyder att allt fler kan försörja sig på annat sätt, vilket är grunden till ett självständigt liv.

Arbetslösheten på Norrmalm var i november 2013 1,9 procent i åldersgruppen 16-64 år. Norrmalm har därmed den lägsta arbetslösheten i Stockholms stad. Andelen långtidsarbetslösa har dock ökat, från 27,4 procent i november 2012 till 35,5 procent i november 2013.

Hälften av dem som uppburit ekonomiskt bistånd under 2013 har, liksom under tidigare år, ett långvarigt behov av bistånd. De flesta står långt från arbetsmarknaden och många av dem har socialmedicinska arbetshinder med en komplex problematik i form av psykisk ohälsa och eller missbruk.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	27 st		21 st	1600 st	VB 2013
● Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,5 %	0,5 %	0,5 %	4,4 %	VB 2013
● Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,39 %	0,43 %	0,4 %	2,3 %	VB 2013
● Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,26 %	0,29 %	0,29 %	1,4 %	VB 2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ I samverkan med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden implementera bedömningsinstrument till	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
personer som är långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd och därmed står långt ifrån arbetsmarknaden. Detta för att på ett stadsgemensamt sett bedöma vilka insatser som leder till självförsörjning			
✓ I samverkan med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden implementera bedömningsinstrument, till personer som söker ekonomiskt bistånd. Detta för att på ett stadsgemensamt sett bedöma vilka insatser som leder till självförsörjning	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Individen klarar sin egen försörjning

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Antalet hushåll som är beroende av försörjningsstöd minskar och fler blir självförsörjande. Den genomsnittliga bidragstiden förkortas och kostnader för försörjningsstöd minskar.

Kommentar

Förvaltningen har under 2013, i samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen och socialförvaltningen, implementerat ett nytt bedömningsinstrument för personer som söker ekonomiskt bistånd. Syftet är att på ett stadsgemensamt sätt bedöma vilka insatser som leder till självförsörjning. Underlag för uppföljning kommer under 2014.

Antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd minskade från i genomsnitt 237 per månad 2012 till 215 per månad 2013. Av dem som uppbar ekonomiskt bistånd i november månad var 40 procent arbetslösa, 20 procent sjukskrivna med otillräcklig eller ingen sjukpenning och drygt 25 procent uppbar ekonomiskt bistånd av socialmedicinska skäl. I övriga fall var orsaken till behovet av bistånd exempelvis otillräcklig föräldrapenning eller ofrivilligt deltidsarbete.

Alla som bedömts kunna komma ut på arbetsmarknaden har remitterats till jobbtorget. Under 2013 har i genomsnitt 30 personer per månad varit aktuella för jobbtorgets insatser, vilket motsvarar 84 procent av dem som beviljats ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet. Sammanlagt 34 personer remitterades till Jobbtorg Resurs. Av dessa har sex personer blivit självförsörjande. Genom AR-teamet, en verksamhet som drivs i egen regi, har de som inte bedömts kunna komma ifråga för jobbtorgets insatser erbjudits arbetslivsinriktad rehabilitering. Förvaltningen har i dessa fall haft tillgång till medicinsk expertis. Under 2013

hade 31 personer insatser från AR-teamet. Av dessa har 12,9 procent blivit självförsörjande.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning.	34,21 %	23,53 %	25 %		VB 2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Inventera möjligheter för unga vuxna med funktionsnedsättning att erbjudas adekvat sysselsättningsverksamhet /arbete	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Kommentar

Nämndens verksamheter har bidragit till en hållbar livsmiljö bland annat genom att leasa miljöbilar, resa miljömedvetet i enlighet med förvaltningens resepolicy, tanka förnyelsebara drivmedel och köpa in en hög andel ekologiska livsmedel. Förvaltningen har en miljösmart fordonspark med två elbilar som inte använder dubbdäck. Förvaltningen har under året avvecklat den etanol- och bensindrivna bil som fanns kvar i förvaltningens fordonspark, som ytterligare ett led för att uppnå målet.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2013
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	24,27 %		22 %	15 %	VB 2013
 Andel elbilar	100 %	66,67 %	66 %	6 %	2013
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100%	VB 2013
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	85,3 %	86,39 %	90 %	tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2013
Kommentar					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Stadsdelsförvaltningen bensindrivna miljöbil lämnades tillbaka under våren 2013. Under resterande delen av 2013 har förvaltningen endast haft två elbilar (som inte berörs av denna indikator).					
 Elanvändning per kvadratmeter	65 kwh/kvm	58 kwh/kvm	58 kwh/kvm	34 kWh	2013
 Mängden matavfall som stadens verksamheter sorterar ut för biologisk behandling	30,8 %		30 %	öka	2013

Nämndmål:

Norrmalms livsmiljö är hållbar

 Uppfylles helt

Förväntat resultat

Den negativa miljöpåverkan från de egna verksamheterna har minskat. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Kommentar

Förvaltningens miljöarbete har under året bedrivits i enlighet med miljöhandlingsplan 2013. Miljöhandlingsplanen utgår från Stockholms stads miljöprogram 2012-2015 och behandlar såväl det interna som det externa miljöarbetet. Planen hanterar bland annat frågor om miljöeffektiva transporter, hållbar energianvändning, hållbar användning av mark och vatten och sund inomhusmiljö. Under 2013 har inga avvikelser rapporterats in från arbetet med planen. För att ytterligare integrera miljöarbetet i det dagliga arbetet ska alla enheter lägga in tre aktiviteter från miljöhandlingsplanen i sina enhetsverksamhetsplaner för 2014.

Nämnden 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 fackförvaltningar deltagit i planeringen av förskolor, äldreboenden, specialbostäder, parker och grönområden. Förvaltningen har deltagit i planeringen av Hagastaden och Projekt City utifrån målet att Stockholms livsmiljö ska vara hållbar.

Förskolorna kan via stiftelsen Håll Sverige rent ansöka om Grön flagg miljöcertifiering. Förskolorna ser en fördel med Grön Flagg-certifiering och under 2014 kommer fler förskolor ansöka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska arbeta enligt miljöhandlingsplanen och rapportera avvikelser i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

● Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden uppfyller målet att processen för nya bostäder är genomtänkt och att nämndens behov kommer med i planeringen. Förvaltningen har under året deltagit i stadsbyggnadskontorets, exploateringskontorets och trafikkontorets arbete med utveckling av stadsmiljön för bland annat Hagastaden, Bellevueparken och Cityområdet för att så tidigt som möjligt få med verksamheternas behov i planeringen.

Nämnden har påverkat planeringen genom att besvara nio detaljplaneremisser. Nämnden framfört behov av gruppbofastad i detaljplanen för Blästern samt önskat skydda mark för park i detaljplanen Lokstallet.

Däremot uppfyller nämnden inte indikatorn *Antal nytilkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)* vilket kommenteras nedan.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal nytilkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	2 st	7 st	5 st	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Två servicebostadslägenheter (LSS) har tillskapats under året. Planering för nya LSS-bostäder pågår i Hagastadens första bostadskvarter med tidigast möjliga inflyttning hösten 2017. Förvaltningen har i slutet på året även fört samtal med Micasa om en ev. gruppbofastad i Väderkvarnens kvarter.					

Nämndmål:

Nämnden påverkar omfattning och inriktning på stadsutvecklingen på Norrmalm

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden bidrar till att processen för nya bostäder på Norrmalm är genomtänkt och effektiv samt att nämndens behov för sina verksamheter kommer med i planeringen.

Kommentar

För att lyfta nämndens behov och på ett tidigt stadium få med dem i planeringen har ett program för grupp- och servicebostäder samt för förskolor i Hagastaden tagits fram. Programarbetena har bidragit till att samarbetet mellan berörda aktörer gällande planeringen av verksamheterna i Hagastaden har effektiviserats.

Förvaltningen bevakar att tillgången till park- och grönområden tillgodoses enligt riktlinjerna i *Den gröna promenadsstaden* och att grönkompensation planeras in vid exploatering av

gröna ytor. Förvaltningen har exempelvis arbetat för att tillfälliga aktiviteter och parker ska anläggas under utbyggnaden av Hagastaden för att stärka områdets sociala hållbarhet under utbyggnadsperioden.

Förvaltningen har under 2013 fortsatt planeringen för förskolor i Hagastaden. Programarbetet för förskolor i Hagastaden resulterade i två förslag på handlingsalternativ för hur förskolorna kan planeras och placeras. Behovet av antalet platser nämnden tagit fram för förskolorna är baserade på KF:s nyckeltal om 25 förskoleplatser per 100 nyproducerade lägenheter. Under året har förvaltningen fortsatt sitt samarbete med utbildningsförvaltningen kring idén förskola och skola med naturvetenskaplig inriktning vilket även kommer att fortgå under år 2014.

Behovet av bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning är stort. Förvaltningen har kontinuerligt arbetat för att få fram nya lägenheter och bevakat alla större byggprojekt, ombyggnationer och lediga lokaler för att söka tillgodose behovet. Förvaltningen har även haft kontakt med enskilda hyresvärdar och en bostadsrättsförening i närheten av de två befintliga servicebostadsenheterna för att försöka utöka antalet lägenheter. Frejgatans servicebostadsenhet har därigenom utökats med ytterligare två lägenheter. Förvaltningen har även gjort en framställan till bostadsförmedlingen om fler lägenheter i dessa områden men framställan har avslagits.

Planeringen för grupp- och servicebostäder i Hagastaden har fortgått. För att effektivisera planeringen har förvaltningen tagit fram ett program för utbyggnad av bostäder för personer med funktionsnedsättning. De tidigare planerna på att bygga 48 lägenheter inom detaljplaneområde 1 har ändrats till 36, främst på grund av att förvaltningen inte kunnat få besked från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om tillstånd kommer att kunna beviljas för så stora servicebostadsenheter som från början planerades.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Bevaka tillgängligheten när nya lokaler och bostäder planeras	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden har under året erbjudit många olika kultur- och fritidsaktiviteter för att normmalmsborna ska må bra både fysiskt, psykiskt och socialt. Brukarundersökningarna visar att barn, ungdomar och äldre är mycket nöjda med vad som erbjudits.

Nämndmål:

Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna och uppmuntras till fysisk aktivitet.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn, ungdomar och äldre är nöjda med utbudet av aktiviteter. Aktiviteterna upplevs som meningsfulla och stimulerande.

Kommentar

Förvaltningen har under året genomfört kulturaktiviteter för barn, ungdomar och äldre. Kulturaktiviteterna har bland annat skett i samarbete mellan stadens aktörer och förvaltningens verksamheter, men till största delen i verksamhetens egen regi.

Inom förskolan instämmer 71 procent av föräldrarna i förskoleundersökningens påstående att förskolan ger mitt barn möjligheter till eget kulturskapande och kulturupplevelser, 87 procent instämmer i att mitt barn uppmuntras till eget skapande och 65 procent av föräldrarna är nöjda med de kulturupplevelser som deras barn erbjuds i förskolan. Denna skillnad visar att en större del av föräldrarna ser att förskolan jobbar med kultur men att det som erbjuds behöver utvecklas. Förskolorna har under året arbetat utifrån att barnen ska utveckla sina förmågor kring skapande verksamhet och barnen har fått ta del av kulturupplevelser. Under hösten har en översyn genomförts av de pedagogiska miljöerna och barnens möjligheter till olika uttrycksformer i dessa. Resultatet av översynen är att de pedagogiska miljöerna behöver utvecklas vidare så att alla barn får möjlighet till alla uttrycksformer så som till exempel bild, musik, rörelse och drama.

Fysisk aktivitet har ingått som en del av verksamheten på förskolan och förskolorna har uteverksamhet under en viss del av dagen. Några av förskolorna har Natur- och kulturgrupper i sin verksamhet. Barnen i dessa grupper tillbringar stor del av dagen utanför förskolan och besöker platser både i staden och i naturen. I förskoleundersökningen instämmer 74 procent av föräldrarna i att deras barn uppmuntras till fysisk aktivitet på förskolan vilket är ett lägre resultat än stadens som är 77 procent. Enligt förskolornas utvärderingar finns möjligheten till fysisk aktivitet på förskolan men att det behöver utvecklas vidare.

Under skolloven har barn och ungdomar erbjudits aktiviteter i samarbete med biblioteket och parkleken i Vasaparken. Under perioden maj till september har parkleken i Vasaparken genomfört kulturkvällar för familjer. I maj genomförde de kommunala förskolorna en interaktiv utställning av barnens projektarbeten, förskolans dag.

I stadens brukarundersökningar 2013 är 70 procent av de äldre nöjda med aktiviteterna på Norrmalms vård- och omsorgsboenden, vilket är högre än stadens snitt på 68 procent. Under året har stadsdelsnämndens vård- och omsorgsboenden erbjudit ett rikt utbud av aktiviteter både individuellt och i grupp.

Vasaträffen är en stadsövergripande träffpunkt där äldre har möjlighet till social samvaro och gemenskap. Vasaträffen har under året erbjudit fritids- och kulturaktiviteter i samarbete med frivilligorganisationer utifrån besökarnas önskemål. Under hösten har ett samarbete med bland annat Äldrekontakt inletts med ett så kallat pop-up café där seniorer välkomnats att delta i olika aktiviteter för att bryta social isolering. Varje vecka erbjuds olika aktiviteter med allt från filmvisning till Ipad-kurser. "Matbussen" åker en gång i månaden på kortare utflykter med lunch för de seniorer som har svårt att ta sig ut på egen hand. Ljuspunkten är en annan träffpunkt där sociala och fysiska aktiviteter erbjuds i samarbete med frivilligorganisationer. Under året har bland annat temadagar om friskvård och kost hållits.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som är nöjda med aktiviteterna på Norrmalms vård- och omsorgsboenden.	70 %	69 %	69 %		2013
 Andel föräldrar som anser att förskolan ger barnen möjligheter till eget kulturskapande och kulturupplevelser.	72,01 %	59,95 %	75 %		2013
Kommentar Trots hög ambitionsnivå uppnås inte årsmålet. Resultatet har dock ökat jämfört med 2012.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden fortsätter samverkan mellan andra nämnder, fastighetsägarna, företagarna, medborgarna och polisen genom arbetet i det brottsförebyggande rådet (Brå). Med utgångspunkter i enkätundersökningen Trygghetsmätningen, som genomförs av Stockholms stad och omfattar cirka 32 000 invånare, samt den årliga medborgarundersökningen, arbetar förvaltningen för att norrmalmsborna i hög grad ska känna sig trygga såväl inomhus som utomhus. .

Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsnämndsområdets parker. För att minska nedskräpningen och öka ansvaret för det offentliga rummet fortsatte kampanjen "Tillsammans för ett renare Norrmalm".

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen som upplever trygghet i den stadsdel där man bor	80 %		79 %	72 %	2013
 Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden	70 %	64 %	66 %	62 %	2013
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	40 %	100 %	100 %	100 %	2013
Kommentar Under året har fyra av tio åtgärder avslutats, resterande slutförs under 2014.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under 2013 har ingen krisledningsövning på ledningsgruppsnivå genomförts på grund av flera chefsbyten inom förvaltningsledningen. Övningen kommer istället att genomföras under våren 2014.			

Nämndmål:

Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Invånare på Norrmalm känner sig i hög grad trygga såväl inomhus som utomhus. Parkvägar och gångstråk är trygga och tillgängliga. Invånarna vet vart de ska vända sig för att få information om stadens service och tjänster och var de lämnar eventuella klagomål eller förbättringsförslag.

Kommentar

Norrmalms brottsförebyggande råd bildade under 2013 en arbetsgrupp, Forum Plattan, för att öka tryggheten och säkerheten på Plattan vid Sergels Torg. I gruppen ingår representanter för ungdomsjouren, polisen, näringslivet, trafikkontoret, SL och MTR samt representanter för norr- och söderortskommunerna. Arbetsgruppen har både arbetat med att söka skapa en tryggare fysisk miljö och med riktade insatser till de människor som uppehåller sig på Plattan.

Brå har informerat i lokalpress om vad man som äldre bör tänka på för att undvika vissa typer av brott samt vart man ska vända sig för att få stöd och hjälp ifall man känner sig utsatt. En trygghetsvandring genomfördes i Observatorielunden för att identifiera otrygga miljöer i parken. Ett antal förbättringsmöjligheter uppmärksammades och enklare förbättringar har genomförts, bland annat har en skylt satts upp angående otillåten trafik samt viss belysning riktats om. Arbetet med trygghetshöjande åtgärder i Observatorielunden kommer att fortsätta.

Invånarna kan via stadens webbplats få information om stadens service och tjänster. Via stadens kontaktcenter kan invånarna få närmare information om vad staden kan erbjuda för till exempel äldre och personer med funktionsnedsättning.

För att underlätta för personer som vill komma i kontakt med socialtjänsten förenklades mottagningsfunktionerna dit personer, oavsett vilken målgrupp de tillhör, kan vända sig - En väg in.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta med belysningsprogram för parker tillsammans med trafikkontoret	2013-01-01	2014-12-31	
 Implementera	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Bemötandeguiden för att öka delaktigheten och tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning			
✓ Informera medborgarna i nämndens månadsannons om de informationskanaler staden erbjuder för personer med funktionsnedsättning	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Informera nämndens entreprenörer om att personer med funktionsnedsättning har rätt att få information och kommunicera utifrån sina förutsättningar	2013-01-01	2013-12-31	
🕒 Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret	2012-01-01	2014-12-31	
✓ Tydliggöra för medborgarna vart de kan vända sig med klagomål och förbättringsidéer.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Undersöka om personer med funktionsnedsättning kan ta del av det informationsmaterial som finns.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Utvalda enheter genomför krisövningar.	2011-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Parker och grönområden är välskötta, trygga och attraktiva

● Uppfylles helt

Förväntat resultat

Det finns plats för både aktiviteter och avkoppling i trygga, tillgängliga, välskötta parker och Norrmalmsborna är delaktiga i parkutvecklingen. De gröna sambanden mellan parkerna inbjuder till promenader och cykelturer.

Kommentar

Förnyelse, upprustning och skötsel av stadsdelsnämndsområdets parker och grönområden har styrts av den lokala parkplanen. Entreprenaden för parkskötsel utför de insatser som ska hålla grönyrtorna välskötta och attraktiva. Indikatoren för nöjdhet med parkskötsel visar att parkerna och grönområden håller en hög kvalitet. Under året har förfrågningsunderlag för ny upphandling av parkdriftentreprenör arbetats fram.

Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel i parkerna. Under året har den lilla kvartersparken Blåkråkan genomgått en genomgripande upprustning. Parken har bland annat fått en ny lekyta med skolträdgård och lekskulptur samt förnyade planteringar, gångvägar och möbler. Ett program för förnyelse av Vanadislundens nedre lekplats har tagits fram. Upprustningen av Tegnérslunden har fortsatt med en renovering av lusthuset. Vasaparkens konstfrusna isbana har fått ett helt nytt miljösmart kylsystem.

Under sommaren har feriearbetande ungdomar i projektet "Vackra Stockholm" genomfört förbättringsprojekt i stadens parker bland annat genom nya perennplanteringar. Projektet blev mycket lyckat och förvaltningen har inför 2014 ansökt om att engagera ännu fler ungdomar. Tillgänglighetshöjande åtgärder har också genomförts i trappor, gångvägar och på lekplatser.

För att minska nedskräpningen och öka ansvaret för det offentliga rummet fortsatte kampanjen "Tillsammans för ett renare Norrmalm". Under april arrangerade förvaltningen tillsammans med Svenska kennelklubben och polisen en aktivitet kring vad man ska tänka på som hundägare i staden.

Parkerna är en viktig resurs för Norrmalmsborna. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att få in boende och besökares idéer och synpunkter i parkutvecklingen. I början av 2013 arrangerades parksamråd kring programmet för upprustning av Blåkråkan. En halvdagsaktivitet hölls i Vanadisparkens lekplats för att få in synpunkter från parkbesökare om hur de vill att den nya lekplatsen ska se ut. Under våren samlade förvaltningen in blomsterlökar från allmänheten, som planterades ut och kommer att skapa medborgarnas lökbacke till våren 2014. Den 24 augusti arrangerade Stockholms stad Parkernas dag för tredje året i rad med bl.a. guidad vandring i Bellevueparken.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Anordna tillfälliga aktiviteter / händelser i parkerna	2013-01-01	2013-12-31	
▶ Arbetet mot nedskräpning fortsätter	2013-01-01	2014-12-31	
✓ Fortsätta uppdatering av parkplanen	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Genomföra skräpmätning	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Identifiera mindre använda grönområden som kan aktiveras och förskönas.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Slutföra arbetet med att inventera hur tillgängligheten kan förbättras i parkmiljön.	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Upprätta program för underhållsåtgärder/reinvesteringar	2012-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

● Uppfylls helt

Kommentar

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden uppfyller målet för verksamhetsområdet. Det 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.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom barnomsorg	76 %	71 %	76 %	76 %	2013
◆ Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	58 %	75,5 %	68 %	68 %	2013
Kommentar Målet uppnås inte helt. Detta kan bero på att de flesta bott i samma boende och deltagit i samma verksamhet i många år och är nöjda med boendet och den dagliga verksamheten, varför frågan om att välja verksamhet inte aktualiserats.					
● Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	90 %	89 %	71 %	71 %	2013
● Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	82 %	85 %	56 %	56 %	2013

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Invånarna på Norrmalm har kunskap om olika valmöjligheter och gör välgrundade val.

Kommentar

Nämnden har under året nått det förväntade resultatet genom arbetat med flera kommunikationskanaler för att informera om valfrihetssystemet och de olika valbara utförarna. Genom olika webblösningar har invånarna på Norrmalm haft tillgång till information i valet av förskola, valet av utförare inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning, socialpsykiatri och äldreomsorgen.

Funktionen Jämför service på stadens webbplats har systematiskt uppdaterats så att informationen om vilka valmöjligheter som finns inom olika verksamhetsområden varit korrekt och aktuell. Invånarna kan också vända sig till kontaktcenter för information om de utförare som finns inom förskola, äldreomsorg samt inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Invånarna kan här få vägledning bland annat i valet av utförare. Invånarna har också kunnat vända sig till Kontaktcenter/Äldre direkt och Kontaktcenter Funktionsnedsättning för information om de utförare som finns inom äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning och få vägledning i valet av utförare. Information har vid behov även getts på annat språk. Norrmalm ingår numera i förvaltningsområdet för det finska språket, vilket innebär att personer med finska som modersmål har rätt att kommunicera med myndigheter på sitt eget språk.

Biståndshandläggaren inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning, socialpsykiatri och äldreomsorgen har en vägledande roll inför valet av utförare. Den enskilde har i samband med ansökan om insatser informerats om vilka utförare det finns att välja mellan och även om stadens icke-vals alternativ, dvs. vilken utförare som ges uppdraget i de fall den enskilde inte vill eller kan välja. Informationen har kompletterats med broschyrer och annat skriftligt material, exempelvis utförarkatalog. De äldre på Norrmalm har informerats om valfrihetssystemet genom uppsökande verksamhet riktad till personer över 80 år.

Förvaltningen har under året erbjudit föräldrar visningar av förskolorna oftare än tidigare år och ett informationstillfälle har genomförts på den öppna förskolan. Visningarna har varit välbesökta och föräldrarna har på detta sätt fått information om förskolor som ett komplement till Jämför service. Detta har inneburit att föräldrarna på flera sätt erbjudits möjlighet att få kunskap om verksamheterna och kunnat göra val utifrån sina önskemål. Andelen föräldrar på Norrmalm som i årets förskoleundersökning uppgett att de kan välja förskola har ökat från 71 procent 2012 till 76 procent 2013.

Personer med funktionsnedsättning kan själva välja boende, korttidsboende, daglig verksamhet, hemtjänst, ledsagning, avlösning och personlig assistans. Den brukarundersökning staden genomfört under 2013 ställde frågor om valfriheten. Undersökningen vände sig till de personer som har insatserna boende, korttidsboende och

daglig verksamhet.

Valmöjlighet	Norrmalm	Staden
Vet du att du har möjlighet att välja verksamhet?	58 %	65 %
Har du själv valt din verksamhet?	70 %	60 %

De flesta som svarat på undersökningen har bott i samma boende och deltagit i samma dagliga verksamhet i många år och är nöjda med boendet och den dagliga verksamheten. Detta innebär att de kanske inte upplever valmöjligheten som aktuell, vilket kan ha påverkat resultatet. Däremot är det fler som säger att de själva valt sin verksamhet.

Inom äldreomsorgen finns valmöjlighet när det gäller hemtjänst och vård- och omsorgsboende. I stadens brukarundersökning 2013 uppgav 90 procent att de vet att de kan välja utförare av hemtjänst och 82 procent att de vet att de kan välja vård- och omsorgsboende, vilket är en betydligt högre andel än nämndens och kommunfullmäktiges årsmål på 71 procent respektive 56 procent. Den enkätundersökning förvaltningen genomfört under 2013 visade att 90 procent är nöjda med den information de fått om valfrihetssystemet från biståndshandläggarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förskolorna genomför visningar av förskolorna för föräldrarna inför val av förskola.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Två gånger om året informerar representanter från förskole- och fritidsavdelningen om valmöjligheter av förskola och rutiner för intagningsprocessen till förskolan på öppna förskolan.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

● Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden bidrar till att uppnå kommunfullmäktiges mål genom att ge förskolebarn på Norrmalm möjligheter till utveckling och lärande i en trygg och inspirerande miljö.

Utvecklingsområdena naturvetenskap, teknik, matematik och barns språkutveckling har prioriterats under året. Föräldrarnas inflytande och delaktighet har utvecklats i föräldrasamverkan.

Utvärderingar visar att barnen nu är mer nyfikna på ämnena. Föräldrarna anser att barnen får

bra stöd i att utveckla sin matematiska förmåga och att barnen uppmuntras i att utveckla förståelsen för naturvetenskapliga fenomen. Norrmalm har 2013 ett högre resultat än staden.

De uppföljningar, självvärderingar, utvärderingar och den förskoleundersökning som genomförts under 2013 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 måluppfyllelsen i förskoleverksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2013
● Andel förskollärare av antal anställda	50 %	53 %	50 %	42 %	2013
● Andel nöjda föräldrar	86 %		85 %	85 %	2013
● Antal barn per grupp	11,5 barn/avd.	12 barn/avd.	14	16	2013
◆ Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	4,91 st	4,84 st	4,9 st	4,9	2013
Kommentar Vi har uppnått årsmålet. Systemet avrundar inte vilket ger en gul markering.					
● Personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling"	3,9	4,2	3,9	3,6	2013

Aktivitet	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	
✓ Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med utbildningsnämnden ta fram aktiviteter för att säkerställa en välfungerande övergång från förskola till förskoleklass.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att säkerställa att andelen förskolelärare ökar.	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att öka föräldrarnas kunskaper om vad förskolan gör för att stödja barnens utveckling	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med att dokumentera och följa upp förskolebarnens utveckling.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik och språkutveckling	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Alla förskolebarn lär och utvecklas i en trygg och pedagogisk miljö.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnen utvecklar sina språkliga och kommunikativa förmågor. Barnen utvecklar sin förståelse för naturvetenskap, teknik och matematik. Barnen har inflytande och är delaktiga i verksamhetens utformning. Barnen utvecklar sin identitet och sin förståelse för grundläggande demokratiska värden.

Kommentar

Nöjd föräldraindex	2013	2012
Norrmalm	86	71
Staden	82	72

Norrmalms förskolor har hög andel förskollärare med 50 procent av 381 heltidstjänster inom den kommunala förskoleverksamhet vilket gett goda förutsättningar att hålla hög kvalitet.

Genom de uppföljningar som genomförts under året i form av bland annat 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 förskolorna arbetar utifrån förskolans styrdokument.

En sammanfattning av förskoleundersökningens resultat visar att Norrmalms förskolors

styrkor under år 2013 har varit att följa och synliggöra barnens utveckling och lärande. Det beror bland annat på utveckling av arbetet med pedagogisk dokumentation där barn och vårdnadshavare getts möjlighet att vara delaktiga i reflektion kring lärandet.

Under året har förskolorna haft ett särskilt fokus på de naturvetenskapliga ämnena vilket syns i förskoleundersökningens resultat och i de pedagogiska miljöerna. Genom kompetensutveckling och det naturvetenskapliga nätverket har kunskap erövrats och nått ut till barnen. Resultat av insatserna syns genom ett ökat utbud av naturvetenskapligt material för barnen att utforska och i den pedagogiska dokumentationen. Under året har förskolorna vidareutvecklat arbetet inom IKT (informations- och kommunikationsteknik) samt naturvetenskap och teknik genom att låta ämnena varit en del i barnens projektarbeten. Inom IKT området har flera förskolor satsat på att investera i läsplattor som är tillgängliga för barnen. De förskolor som har IKT integrerat i de pedagogiska miljöerna lyfter fram i sina utvärderingar att IKT- verktygen blir ett av alla de olika uttrycks former som finns på förskolan. I förskolornas utvärderingar finns beskrivningar om att barnen nu är mer nyfikna på matematik, naturvetenskap och teknik.

Trygghet och ökad samverkan med hemmen har också varit ett av förskolans områden där vi nått höga resultat. Anledningen till detta beror på vårt systematiska barnsäkerhetsarbete. Genomtänkta och väl fungerande inskolningar har bidragit till att vårdnadshavare enligt förskoleundersökningen känner sig trygga att lämna sitt barn till förskolan. Alla nämndens förskolor praktiserar föräldraaktiv inskolning där föräldrarna är med sina barn i verksamheten under hela dagen den första perioden under inskolningen. Personalen upplever att detta arbetssätt ger föräldrarna en större insyn och förståelse för verksamheten vilket skapar en bra grund för det fortsatta samarbetet mellan hem och förskola.

En stor del i förskolornas arbete för att säkra kvaliteten har varit att ta fram eller vidareutveckla systemen för att följa upp verksamheten mot uppsatta mål. Utifrån förskolans styrdokument ska ett systematiskt kvalitetsarbete genomföras på varje förskola och det är förskolechefens ansvar att utveckla detta. Enheterna har tagit fram modeller för att följa upp och utveckla verksamheten där den pedagogiska dokumentationen har legat till grund för utformandet. Resultatet av detta arbete har lett till att verksamheten har synliggjort, kontinuerligt följts upp och utvärderats.

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. Flera medarbetare har med stöd från staden genomfört magisterutbildningen för förskollärare. Interna insatser har bl.a. varit nätverk och workshops.

En arbetsgrupp med representanter från förskolornas och grundskolornas ledning har arbetat med att ta fram och implementera ett material för att säkra övergången från förskola till förskoleklass. Två pedagogiska caféer har genomförts tillsammans med förskolan och de kommunala grundskolorna. Det finns nu även gemensamma riktlinjer i staden om övergången från förskola och skola vilka ligger i linje med det material som tagits fram av arbetsgruppen.

Under hösten genomfördes en översyn av förskolan pedagogiska miljöer och den visade att miljöerna behöver utvecklas vidare. De pedagogiska miljöerna kommer att vara ett fortsatt utvecklingsområde 2014.

Nämnden har uppfyllt barnomsorgsgarantin under året och det totala barnantalet har i snitt varit 1932 barn. Förskolan Lunden utökades med en avdelning under hösten. Förskolorna

Mejeriet och Hälsobrunnen öppnades den 16 december och antalet avdelningar för nämndens förskolor har utökats med fem avdelningar. Av totala antalet förskolebarnen på Norrmalm går 54 % i kommunal förskoleverksamhet och 46 % på fristående förskolor (per den 30 december 2013).

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Den pedagogiska miljön på förskolorna anpassas utifrån de behov barn med funktionsnedsättningar har.	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Förskolorna ska utveckla formerna för samråd och samverkan med föräldrarna.	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Handlingsplaner upprättas och följs upp för barn med funktionsnedsättningar i förskolan.	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Medarbetare inom förskolan erbjuds handledning och utbildning kring barn med funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

◆ Uppfylls delvis

Kommentar

Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål verksamhetsområdet. Tre indikatorer för målet uppfylls inte och kommenteras nedan.

Strukturerade arbetsmetoder har använts för att hjälpa invånarna på Norrmalm ska leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar.

Verksamheterna, oavsett driftsform, som finansieras av nämnden har följts upp systematiskt för att garantera att avtalen uppfyllts och att verksamheterna håller en god kvalitet.

Förvaltningens samtliga chefer har under 2013 genomgått utbildning om FN:s barnkonvention och om vikten av att säkerställa barns och ungdomars rättigheter i allt arbete som rör barn och unga. Alla insatser utformas med barnets bästa i fokus och för att kunna tillgodose barnets behov finns en strukturerad samverkan mellan olika enheter, i vissa fall även med andra myndigheter.

Ett ungdomsråd har inrättats under året och flera aktiviteter har genomförts i rådets regi. Det har lett till att ungdomar har fått en möjlighet att utöva inflytande och delaktighet i olika frågor.

Under 2013 fick 102 norrmalmsungdomar sommarjobb, främst inom förskola, äldreomsorg och parkmiljö.

Med utgångspunkt från stadens program för delaktighet har förvaltningen under 2013 arbetat med 21 aktiviteter och arbetet har kontinuerligt redovisats i Norrmalms råd för funktionshinderfrågor.

Stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm samarbetar sedan 2010 i ett utvecklingsarbete för att förbättra arbetet mot våld i nära relationer. Under 2013 har utvecklingsmedel beviljats från Socialstyrelsen för att förbättra rutinerna för att identifiera våldsutsatta, bedöma behov av insatser, dokumentation och utredning samt uppföljning av enskilda som fått stödinsatser.

Förvaltningens årliga verksamhetsuppföljningar har visat att samtliga vård- och omsorgsboenden på Norrmalm har arbetat systematiskt med kvalitetsförbättringar och överlag nått bättre resultat än föregående år. Verksamhetsuppföljningarna har också visat att utveckling av måltidssituationen varit ett prioriterat område på flera av Norrmalms vård- och omsorgsboenden.

Hemtjänsten, både på Norrmalm och i staden i stort, har sämre resultat i stadens brukarundersökningar för 2013 än 2012. Det gäller både generellt hur nöjda de äldre är med hemtjänstinsatserna och hur de kan påverka hur hjälpen utförs. Nedgången i resultatet är densamma oavsett huvudman. Utförarna av hemtjänst har uttryckt att de har svårt att utföra beviljade insatser inom nuvarande tidsramar och det kan ha påverkat kvaliteten negativt.

Funktionerna medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) inom stadsdelsförvaltningarna Norrmalm, Kungsholmen, Södermalm och Östermalm har regionaliserats. Under året har samverkan skett gällande regler, rutiner samt metod- och kvalitetsutveckling. En gemensam hemsida har skapats. Regionaliseringen har inneburit ett närmare samarbete där hälso- och sjukvårdsområdet tydliggjorts.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 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)	90,91 %	83,58 %	80 %	80 %	VB 2013
 Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri	39 %	48 %	55 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Målet har inte uppnåtts. Metoden är under utveckling. Årsmålet för 2013 utgick från resultatet för 2012, som i sin tur baserade sig på betydligt färre individer.					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	85 %	81 %	80 %	80 %	2013
 Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	100 %	63,64 %	95 %	tas fram av nämnden	2013
 Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	73,68 %	78,79 %	65 %	65 %	VB 2013
 Andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i nämnden	30 %	8 %	50 %	-	2013
Kommentar Målet har inte uppnåtts. När årsmålet om 50 % sattes togs inte hänsyn till inflödet av nya lägenheter under året. I januari 2013 hade förvaltningen 25 försökslägenheter och under året har tillkommit 7 nya försökslägenheter. 8 personer har fått överta förstahandskontraktet och 5 försökskontrakt har avslutats i förtid. Förvaltningen tillhandahåller också träningslägenheter och hade vid årets slut 10 sådana kontrakt.					
 Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	75 %	65 %	75 %	tas fram av nämnden	2013
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87,5 %	86 %	90 %	öka	2013
Kommentar Målet uppnås inte helt. Uppdelat på respektive verksamhet fördelar sig resultatet enligt följande: gruppbostad 80% mot 78% i staden, daglig verksamhet 87% mot 85% i staden, korttidshem 67% mot 85% i staden.					
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	65,7 %	76 %	77 %	öka	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar Målet uppnås inte helt. Uppdelat på respektive verksamhet fördelar sig resultatet enligt följande: gruppboend 59% mot 60% i staden, daglig verksamhet 74% mot 70% i staden, korttidshem 50% mot 60% i staden.					
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	72,8 %		55 %	tas fram av nämnden	2013
 Andelen barn och ungdomar med funktionsnedsättning som deltar i fritidsverksamhet. (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)				tas fram av nämnderna	2013
Kommentar Frågan finns inte med i någon av stadens brukarundersökningar då det visat sig svårt att definiera målgruppen. Det finns därför inga siffror att redovisa.					
 Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	84 %	85 %	tas fram av nämnden	2013
 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 %	1,8 %	1 %	tas fram av nämnden	2013
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	98 %	87 %	91 %	91 %	2013
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	81 %	91 %	91 %	2013
Kommentar Målet uppnås inte helt. Norrmalm ligger här över stadens snitt 82 %. Norrmalms resultat har förbättrats jämfört med 2011 (75 %) och 2012 (81 %).					
 Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	69 %	91 %	91 %	91 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar Målet uppnås inte. Resultatet har varierat kraftigt under åren. Svarsfrekvensen har varit låg och resultatet för 2013 baseras på endast 14 svar.					
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	82 %	89 %	89 %	2013
Kommentar Målet uppnås inte helt, Resultatet för Norrmalm ligger dock över stadens snitt (80 %).					
 Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	96 %	94 %	91 %	90 %	2013
 Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	81 %	85 %	85 %	84 %	2013
Kommentar Resultatet når inte upp till nämndens årsmål. Äldre i ordinärt boende är generellt mindre nöjda med hemtjänsten än föregående år. Nedgången i resultatet är densamma oavsett huvudman. Utförarna har uttryckt att de har svårt att genomföra beviljade insatser inom nuvarande tidsramar och det kan ha påverkat kvaliteten negativt.					
 Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	89 %	86 %	84 %	84 %	2013
 Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	80 %	79 %	76 %	76 %	2013
 Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	81 %	80 %	76 %	76 %	2013
 Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	72 %	75 %	75 %	75 %	2013
Kommentar Målet uppnås inte helt. Värdegrundsarbetet och införandet av värdighetsgarantierna fortsätter 2014 och målet är att andelen äldre som upplever att de har inflytande över sina insatser ska öka.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	86 %	86 %	85 %	2013
Kommentar					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens mål uppnås inte helt. En orsak kan vara de omorganiseringar som har genomförts hos flera hemtjänstutförare under 2013.					
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	91 %	90 %	90 %	90 %	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att stadens riktlinjer för samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa är implementerad i alla förskolor och skolor	2013-01-01	2013-12-31	
 Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen	2012-01-01	2013-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboende eller serviceboende.	2013-01-01	2013-12-31	
 Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden.	2013-01-01	2013-12-31	
 Säkerställ att nämnderna beställer de gruppboende som behövs.	2013-01-01	2013-12-31	
 Förstärka arbetet med att erbjuda kollo. Både riktade insatser och generellt tillgängliggöra informationen. Möjligheten	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
till anmälan ska finnas digitalt och manuellt.			
✓ Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utveckla principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn och ungdomar som farit illa och/eller befunnit sig i riskzonen har skäliga levnadsförhållanden och utvecklas gynnsamt. Ungdomars tobak, alkohol och cannabisanvändning har minskat. Relationen mellan föräldrar och barn har förstärkts genom att de deltagit i föräldrastödsprogram. Ungdomar får sommarjobb och erbjuds fritidsaktiviteter.

Kommentar

Utgångspunkten för allt arbete som rör barn och ungdomar är att säkerställa barnets/den unges rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention. Alla insatser utformas med barnets bästa i fokus. För att kunna tillgodose barnets behov finns en strukturerad samverkan mellan olika enheter, i aktuella fall även med andra myndigheter. Förvaltningens samtliga chefer har under 2013 genomgått utbildning om barnkonventionen och om vikten av att säkerställa barns och ungdomars rättigheter i allt arbete som rör barn och unga.

Förebyggande verksamhet

Alla föräldrar med barn i åldern 3-12 år har erbjudits att delta i föräldrastödsprogrammet ABC, Alla Barn i Centrum. Föräldrar med barn mellan 13 och 18 år har erbjudits att delta i KOMET, KOMmunikationsMETod, som är ett utbildningsprogram riktat till föräldrar. Målet med de båda föräldrastödsprogrammen är att skapa ett bättre samspel och stärka relationen mellan föräldrar och barn. Stadens utvärderingar år 2013 visar att 97 procent av alla föräldrar som deltagit i ABC säger att det haft en positiv påverkan för deras relation med barnet. Under 2013 har sammanlagt 102 familjer deltagit i ABC-programmet och 33 i föräldrastödsprogrammet KOMET. Det har funnits en väl uppbyggd organisation för föräldrastödsprogrammen så att de föräldrar som efterfrågar utbildningarna har erbjudits platser. Föräldrastödsprogrammen har letts av medarbetare från förskolan, skolan och socialtjänsten. Inom förvaltningen finns 50 utbildade gruppleddare.

Från Norrmalm har 170 barn och ungdomar varit på sommarkollo år 2013. Under år 2012 var det 187 barn som var på kollo. Förvaltningen har även i år haft likt föregående år haft ett samarbete med stadsbiblioteket och genomfört bokkollo för 20 barn och ungdomar.

Barn till föräldrar med psykisk ohälsa har erbjudits stöd genom Barnkraft, en verksamhet som drivs i samverkan mellan sju stadsdelsnämnder och landstingets vuxenpsykiatri. Barn till föräldrar som inte lever tillsammans har erbjudits att delta i gruppverksamheten Skilda Världar. Syftet med dessa verksamheter är ge barn stöd för att bättre kunna hantera sin situation. Under 2013 har en handfull barn deltagit i någon av dessa verksamheter.

Samverkan mellan socialtjänst, förskola, skola och fritid har fortsatt under 2013. De samverkansöverenskommelser som finns inbegriper även de fristående skolorna på Norrmalm. Under 2013 har socialtjänsten anordnat seminarier för personal inom förskolan och skolan för att informera om anmälningsplikten i de fall barn far illa eller riskerar att fara illa. Motsvarande seminarium har anordnats för personal inom samtliga verksamheter nämnden ansvarar för, det vill säga både inom de verksamheter som drivs i egen regi och de som drivs på entreprenad.

Vasastans fritidsgård har hållit öppet alla dagar i veckan under i stort sett hela året med undantag av sommaren. Tre Liljor, som är förvaltningens fritidsverksamhet för barn med funktionsnedsättning, har hållit öppet en kväll i veckan och det har varit mellan tre och åtta besökare per kväll.

Under året har ett ungdomsråd inrättats och flera aktiviteter genomförts i rådets regi. Det har lett till att ungdomar har fått en möjlighet att utöva inflytande och delaktighet i olika frågor.

Under 2013 fick 102 norrmalmsungdomar sommarjobb, främst inom förskola, äldreomsorg och parkmiljö.

Stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm driver i samverkan med landstinget en ungdomsmottagning vars verksamhet riktar sig till ungdomar mellan 13 och 23 år. Syftet med verksamheten är att stödja deras identitetsutveckling och inträde i vuxenlivet. Under 2013 tog ungdomsmottagningen emot cirka 8 000 besök, varav närmare 1 500 var besök hos kurator och övriga hos läkare och eller barnmorska. Den brukarundersökning som genomförts visar att 99 procent av dem som haft kontakt med kurator var nöjda eller mycket nöjda med besöket. Av dem som besökt ungdomsmottagningen var knappt 15 procent pojkar. För att öka andelen besökande pojkar finns sedan december 2013 en drop-in mottagning enbart riktad till pojkar. Verksamheten kommer att utvärderas i juni 2014.

Drogförebyggande insatser

Stockholmsenkäten är en undersökning riktad till ungdomar i Stockholms län i årskurs nio och andra året på gymnasiet och tar bland annat upp frågan om drog- och alkoholvanor. Kartläggningen genomfördes under 2012 och har varit utgångspunkten i planeringen av de förebyggande insatserna riktade till ungdomar på Norrmalm. Stockholmsenkätens resultat visar att ungdomars tobak-, alkohol- och cannabisanvändning minskar. Arbetet under året har fokuserats på att bibehålla trenden att användandet minskar.

Stadsdelsnämnderna i innerstaden har tillsammans med närpolis i city polismästardistrikt tagit ett samlat grepp kring det alkoholförebyggande arbetet i innerstaden. En rad gemensamma alkoholförebyggande insatser och aktiviteter har genomförts under våren och inför skolavslutningen såsom en kampanj med budskap i media, utskick och flyers till föräldrar och andra vuxna. Sammanfattningsvis konstaterar polisen att det blev en lyckad skolavslutning med minskad mängd alkohol och en påtagligt minskad berusning bland ungdomarna.

Norrmalms preventionssamordnare har deltagit i socialförvaltningens planering för att utveckla det cannabisförebyggande arbetet och framtagandet av ett antal åtgärder som kan genomföras gemensamt över staden.

Insatser för barn och unga

Den 1 januari 2013 infördes en ny bestämmelse i socialtjänstlagen som innebär att beslut om att inleda eller inte inleda utredning ska fattas inom fjorton dagar efter att anmälan inkommit. Som förväntat har därmed antalet inledda utredningar som rör barn eller ungdomar ökat från 174 år 2012 till 263 år 2013. Under 2013 har det även skett en markant ökning av antalet ensamkommande flyktingbarn från 13 år 2012 till 30.

I samtliga fall där ungdomar anmälts för brott har den unge tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar.

De barn och ungdomar som haft behov av insatser har i första hand erbjudits öppenvårdsinsatser på hemmaplan. Sammanlagt 23 barn har varit placerade i familjehem hela eller del av året. Totalt 40 barn har varit placerade i hem för vård eller boende, HVB, varav 30 ensamkommande flyktingbarn.

Andelen barn och ungdomar som varit aktuella för insatser och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats uppgår till drygt 91 procent. Genomsnittligt i staden är andelen 83 procent. En förklaring till förvaltningens goda resultat kan vara den nära samverkan som finns med förskolan och skolan och att öppenvården drivs på entreprenad, vilket gör att det finns ett stort utbud av insatser och därmed möjlighet att skraddarsy lösningar.

Familjerätt

Under 2013 har, på begäran av domstol, 20 vårdnads-, boende- och umgängesutredningar genomförts, varav tre enbart rört boende eller umgänge. Upplýsningar till domstol har lämnats i 38 ärenden. Faderskapet har fastställts för närmare 600 barn. Tre utredningar av medgivande till adoption har slutförts. Samarbetssamtal har ägt rum i 25 ärenden.

Metodutveckling

Förvaltningen har sedan 2013 medverkat i ett stadsövergripande projekt för att utveckla stöd till chefer och handläggare i utrednings- och uppföljningsarbetet när det gäller behov och insatser för barn och ungdomar. Målsättningen är att inom stadens socialtjänst arbeta

strategiskt med resultatstyrning och evidensbaserad praktik. Projektet avslutas i oktober 2014.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Fritids- och kulturaktiviteter som anordnas ska vara tillgängliga för ungdomar med funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2013-12-31	
🟢 Samarbetet med andra förvaltningar och särskolan ska utvecklas för att erbjuda fritidsaktiviteter och mötesplatser för ungdomar med funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2014-12-31	
✓ Socialtjänsten anordnar seminarium för förskolans och skolans personal angående anmälningsplikten vad gäller barn som far illa.	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Socialtjänsten anordnar seminarium för verksamhet i egen regi och entreprenörer angående anmälningsplikten vad gäller barn som far illa.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Ungdomar med funktionsnedsättningar erbjuds fritidsaktiviteter i stadsdelen.	2012-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

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

🟢 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fler personer lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger. Personer med funktionsnedsättning klarar sitt dagliga liv, har en hållbar boendesituation och en meningsfull sysselsättning. Fler personer deltar på lika villkor i samhällets gemenskap.

Kommentar

Under 2013 har 391 personer med funktionsnedsättning varit aktuella för utredning och insatser. Cirka 120 personer har beviljats insats i form av daglig verksamhet, drygt 90 i form av grupp- eller servicebostad. Ett sjuttital har beviljats hemtjänst. Inom socialpsykiatri har 237 personer varit aktuella för utredning och insatser. Av dessa har cirka 100 beviljats boendestöd och 90 sysselsättning. Drygt 40 personer har beviljats insats i någon form av boende. Sammanlagt 181 personer med missbruksproblematik har varit aktuella för utredning och insatser.

Utbyggnaden av lägenheter för personer med funktionsnedsättning har under året varit en prioriterad fråga. Behovet av bostad med särskild service är stort och har inte kunnat tillgodoses fullt ut. Sju personer har beviljats bostad med särskild service. I två fall har beslutet inte kunnat verkställas eftersom den enskilde tackat nej till det boende som erbjudits. Även inom socialpsykiatri är efterfrågan på bostäder större än utbudet.

Även det vräkningsförebyggande arbetet har prioriterats. Arbetet har bedrivits i enlighet med ett

för förvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm gemensamt arbetssätt. Norrmalms lokala handlingsplan har reviderats i syfte att tydliggöra hur förebyggande insatser ska utformas, hur arbetet ska organiseras, hur barnperspektivet ska beaktas och hur insatser ska utformas i de fall vräkning inte har kan undvikas. Under 2013 inkom 91 aviseringar från hyresvärdar om att den boende riskerade vräkning. I sju fall verkställdes vräkning, dock inte i något fall där barn fanns med i bilden.

Med utgångspunkt från stadens program för delaktighet har förvaltningen under 2013 arbetat med 21 aktiviteter. Arbetet har kontinuerligt redovisats i Norrmalms råd för funktionshinderfrågor.

Förvaltningen har genom Open Eyes, stadens utvecklingsprojekt för unga vuxna med funktionsnedsättning, från och med april månad anställt en praktikant.

Brukarundersökning - personer med funktionsnedsättning

Av den brukarundersökning staden genomförde under 2013 framgår att de norrmalmsbor som beviljats insatser i flera avseenden var mer positiva än genomsnittet i staden.

Insats i form av grupp- eller servicebostad	Norrmalm	Staden
Nöjda med sitt boende	86 %	80 %
Kände sig trygga i sin lägenhet	98 %	88 %
Kände sig trygga i gemensamhetsutrymmena	89 %	83 %
Tyckte att personalen respekterade och lyssnade på dem	80 %	78 %
Insats i form av daglig verksamhet		
Nöjda med sin dagliga verksamhet	84 %	82 %
Tyckte att personalen respekterade och lyssnade på dem	87 %	85 %
Kände sig trygga i sin dagliga verksamhet	85 %	87 %

När det gäller korttidsboende var däremot färre norrmalmsbor än genomsnittligt nöjda med boendet, 69 procent mot 87 procent i staden. I de uppföljningssamtal som ägt rum med föräldrar och de barn som beviljats insatsen har dock de allra flesta uppgivit att de varit nöjda med boendet.

Brukarundersökning - socialpsykiatri

Även av den brukarundersökning staden genomfört riktad till personer med psykisk funktionsnedsättning framgår att de norrmalmsbor som beviljats insatser i flera avseenden var

mer positiva än genomsnittet i staden.

Insats i form av boendestöd	Norrmalm	Staden
Nöjda med sin boendestödjare	91 %	88 %
Kände sig trygga med sin boendestödjare	91 %	87 %
Tyckte att de blev bemötta med respekt av sin boendestödjare	95 %	91 %
Nöjda med den tid de har med boendestödjaren	87 %	77 %
Utredningens genomförande		
Tyckte att utredningen av deras behov av stöd varit bra	87 %	80 %
Nöjda med handläggarens bemötande	91 %	84 %
Tyckte att personalen respekterade och lyssnade på dem	87 %	85 %

Andelen som var nöjda med sin boendestödjare hade mellan 2012 och 2013 ökat med 10 procent. Jämfört med 2012 hade andelen som tyckte att utredningen av deras behov av stöd varit bra ökat med 9 procent och andelen som var nöjda med handläggarens bemötande med 8 procent.

Av den brukarundersökning förvaltningen genomfört riktad till de boende på Malmskillnadsgatans gruppbostad framgår att 80 procent av de boende var nöjda med boendet och det stöd de får. Svarsfrekvensen har dock mycket låg. På Frejgats stödboende, där svarsfrekvensen var betydligt högre, var 70 procent nöjda med boendet och det stöd de får.

Anhörigstöd

Den 1 januari 2013 inrättades en befattning som anhörigstödjare med uppgift att ge personer som vårdar eller stödjer en närstående under 65 år som är långvarigt sjuk, har en funktionsnedsättning eller missbruksproblematik råd, stöd och vägledning. Sammanlagt 58 personer har under året vänt sig till anhörigstödjaren. Det har i första hand anhöriga till personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning. Som ett komplement till den verksamhet som bedrivs i egen regi har förvaltningen anslutit sig till GAPET, som är en webbaserad tjänst där anhöriga dels kan få värdefull information dels kommunicera med andra i samma situation och med de anhörigkonsulenter/anhörigstödjare vid de förvaltningar som anslutit sig till systemet.

Budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivning bedrivs i samverkan med innerstadens övriga stadsdelsnämnder. Efter att så kallad öppen rådgivning infördes finns inte längre några väntetider och alla nybesök går via den öppna rådgivningen. Under 2013 besökte 329 personer den öppna mottagningen, varav 60 bosatta på Norrmalm. Cirka hälften av dem som vänder sig till rådgivningen har kontakt med socialtjänsten i övrigt eller med landstingets psykiatriska verksamhet. Flertalet rådsökande har hamnat i överskuldsättning till följd av minskade

inkomster på grund av sjukdom eller arbetslöshet. Allt fler av dem som vänder sig till rådgivningen har skulder i form av snabblån (SMS-lån) med höga räntor, lån som ofta tagits för att kunna betala tidigare lån och krediter. Under 2013 fick sammanlagt 84 personer hjälp med att ansöka om skuldsanering, varav 17 norrmalmsbor.

Metodutveckling

Förvaltningens boendestödsteam påbörjade under 2013 ett metodutvecklingsarbete som fortlöpande sammanställs i en arbetsguide. Syftet är att bättre tillgodose behovet av stöd till personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och göra dem mer delaktiga i utformningen av insatser. Arbetsguiden består av två delar. Den ena är en manual där den enskilde tillsammans med sin kontaktperson identifierar problemområden, sätter upp mål och bestämmer arbetssätt för att uppnå målen. Den andra delen är en erfarenhetsbank där användbara kunskaper, fungerande arbetssätt och praktiska tips samlas.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer som vid ASI-uppföljning har lägre behov av hjälp och mindre problem än i grundintervjun.	62,96 %	63,64 %	60 %		2013
 Antal personer som vräkts där information om vräkningshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits möjlighet att återvinna hyresrätten	0 %	25 %	0 %		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Erbjuder praktikplatser för personer med funktionsnedsättning.	2012-12-10	2014-12-31	
 Följa upp brukarundersökningar på dagliga verksamheten för att säkerställa ett gott bemötande.	2013-01-31	2013-12-31	
 Följa upp brukarundersökningar på LSS-gruppboendena för att säkerställa ett gott bemötande.	2012-01-01	2013-12-31	
 Inventera behov av enkelt avhjälpta hinder i förvaltningens övriga lokaler inkl. nämndens sammanträdeslokal.	2012-01-01	2014-12-31	
 Inventera behov av omsorgslägenheter för personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Inventera hur många personer med funktionsnedsättning som erhållit omsorgslägenheter.	2012-01-01	2014-12-31	
 Inventera möjliga praktikplatser för personer med funktionsnedsättning inom verksamheter finansierade av nämnden.	2013-01-31	2014-12-31	
 Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst).	2013-01-31	2013-12-31	

Nämndmål:

Personer som utsatts för våld i nära relationer får stöd.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer utsatta för våld i nära relation erbjuds ett samordnat individuellt utformat stöd för att förändra sin situation. Medarbetare har kunskap att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

Kommentar

Stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm samarbetar sedan 2010 i ett utvecklingsarbete för att förbättra arbetet mot våld i nära relationer. Arbetet har lett till ett nytt arbetssätt inom ramen för ordinarie organisation. Utgångspunkten är att ett specialiserat stöd för dem som är utsatta finns parallellt med att medarbetare på alla enheter har ett ansvar för att våga se, fråga och agera när de möter någon som är utsatt. Under 2013 har utvecklingsmedel beviljats från Socialstyrelsen för att förbättra rutinerna för att identifiera våldsutsatta, bedöma behov av insatser, dokumentation och utredning samt uppföljning av enskilda som fått stödinsatser. I arbetet ingår att testa ett nytt material från Socialstyrelsen, FREDA-materialet, som är ett stöd för att våga fråga om våld, kartlägga våldet och bedöma farlighet.

Under 2013 hade förvaltningen kontakt med 45 våldsutsatta kvinnor, 26 våldsutövare, 17 barn som bevittnat våld och 27 barn som själva varit utsatta. Sammanlagt 49 våldsutsatta vuxna, varav majoriteten kvinnor, fick någon form av insatser. Några bedömdes vara i behov av och beviljades skyddat boende. I övrigt har stödet bestått av individuellt utformade insatser. De barn som upplevt våld har erbjudits "Trappan"-insatser.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal personer som deltagit i insatser utifrån sina behov som brottsoffer	49	12	15		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Informationsmaterial tas fram som vänder sig till personer utsatta för relationsvåld.	2012-01-01	2013-03-31	
 Lokal resursgrupp mot relationsvåld träffas fyra gånger per år	2012-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Äldre får god vård, service och omsorg

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den äldre bemöts med respekt och är trygg med den vård, service och omsorg som ges. Omsorgen anpassas individuellt så att den äldre ges förutsättningar att känna meningsfullhet och välbefinnande.

Kommentar

Det förväntade resultatet uppnås i huvudsak. Norrmalm har mycket god måluppfyllelse för stadsdelsnämndens vård- och omsorgsboenden med högre värden än stadens snitt för samtliga indikatorer och även högre än nämndens och KF:s årsmål. Av helhetsomdömet i stadens brukarundersökningar för 2013 framgår att 91 procent av de äldre är trygga i sitt boende. Särskilt stor skillnad i resultatet mellan Norrmalm och staden totalt är frågan om inflytande och delaktighet, där 71 procent uppger att de kan påverka sin vardag jämfört med stadens 56 procent. Här har också en höjning skett på Norrmalm sedan föregående år då 61 procent av de äldre som bor på vård- och omsorgsboenden uppgav att de kunde påverka sin vardag. Även andelen nöjda med möjligheten att komma ut har ökat till 76 procent i år från 63 procent 2012.

Förvaltningens årliga verksamhetsuppföljningar har visat att samtliga vård- och omsorgsboenden på Norrmalm har arbetat systematiskt med kvalitetsförbättringar. Sabbatsbergsbyns- och Riddargårdens vård- och omsorgsboenden håller hög kvalitet och bedömningen är att de äldre får mycket god vård och omsorg. Vasens vård- och omsorgsboende har under året markant förbättrat kvaliteten vilket också visat sig i resultaten i stadens brukarundersökning som är avsevärt högre än 2012. Jämfört med 2012 års resultat på 77 procent uppger 95 procent att de känner sig trygga i sitt boende. Positivt är också att så många som 83 procent är nöjda med möjligheten att komma ut jämfört med förra årets resultat på 47 procent. Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har också stadigt förbättrat kvaliteten sedan föregående år, till exempel har andelen ökat som anser att måltiderna är en trevlig stund på dagen från 66 procent 2012 till 80 procent i år. Under året har särskilda satsningar gjorts för att skapa en bra måltidsmiljö för de äldre på nämndens vård- och omsorgsboenden. Fördelade medel från äldreförvaltningen för ökad bemanning på boendeinriktningarna demens har bland annat använts för att öka antalet personal i samband med måltiderna. Förvaltningens verksamhetsuppföljningar har också visat att utveckling av måltidssituationen varit ett prioriterat område på flera av Norrmalms vård- och omsorgsboenden.

Nämndens dagverksamheter bidrar också till mycket hög måluppfyllelse. Resultaten ligger väl i nivå med genomsnittet i staden.

Hemtjänsten, både på Norrmalm och i staden i stort, har sämre resultat i stadens brukarundersökningar för 2013 än 2012. Det gäller både generellt hur nöjda de äldre är med hemtjänstinsatserna och hur de kan påverka hur hjälpen utförs. Helhetsomdömet visar att 85 procent är trygga med sin hemtjänst, vilket är i nivå med stadens resultat. Norrmalm har ett mycket stort antal hemtjänstutförare varav en drivs i kommunal regi. Nedgången i resultatet är densamma oavsett huvudman. Utförarna av hemtjänst har uttryckt att de har svårt att utföra

beviljade insatser inom nuvarande tidsramar och det kan ha påverkat kvaliteten negativt. Omorganiseringar har genomförts hos flera hemtjänstutförare och detta kan också ha påverkat resultaten. Förvaltningen ger kvalitetsstöd till de vård- och omsorgsboenden som ligger inom nämndens ansvar men har inte samma möjligheter med det stora antalet utförare av hemtjänst.

För att de äldre ska bemötas respektfullt av professionell personal har tillsvidareanställd omsorgspersonal erbjudits grundutbildning och individuell och generell kompetensutveckling. På Norrmalm har nu minst 93 procent av omsorgspersonalen som arbetar i verksamheterna inom nämndens regi adekvat utbildning och utbildningar i svenska språket har erbjudits vid behov. En effekt av medarbetarnas kompetenshöjning har visat sig i stadens brukarundersökningar för 2013 där 95 procent uppger att de bemöts på ett bra sätt av personalen på sitt vård- och omsorgsboende. Av de äldre som mottar hemtjänstinsatser uppger 93 procent att personalen bemöter dem på ett bra sätt.

Funktionerna MAS och MAR inom stadsdelsnämnderna Norrmalm, Kungsholmen, Södermalm och Östermalm har regionaliserats. Under året har samverkan skett gällande regler, rutiner samt metod- och kvalitetsutveckling. En gemensam hemsida har skapats. Regionaliseringen har inneburit ett närmare samarbete där hälso- och sjukvårdsområdet tydliggjorts.

Förebyggande arbete har bedrivits på flera områden. Personer som fyllt 80 år och som inte har insatser från äldreomsorgen erbjuds skriftlig information, hembesök eller informationsmöte i samverkan med bland annat polisen och brandförsvaret. Under året har 175 brev skickats ut varav 117 svarade. Majoriteten önskade delta på informationsmöte eller få skriftlig information medan ett fåtal önskade hembesök. Fyra informationsmöten har hållits under året och åtta personer har fått hembesök enligt önskemål. Personer som fyllt 75 år har även haft tillgång till kostnadsfri vaktmästarservice med vardagssysslor som kan innebära skaderisker. Sociala- och fysiska aktiviteter har erbjudits genom senorgympa, dagsutflykter och caféverksamhet. Aktiviteterna har genomförts i nära samarbete med frivilligorganisationer, syn- och hörselinstruktören samt anhörigkonsulenten.

Förvaltningens anhörigkonsulent har under året som gått främst arbetat med det individuellt anpassade stödet till personer som vårdar en närstående i hemmet men också hållit i gruppssamtal och en gång per vecka anordnat anhörigcafé. Anhöriga har även erbjudits friskvård, utflykter och andra aktiviteter. Biståndsbedömt stöd ges också genom avlösning i hemmet och avlastning i form av korttidsboende. Hur nöjda de äldre är med anhörigstödet mäts inte i stadens brukarundersökning men anhörigkonsulenten uppskattar att majoriteten är nöjda med det stöd som ges. Ett exempel är att utvärderingen av de samtal som hållits i grupp gav mycket positiva resultat, både vad gäller betydelsen att utbyta erfarenheter med andra i liknande situation och få kunskaper och råd.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen.	93 %	98 %	93 %		2013

Nämndmål:

Äldre har valfrihet och är med och utformar den egna vården och omsorgen

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den äldre har i utformningen av vården och omsorgen självbestämmande över sitt liv och sin vardag genom olika valmöjligheter. Den äldre är informerad om sina rättigheter och är med och utformar genomförandeplanen som beskriver hur, var och när beviljade insatser ska utföras.

Kommentar

Verksamhetsuppföljningarna av kvaliteten på vård- och omsorgsboendena har visat att antalet godkända genomförandeplaner har blivit fler. De är utgångspunkten i planeringen av den enskildes omsorg och där framgår på vilket sätt den enskilde deltagit i upprättandet. I stadens brukarundersökningar 2013 uppger 82 procent att personalen frågar hur de vill ha sin hjälp utförd vilket är en förbättring sedan 2012 då resultatet var 75 procent. Det är också högre värde än stadens totala 75 procent under 2013.

Beställarenhetens brukarenkät för 2013 visar att 93 procent av de äldre som svarat upplever att de varit delaktiga i utredningen. Det är positivt att biståndshandläggningen håller sådan kvalitet att de allra flesta upplever att de varit delaktiga i den utredning som ligger till grund för de beviljade insatserna.

Förvaltningen har under 2013 arbetat med införandet av värdighetsgarantier. Medel har fördelats till Norrmalms verksamheter för införandet och värdegrundsutbildningar har genomförts för chefer, biståndshandläggare och omsorgspersonal.

Värdegrundsarbetet och införandet av värdighetsgarantierna fortsätter 2014 och målet är att andelen äldre som upplever att de har inflytande över sina insatser ska öka ytterligare.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel brukare som är nöjda med informationen om äldreomsorgen.	90 %		90 %		2013
● Andelen brukare som uppger att de varit delaktiga i utredningen om bistånd.	93 %		90 %		2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

◆ Uppfylls delvis

Kommentar

Nämnden har till stor del uppnått kommunfullmäktiges mål genom arbete med det aktiva och kommunikativa ledarskapet samt det utvecklingsinriktade och delaktiga medarbetarskapet. Ledare och medarbetare uppnår tillsammans goda verksamhetsresultat och medarbetarenkätens resultat visar goda resultat avseende aktivt medskapandeindex och dess delar motivationsindex, ledarskapsindex och styrningsindex. Lean-arbete ger medarbetarna möjlighet att aktivt vara delaktiga i att utveckla verksamheten. Samtliga enheter har minst en utbildad lean-handledare samt en utbildad hälsocoach. Medarbetarna har genom dialog varit delaktiga i arbetet med medarbetarenkätens resultat, i arbetet med att sänka sjukfrånvaron och i jämställdhets- och mångfaldsfrågor på arbetsplatsen.

Norrmalm har, i jämförelse med andra stadsdelsnämnder i Stockholms stad, ett förhållandevis lågt antal tillsvidareanställda med deltidsanställning. Från 2012 till 2013 har det totala antalet tillsvidareanställda med deltidsanställning minskat från 114 personer till 82 personer, en minskning med 28 procent. Utav de 82 personerna finns 11 tillsvidareanställda med deltidsanställning som önskar heltidsanställning och utav dessa har arbetsgivaren endast kunnat erbjuda heltidsanställning till en person. Därmed återstår 10 personer som för vilka arbetsgivaren ännu inte kunnat erbjuda heltidsanställning som vårdbiträde, vårdare och kökspersonal inom förskola.

Under 2012 år bröts trenden med sjunkande sjukfrånvaro. Under 2013 har den totala sjukfrånvaron inom förvaltningen ökat från 6,2 procent föregående år till 6,4 procent i november 2013. Ökningen inom förvaltningen ses inom sjukfrånvaro dag 181-365. Inom förskola och fritidsavdelningen har sjukfrånvaron ökat från 6,7 procent föregående år till 7,0 procent i november 2013. Inom socialtjänstavdelningen har sjukfrånvaron ökat från 3,9 procent till 4,9 procent. Inom äldreomsorgsavdelningen har sjukfrånvaron minskat något, från 6,5 procent till 6,1 procent.

Ett aktivt arbete med att sänka sjukfrånvaron har genomförts under året. En förvaltningsövergripande strategi för att sänka sjukfrånvaro med tillhörande aktivitetsplan har tagits fram i facklig samverkan. Enhetscheferna har i dialog med medarbetarna tagit fram enhetsplaner för att sänka sjukfrånvaron. Under året har arbetet med den nya företagshälsovårdsleverantören implementerats. Cheferna har fått utbildning i rehabiliteringskedjan och stadens rehabiliteringsprocess samt i ämnet alkohol och droger i arbetslivet. Nämndens årsmål nås inte om att sänka sjukfrånvaron till 4,9 procent. Möjligen har det aktiva arbetet med att sänka sjukfrånvaron bidragit till att ökningen begränsats till 0,23 procentenheter. Arbetet med att sänka sjukfrånvaron blir ett fortsatt prioriterat område nästa år.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	102 st	150 st	30 st	5100	2013
 Aktivt Medskapandeindex	82	81	82	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	9,09 %	61,54 %	100 %	75 %	2013
Kommentar 2013: Målet uppnåddes ej. Det finns tio tillsvidareanställda medarbetare med deltidsanställning som önskar heltidsanställning vars önskemål arbetsgivaren ej har kunnat tillgodose. Årsmålet på 100 % är högt satt, högre än kf's årsmål på 75 %.					
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	78 %	78 %	80 %	80	2013
Kommentar 2013: Målet på 80% uppnås ej. I en jämförelse med staden så är Norrmalms medelvärde 8,4 på 1-10 gradig skala högre än medelvärdet för staden (7,9).					
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	95 %	97 %	92	2013
Kommentar 2013: Stadsdelsnämndens mål (97 %) är högt, högre än kf's mål (92 %) och resultatet på 93 % överstiger kf's mål men stadsdelsnämndens mål uppfylls ej.					
 Sjukfrånvaro	6,4 %	6,1 %	4,9 %	4,4 %	VB 2013
Kommentar 2013: Årsmålet om sjukfrånvaro på 4,9 % uppnåddes ej. Sjukfrånvaron per november 2013 är 6,4%. Sjukfrånvaron var 6,2 % i VB 2012 vilket innebär att sjukfrånvaron ökat något.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kommunstyrelsen ska i samråd med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna se över och utveckla stadsgemensamma principer och metoder för rekrytering, kompetensutveckling och karriärvägar för förskolans personal	2013-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Ledarskapet är aktivt och kommunikativt

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Ledarskapet är engagerat och ger goda förutsättningar till utveckling av verksamheten. Måluppfyllelsen är hög och verksamheten är trygg med prioriteringarna. Upplevelsen av delaktighet och inflytande skapar arbetsglädje, engagemang och goda resultat. En förståelse och ett engagemang för lean finns vilket bidrar till en gynnsam verksamhetsutveckling.

Kommentar

Cheferna har fått stöd inom det kommunikativa ledarskapet med fokus på dialog och feedback. Alla chefer driver, i olika utsträckning, verksamhetsutveckling genom lean. Till chefernas hjälp finns utbildade lean-handledare och under året även en leanstrateg. I takt med att fler medarbetare utbildats till lean-handledare ökar efterfrågan hos medarbetarna att aktivt bidra till verksamhetsförbättringar. Det medför en positiv utmaning för cheferna inför nästa år att än mer ta tillvara idéer om förbättringar. Under året har cheferna deltagit i en kortare utbildning inom kompetensbaserad och diskrimineringsfri rekrytering och inför nästa år planeras fler aktiviteter inom området.

Förvaltningen har utgjort ett stöd till chefernas ledningsutveckling och konsultstöd har använts i organisations- och ledningsutveckling till exempel genom handledning. På enhetsnivå har till exempel två chefer under året påbörjat det ESF-finansierade ledningsprogrammet som vänder sig till Stockholms stads barn- och ungdomsvård, samt en chef har påbörjat stadens ledarutvecklingsprogram för erfarna chefer.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Chefen skapar förutsättningar för alla arbetsplatser att ta tillvara idéer om förbättringar.	72 %		77 %		2013
Kommentar 2013: Uppsatt mål på 77 % nås ej. Resultatet i medarbetarenkäten visar att 72 % har svarat högt 8-10 på tiogradig skala på frågan "Jag är med och bidrar med nya idéer till vår verksamhets utveckling". Resultatet innebär en minskning med tre procentenheter i jämförelse med föregående års enkät. Ett utvecklingsområde är att cheferna än mer ska uppmuntra och ta tillvara på det engagemang för förbättringar som skapas hos medarbetare som utbildats till lean-handledare.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla chefer driver verksamhetsutveckling genom lean.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Chefer ges stöd i kommunikativt ledarskap med fokus på dialog och	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
feed back.			
✓ Chefer på alla nivåer ges individuell återkoppling på sitt ledarskap utifrån medarbetarenkäten.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad och icke-diskriminerande.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Medarbetarskapet är utvecklingsinriktat och delaktigt

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetarna är engagerade och tar ansvar för att både utföra och utveckla sitt arbete. Upplevelsen av delaktighet och inflytande skapar arbetsglädje, engagemang och goda resultat.

Kommentar

Lean-arbetet ger medarbetarna möjlighet att aktivt vara delaktiga i att utveckla verksamheten. I takt med att fler medarbetare utbildats till lean-handledare ökar efterfrågan hos medarbetarna att aktivt bidra till verksamhetsförbättringar. Det medför en positiv utmaning för cheferna inför nästa år att än mer ta tillvara idéer om förbättringar. Samtliga enheter har minst en utbildad lean-handledare samt en utbildad hälsocoach. Medarbetarna har genom dialog varit delaktiga i arbetet med medarbetarenkätens resultat, i arbetet med att sänka sjukfrånvaron och i jämställdhets- och mångfaldsfrågor på arbetsplatsen. Under året har förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan för år 2013-2015 implementerats och förvaltningen har som tidigare deltagit i Nyckeltalsinstitutets mätning av mått på jämställdheten i organisationen och glädjande är att förvaltningen höjt sitt jämställdhetsindex.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel enheter som har en hälsocoach.	100 %	100 %	100 %		VB 2013
● Andel enheter som har en lean-handledare	100 %	100 %	100 %		2013
● Andelen medarbetare som väl känner till stadens Vision 2030.	66 %		66 %		2013
◆ Medarbetare bidrar med nya idéer till verksamhetsutveckling.	75 %		77 %		2013
Kommentar					
2013: Ej full måluppfyllelse. Resultat i medarbetarenkäten visar att 75 % av medarbetarna svarat högt 8-10 på tiogradig skala på frågan "Jag är med och bidrar med nya idéer till vår verksamhets utveckling". Medelvärde					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
var 8,4, vilket är något över stadens medel på 8,3.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska behandla Jämställdhets- och mångfaldsplanens checklistor på APT.	2013-01-01	2013-12-31	
▶ Alla enheter ska upprätta en handlingsplan för att sänka sjukfrånvaron och öka frisknärvaron. Medarbetare ska göras delaktiga genom diskussioner på APT.	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar De allra flesta enheter har upprättat en handlingsplan för att sänka sjukfrånvaron. Till enheternas hjälp finns förvaltningens strategi och handlingsplan för sänkt sjukfrånvaro.			
✓ Medarbetare som vill utvecklas vidare och anta chefsuppdrag ska stödjas.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Samtliga medarbetare ges möjlighet att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

● Uppfylls helt

Kommentar

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet uppfylls helt. Stadsdelsnämnden redovisar ett överskott om 4 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.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

● Uppfylls helt

Kommentar

Mnkr	Budget	Bokslut	Avvikelse före resultatöverföring	Resultatöverföring -överskott +underskott	Avvikelse efter resultatöverföring
Kostnader	1 149,7	1 143,9	5,8	-3,6	2,2
Intäkter	-176,6	-178,5	1,9	0,0	1,9
Netto drift	973,1	965,4	7,7	-3,6	4,0
Utgifter	16,6	12,1	4,5	0,0	4,5
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Netto investeringar	16,6	12,1	4,5	0,0	4,5

Stadsdelsnämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet visar ett överskott för driftsbudgeten om 7,7 mnkr före resultatöverföringar. När hänsyn tagits till resultatenheternas överskott som förs över till nästa år och sammantaget uppgår till 3,6 mnkr blir resultatet ett överskott om 4 mnkr.

Investeringsbudgeten redovisar ett överskott om 4,5 mnkr. Av överskottet avser 3,6 mnkr investeringar för maskiner och inventarier. Av överskottet för parkinvesteringar begär nämnden ombudgetering om 0,9 mnkr till 2014 på grund av förseningar i projekten.

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

Två verksamhetsområden redovisar större underskott: stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt ekonomiskt bistånd. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning har ett underskott om 5,7 mnkr. I budgeten för 2013 har en överföring

om 5,0 mnkr från andra verksamhetsområden förstärkt budgeten vilket innebär att det egentliga underskottet i jämförelse med tilldelad budget är 10,7 mnkr. Ekonomiskt bistånd redovisar ett underskott om 2,7 mnkr vilket är 2,6 mnkr mindre än 2012. Under 2013 är i snitt 22 fler hushåll självförsörjande än under 2012.

Under 2013 har förvaltningen vidtagit åtgärder för att minska underskotten. Inom verksamhetsområde funktionsnedsättning har beviljade insatser systematiskt setts över i syfte att säkerställa att det ligger i linje med goda respektive skäliga levnadsvillkor utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. Detta arbete har visat goda resultat och underskottet inom verksamhetsområdet har minskat i förhållande till 2012.

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.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar	99,6 %	99,97 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar	99,2 %	100,3 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	0 %	+/- 0 %	+/- 1 %	2013

Nämndmål:

Alla enheter ska ha en budget i balans.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Invånarna får största möjliga nytta för sina skattepengar.

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Utfall jämfört med budget

Mnkr	Budget 2013	Utfall 2013	Avvikelse	Nettoförändring resultatfond	Avvikelse 2013 efter res överföring	Avvikelse 2012 efter res överföring
Nämnd- och förvaltningsadministration	28,3	24,9	3,4		3,4	5,2
Individ- och familjeomsorg	40,3	43,0	-2,6		-2,3	-0,9
Socialpsykiatri	23,5	23,4	0,1	-0,2	0,3	0,4

Mnkr	Budget 2013	Utfall 2013	Avvikelse	Nettoförändring resultatfond	Avvikelse 2013 efter res överföring	Avvikelse 2012 efter res överföring
Stadsmiljöverksamhet	16,5	15,1	1,4		1,4	1,6
Avskrivningar	4,7	4,9	-0,2		-0,2	-0,2
Internräntor	1,3	1,3	0,0		0,0	0,0
Förskola	237,6	234,1	3,5	3,9	-0,4	5,9
Äldreomsorg	419,4	414,6	4,8		4,8	-5,3
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	160,6	166,3	-5,7		-5,7	-6,6
Fritid och kultur	15,0	8,7	6,3	-0,1	6,4	6,2
Arbetsmarknadsåtgärder	1,8	2,4	-0,6		-0,6	-0,7
Ekonomiskt bistånd	24,1	26,8	-2,7		-2,7	-5,3
Totalt	973,1	965,4	7,7	3,6	4,0	0,3

Utfall jämfört med prognoser

Kostnader/Intäkter Mnkr	T1	T2	Bokslut 2013	Diff T2/bokslut	Diff T2/ bokslut i %
Kostnader	1 116,5	1 139,4	1 143,9	4,5	0,39%
Intäkter	-155,4	-177,6	-178,5	-0,9	0,50%
Netto drift	961,1	961,8	965,4	3,6	0,37%
Utgifter	14,7	14,4	12,1	-2,3	-19,0%
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0	
Netto investeringar	14,7	14,4	12,1	-2,3	-19,0%

Förvaltningen visar på en god prognossäkerhet under året. Nettokostnaderna i bokslutet uppgår till 1 143,9 mnkr och är 4,5 mnkr högre än prognosen i tertialrapport 2, vilket motsvarar 0,39 procent. Intäkterna avviker med 0,9 mnkr vilket motsvarar 0,5 procent.

Nämnd- och förvaltningsadministration

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Nämnd- o förvaltningsadm	3,4	3,0	2,6	5,2

För nämnd- och förvaltningsadministration redovisas ett överskott om 3,4 mnkr. Ett överskott om 2,8 mnkr är planerat för att balansera underskott inom andra verksamhetsområden, resterande överskott beror på vakanshållna tjänster.

Utfallet för 2013 stämmer väl med tidigare lämnade prognoser.

Individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Barn och Unga	-1,6	0,0	0,0	-0,9
Missbruk	-1,0	-0,3	0,0	-0,1
Socialpsykiatri	0,3	0,2	0,0	0,4
Summa	-2,3	-0,1	0,0	-0,6

För individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri redovisas underskott om 2,6 mnkr före resultatöverföringar och underskott om 2,3 mnkr efter. Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Skillnaden mellan tidigare prognoser och utfallet beror på svårigheten att förutse behovet av nya insatser.

Barn och Ungdom

Verksamhet för barn och ungdomar redovisar underskott om 1,6 mnkr, vilket i huvudsak beror på kostnader för externa placeringar på HVB. Eftersom budgeten är jämförelsevis liten påverkar enstaka händelser budgetutfallet.

Vuxna

Missbruksvård för vuxna redovisar underskott om 1 mnkr. Budgeten minskades med 0,4 mnkr i budget 2013 i förhållande till 2012 års budget. Underskottet förklaras också av att antalet vårdplaceringar på institution samt boenden för personer som utsatts för våld i nära relationer har ökat.

Socialpsykiatri

Beställaren inom verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 0,3 mnkr. Utföraren inom socialpsykiatrin redovisar ett underskott om 0,2 mnkr före resultatöverföringar och överskott om 0,3 mnkr efter. Resultatenheternas resultat redovisas under rubriken "Resultatenheter" på sid 54.

Stadsmiljö

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Stadsmiljöverksamhet	1,4	1,5	0,9	1,6
Avskrivningar	-0,2	-0,5	0,0	-0,2
Intern ränta	0,0	0,2	0,0	0,0
Summa	1,2	1,2	0,9	1,4

Stadsmiljöverksamheten redovisar ett överskott om 1,4 mnkr. Överskottet är planerat för att balansera underskott inom andra verksamheter.

Parkdrift, parkunderhåll och projekt "Vackra Stockholm" har under året utförts enligt budget och planering. Parkdrift har utförts enligt avtal, och i planerat parkunderhåll har tillgänglighet, säkerhets- och trygghetsåtgärder, hållbara gräsytor och underhåll av anläggningar som trappor och murar prioriterats.

I tertialrapport 1 beviljades nämnden extra medel om 0,6 mnkr för projekt ”Vackra Stockholm”. Projekt ”Vackra Stockholm” har omfattat försköning av planteringar i Jarlaparken, Hälsingehöjden och Enkehusparken. Projektet har gett sysselsättning åt 12 feriearbetande ungdomar mellan 16 och 18 år.

Kapitalkostnaderna visar underskott om 0,2 mnkr. Inom verksamhetsområdet redovisas också kostnader för folköl- och tobakstillsyn om 0,3 mnkr.

Utfallet för 2013 stämmer väl med tidigare lämnade prognoser.

Förskola

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Förskoleverksamhet	-0,4	0,1	0,0	5,9

Förskoleverksamheten redovisar ett sammanlagt överskott om 3,5 mnkr före resultatöverföringar och underskott om 0,4 mnkr efter.

Underskottet beror på ökade kostnader under hösten som är av engångskaraktär främst investeringar för att sänka hyreskostnaderna under kommande år.

Resultatenheterna redovisar överskott om 3,9 mnkr som har överförts till resultatfonden för år 2014. Resultatenheternas resultat redovisas under rubriken "Resultatenheter" på sid 54.

Budgettilldelningen sker efter avläsning av antalet barn varje månad. Som tidigare beräknat sjönk barnantalet kraftigt under sommaren vilket påverkar budgettilldelningen. Nämnden erhöll 2,7 mnkr mindre jämfört med om budgettilldelningen gjorts enligt föregående års modell.

Det genomsnittliga barnantalet under året var 1 932, vilket är en ökning med 22 barn i jämförelse med 2012. Vid jämförelse av inskrivningen på vårterminen i jämförelse med höstterminen så har antalet barn dock minskat med 97 under höstterminen, prognosen för 2014 visar på ytterligare någon minskning. Antalet inskrivna barn per månad redovisas i bilaga 6.

Utfallet för 2013 stämmer väl med tidigare lämnade prognoser.

Äldreomsorg

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Avdelningsgemensamma kostnader	7,5	7,7	1,5	2,3
Beställare	1,6	0,0	0,0	-3,3
Utförare	-4,3	-3,2	-1,5	-4,2
Summa	4,8	4,5	0,0	-5,2

För verksamhetsområde äldreomsorg redovisas sammantaget ett överskott om 4,8 mnkr. Avdelningsgemensamma kostnader visar ett överskott om 7,5 mnkr. Överskottet är planerat

för att balansera underskottet inom utförarverksamheterna.

Beställarenheten redovisar tillsammans med de medel som tilldelats för ombyggnation, evakuering och tillbakaflytt av Riddargårdens vård- och omsorgsboende samt för tomgångshyror ett överskott om 1,6 mnkr. Under 2013 har antalet vårddygn i vård- och omsorgsboende ökat med 1,4 procent, hemtjänst i ordinärt boende har minskat med 13,6 procent och servicehus har minskat med 37,4 procent av den totala volymen i jämförelse med 2012. Kostnadsmässigt motsvarar volymökningen i vård- och omsorgsboenden volymsänkningen i hemtjänst i ordinärt boende och servicehus. I bilaga 3 och 4 redovisas antalet personer med heldygnsomsorg och antalet utförda hemtjänststimmar per månad i jämförelse med budgeterade värden.

De båda utförarna i egen regi uppvisar ett underskott om totalt 4,3 mnkr. Underskottet på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende beror på lokal- och organisationsförändringar som genomförts under året. Hemtjänst Norrmalms underskott beror i huvudsak på att intäkterna har sjunkit på grund av minskad efterfrågan. Organisationen har inte i tid lyckats sänka kostnaderna och möta de förändrade förutsättningarna.

Utfallet för 2013 stämmer väl med tidigare lämnade prognoser.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	-5,7	-3,2	-3,4	-6,6
Varav avdelningsgemensamt	0,2	0,0	0,0	1,2
varav vuxna	-5,3	-3,2	-3,4	-8,1
Varav barn och ungdomar	-0,5	0,0	0,0	0,7
Varav utförare	-0,1	0,0	0,0	-0,4

För verksamhetsområdet redovisas ett underskott om 5,7 mnkr.

För beställare vuxna redovisas ett underskott om 5,3 mnkr och för barn och unga redovisas ett underskott om 0,5 mnkr. Utföraren inom funktionsnedsättning redovisar ett underskott om 0,1 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader beräknas ett överskott om 0,2 mnkr. Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Årets totala budget för funktionsnedsatta (vuxna och barn/ungdom) har förstärkts med 5,0 mnkr från andra verksamhetsområden. Motsvarande förstärkning för 2012 var 8,0 mnkr.

Underskottet för stöd och service till vuxna om 5,3 mnkr kan jämföras med 2012 års underskott om 8,1 mnkr.

Beviljade insatser har under året systematiskt setts över i syfte att säkerställa att det ligger i linje med goda respektive skäliga levnadsvillkor utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. En handlingsplan för att följa kostnaderna finns och uppföljning av planen sker varje vecka. På grund av ökade volymer och etablering av bostäder med särskild service (enligt LSS) utanför stadens pengssystem kvarstår ett underskott för verksamhetsområdet.

Under större delen av året finansierade stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm gemensamt en handläggare för att genom stickprov kontrollera att de kostnader förvaltningarna faktureras för taxiresor, exempelvis till och från daglig verksamhet, överensstämmer med faktiskt gjorda resor eller avbeställda resor. Några större avvikelser konstaterades inte och de felaktigheter som uppenbarades har kunnat rättas till. För att minska kostnaderna sker nu samåkning i större utsträckning än tidigare. De åtgärder som vidtagits har medfört att kostnaderna för taxiresor inte ökat trots att fler än tidigare beviljats resor.

Underskottet om 0,1 för utföraren beror på evakuering av fyra hyresgäster i nämndens gruppbostad Hagagatan 17AB på grund av en stor vattenskada.

Differensen mellan bokslut och tertialrapport 2 beror på nya insatser under hösten inom hemtjänst och vuxenboende.

Kultur- och fritidsverksamhet

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Kultur- och föreningsverksamhet	6,4	5,5	3,9	6,2

Kultur- och fritidsverksamheten redovisar ett överskott på 6,4 mnkr efter resultatöverföring, varav 4,5 mnkr är ett planerat överskott och 1,9 mnkr avser fritidsenhetens verksamhet samt kollo- och kulturverksamhet. Inom verksamhetsområdet redovisas även kostnader för konsumentvägledning.

Utfallet för 2013 har förbättrats i förhållande tidigare prognoser vilket främst beror på lägre kostnader för kolloverksamhet.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Avvikelse jämfört med budget (mnkr)	Bokslut 2013	Prognos T2	Prognos T1	Bokslut 2012
Arbetsmarknadsåtg	-0,6	-0,7	-0,6	-0,7
Ekonomiskt bistånd	-2,7	-3,7	-4,0	-5,3

För ekonomiskt bistånd redovisas ett underskott om 2,7 mnkr vilket kan jämföras med underskottet om 5,3 mnkr i bokslut 2012. För 2013 ökade budgettilldelningen med 0,9 mnkr. Kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd har minskat med i genomsnitt 162 tkr per månad i jämförelse med 2012.

Under 2013 minskade antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd från i genomsnitt 237 per månad till 215. Enligt preliminära beräkningar för december 2013 kommer antalet bidragshushåll att fortsätta minska. Under det senaste året har biståndet per hushåll ökat från 8 219 kr per hushåll i november 2012 till 8 445 kr i november 2013.

Norrmalm har under 2012 bistått den gemensamma försörjningsstödsenheten på Östermalm med ett flertal processkartläggningar genom metodstöd i lean vilket resulterat i en mängd förbättringsåtgärder i form av effektivare arbetsrutiner och ökad kvalitet. Med väl fungerande interna rutiner och samverkan med övriga interna och externa parter såsom jobbtorg,

försäkringskassa och kronofogdemyndigheten och ett oförändrat, eller i bästa fall förbättrat arbetsmarknadsläge, finns goda möjligheter att ytterligare påverka kostnadsutvecklingen av försörjningsstöd till det bättre. Handläggningen av försörjningsstöd sker på Östermalms stadsdelsnämnd.

Differensen mellan prognosen i tertialrapport 1 och 2 beror främst på att antalet hushåll har minskat mer än prognostiserat främst under årets fyra sista månader.

För arbetsmarknadsåtgärder redovisas ett underskott om 0,6 mnkr till följd av att antalet sommarjobb för ungdomar ökats med 72 platser samt fler OSA-anställningar än budgeterat. Nämnden har tilldelats budget för 30 sommarjobbare men 102 ungdomar har haft sommarjobb under 2013.

Utfallet för 2013 avseende arbetsmarknadsåtgärder stämmer väl med tidigare lämnade prognoser.

Kostnads- och intäktsutveckling per verksamhetsområde

Nedan redovisas förändringen av kostnader och intäkter mellan 2012 och 2013. Kommentarer för verksamhetsområden där förändringen är väsentlig beskrivs nedan och endast de kostnader och intäkter där skillnaderna i förhållande till 2012 är stora.

Mnkr	Kostnader 2012	Intäkter 2012	Kostnader 2013	Intäkter 2013	Förändring *
Nämnd- och förvaltningsadministration	24,1	-1,1	26,8	-1,5	2,3
Individ- och familjeomsorg	82,6	-19,1	88,1	-21,8	3,0
Stadsmiljöverksamhet	45,3	-24,9	50,1	-28,8	0,9
Förskola	258,7	-30,4	264,8	-30,7	5,8
Äldreomsorg	502,6	-78,0	500,5	-86,3	-10,4
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	170,7	-8,6	173,5	-7,2	4,2
Fritid och kultur	10,1	-0,9	9,7	-1,1	-0,6
Arbetsmarknadsåtgärder	3,0	-0,4	2,5	-0,1	-0,2
Ekonomiskt bistånd	29,6	-0,6	27,9	-1,0	-2,2
Övrig verksamhet	0,1	0,0	0,0	0,0	-0,1
Totalt	1 126,9	-164,0	1 143,9	-178,5	2,6

Förskola

Kostnaderna har totalt ökat med 6,1 mnkr vilket beror på att verksamheten har utökats när antalet barn har ökat. Personalkostnaderna har ökat med 1,7 mnkr varav 0,7 mnkr avser ökade kostnader för inhyrd personal. Hyreskostnaderna har ökat med 4,9 mnkr och kostnaderna för ombyggnader av lokaler har ökat med 1,8 mnkr.

Ökade intäkter med 0,3 mnkr beror i huvudsak på ökade föräldraavgifter och stimulansbidrag för nyöppnade avdelningar under året.

Äldreomsorg

Kostnaderna har totalt sjunkit med 2,1 mnkr. Sänkningen kan till viss del tillskrivas en minskning av lokaler och sänkta personalkostnader. De totala intäkterna har ökat med 8,3 mnkr. Detta beror i huvudsak på tilldelade medel för ombyggnation, evakuering och tillbakaflytt av Riddargårdens vård- och omsorgsboende.

Resultatenheter

Resultatenheter ska föra över hela sitt resultat, både över- och underskott, till följande år. Överföringen får som mest motsvara 5 procent av bruttobudgeten innevarande år och det samlade värdet av överförda överskott får maximalt motsvara 10 procent av bruttobudgeten. En förutsättning är att resultatenheten har uppfyllt sina åtaganden. Överskott får ackumuleras och föras över under flera år. Underskott ska täckas senast under nästkommande år, annars ska nämnden upplösa resultatenheten i samband med bokslutet.

I tabellen nedan redovisas resultatenheternas resultat för året. Se även bilaga 1.7.

Mnkr	Resultatöverföring från 2012	Resultat 2013	Resultatöverföring till 2014
Förskolor			
Förskolorna mitt i city	2,4	0,4	2,8
Johannes förskolor	1,6	0,5	2,1
Karlbergs förskolor	2,0	1,2	3,2
Vasaparkens förskolor	1,1	0,1	1,2
Odenplans förskolor *	3,1	0,7	3,6
Matteus förskolor	1,2	1,6	2,8
Summa Förskola	11,3	4,5	15,7
Utförarenheten Socialpsykiatri	0,5	-0,2	0,3
Fritidsenheten	0,5	0,2	0,4
<i>Sabbatsbergs förskolor</i>	<i>0,5</i>	<i>-0,5</i>	<i>0,0</i>

Sabbatsbergs förskolor som var resultatenhet under 2013 avvecklas på grund av organisatoriska förändringar. Resultatenhetens förskolor kommer att ingå i övriga resultatenheter. Enhetens resultatfond från 2012 uppgick till 480 tkr och årets redovisade resultat uppgår till ett underskott om 475 tkr vilket sammantaget blir 5 tkr som ingår i nämndens samlade resultat för 2013.

Övriga sex resultatenheter inom förskolan redovisar överskott om sammantaget 4,5 mnkr under 2013, varav 4,4 överförs till 2014. * Odenplans förskolor får inte föra över hela överskottet för 2013 på grund av att enhetens samlade fond då överstiger 10 procent av bruttobudgeten.

Utföraren inom socialpsykiatri redovisar underskott om 0,2 mnkr och avser främst inköp av nya inventarier. Av tidigare överskott överförs 0,3 mnkr till 2014.

Fält- och fritidsenheten redovisar ett överskott om 0,2 mnkr för 2013. Enligt reglerna för

resultatenheter får resultatfonden endast uppgå till 10 procent av enhetens bruttobudget, vilket motsvarar 0,4 mnkr.

Investeringar

Parkinvesteringar

Stadsdelsnämnden har i budget för 2013 tilldelats 5,2 mnkr för investeringar i parker och grönområden. Från 2012 års investeringsbudget har 0,1 mnkr överförts till 2013 vilket medförde en total budget om 5,3 mnkr. Därutöver beviljades nämnden budgetjustering om 4,0 mnkr med investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar. Investeringen avser nya isaggregat till Vasaparkens isbana.

I tertialrapport 1 beviljades nämnden investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar om 3,1 mnkr avseende tillgänglighetshöjande åtgärder mot lätt avhjälpna hinder i trappor och gångvägar såsom handledare, kontrastmarkeringar, omläggning av trappstenar mm i Observatorielunden, Vanadislunden, Blåkråkan och Solvändan, vilket gav en total budget om 12,4 mnkr.

Upparbetade kostnader för 2013 uppgick till 11,5 mnkr.

Resterande överskjutande investeringsmedel om 0,9 mnkr, föreslås förskjutas och ombudgeteras 2014 så att planerade insatser kan utföras. Anledningen till förseningen är att entreprenören inte hunnit med slutföra alla arbeten under 2013.

Mnkr	Budget 2013	T2 2013	Bokslut 2013
Parker och grönområden			
Bellevueparken	3,0	0,0	0,0
Tegnerlunden	0,0	1,5	1,0
Vasaparken - isaggregat	0,0	4,0	4,0
Vanadislunden	0,7	0,7	0,7
Blåkråkan	1,3	2,6	2,4
Tillgänglighet	3,1	3,1	2,9
Småparker	0,2	0,5	0,5
Överförda medel från 2012	4,1	0,0	0,0
Summa	12,4	12,4	11,5

Maskiner och inventarier

Nämnden har erhållit 4,2 mnkr för investeringar i maskiner och inventarier och redovisar överskott om 3,6 mnkr. Under 2013 beräknades cirka 2,0 mnkr av investeringsmedlen att användas för larm/kallelsesystem inom vård- och omsorgsboende. Planeringen har skjutits på framtiden.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Stora projekt som inte är investeringar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Ombudgeteringar

Resterande överskjutande investeringsmedel om 0,9 mnkr, som beror på förseningar hos entreprenören föreslås förskjutas till 2014 så att planerade insatser kan utföras.

Medel för lokaländamål

Under året har nämnden erhållit stimulansbidrag för utbyggnad av 6 förskoleavdelningar om totalt 4,8 mnkr. Nämnden har erhållit ersättning för förskolor med hög hyra om ca 1,1 mnkr. för 2013.

I samband med evakuering och renovering av Riddargårdens vård- och omsorgsboende har stadsdelsnämnden av kommunstyrelsens ekonomiutskott beviljats stimulansbidrag om totalt 9,6 mnkr.

Nämnden har erhållit budgetjustering för omstrukturering av servicehus om totalt 2,1 mnkr samt 1,5 mnkr i budgetjustering för hyreskostnader i samband med omstrukturering till två förskolor.

Analys av balansräkning

Mnkr	Bokslut 2013	Bokslut 2012
Anläggningstillgångar	68 079	61 812
Omsättningstillgångar		
Kundfordringar	12 644	15 269
Diverse kortfristiga fordringar	7 181	5 215
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	31 777	34 273
Likvida medel och placeringar	38	65
Summa omsättningstillgångar	51 640	54 823
Summa tillgångar	119 719	116 635
Skulder och eget kapital		
Eget kapital	-25 577	-29 779
Kortfristiga skulder till kunder	-23	-9
Leverantörsskulder	-72 603	-70 878
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-21 516	-15 969
Summa skulder och eget kapital	-119 719	-116 635

Balansomslutningens förändring från föregående år är marginell, totalt 3,1 mnkr, vilket är en skillnad på 2 procent totalt från föregående år.

Omsättningstillgångarna har totalt minskat, där den största skillnaden är en minskning av kundfordringar och upplupna intäkter. Det finns också en ökning av fordringar mot staten som

främst avser ersättning från Migrationsverket för ensamkommande flyktingbarn.

På skuldsidan har förutbetalda intäkter minskat, till stor del beror det på att förvaltningen förbrukat stimulansbidrag och projektmedel som erhållits tidigare år.

De upplupna kostnaderna har totalt ökat från tidigare år. Förvaltningen har ett antal tvistefakturer om större belopp mot bland annat Micasa och BTH bygg AB.

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Administrationens andel av de totala kostnaderna	3,19 %	3,29 %	3,6 %	minska	2013
● Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	2 st	4 st	2 st	tas fram av nämnden	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Arbeta för genomgripande regelförenklingar med målsättningen att öka stadens servicegrad.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Finna ytterligare samarbeten mellan nämnder för effektiviseringar.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter kännetecknas av hög kvalitet, effektivitet och arbetsglädje. Beställarkompetensen är hög. Alla verksamheter bedrivs på ett effektivt sätt i enlighet med ingångna avtal. En kultur skapas där ständiga förbättringar är en del av arbetet. Befintliga resurser används optimalt och följs upp systematiskt.

Samarbetet mellan olika nämnder bidrar till ökad effektivitet i verksamheterna.

Kommentar

I december avslutades den treåriga planen att införa lean som förhållningssätt och verktyg inom alla verksamheter. Lean syftar till att de tjänster som levereras ska ha högsta möjliga

värde, organisationen ska vara flexibel med smidiga arbetsprocesser och att alla medarbetare ska vara delaktiga och ta ansvar för att både utföra och utveckla sitt arbete. Exempel på effekten av arbetet hittills ger bland annat de goda resultaten i brukarundersökningarna inom de olika verksamheterna och de höga resultaten i medarbetarundersökningen. Organisationen arbetar mer flexibelt och har ett enkelt samarbete över gränserna i syfte att underlätta för den enskilde brukaren. Till exempel har socialtjänsten infört en mer flexibel organisation för att underlätta för den som söker hjälp och för att den enskilde inte ska riskera att bollas mellan olika specialister. Flera förskolor har genomfört en värdeflödeskartläggning över lämningar och hämtningar av barnen på förskolan. Resultatet av kartläggningen har lett till en positiv respons från föräldrarna som upplever att de fungerar bättre än tidigare.

Den enkät som gick ut till medarbetare, leanhandledare och chefer under hösten 2013 visar på att de flesta av de som svarat menar att lean lett till effektivisering av resurser, bättre strukturer och att man har fått fokus på verksamhetsutveckling. De svarande uppger att man även ser delaktighet och ökad medvetenhet. Genom att ta tillvara befintliga kompetenser samt kontinuerligt vidareutbilda chefer, medarbetare och nya leanhandledare fortsätter verksamhetsutvecklingen med hjälp av lean även fortsättningsvis.

Äldreomsorgen har under året genomfört lokaleffektiviseringar i samband med omstrukturerings av sina verksamheter. I början av året minskades även lokalytan på förvaltningskontoret på Tulegatan 13.

Förvaltningen har inom parkmiljöområdet genomfört flera gemensamma upphandlingar med både exploateringskontoret och trafikkontoret av olika specialistkompetenser som exempelvis konsulterande landskapsarkitekter och arborister.

Inom förskole- och fritidsområdet har förvaltningen samarbetat med utbildningsförvaltningen, kring planeringen av förestående ombyggnationer av förskolelokaler som finns i anslutning till Vasa Real. Inför framtagandet av programarbetet involverades berörda förvaltningar, bolag, byggherrar och företag. Under hela processen, Den lärande staden, har verksamhetens behov varit i fokus.

Under året har verksamhetsanpassade ekonomiutbildningar genomförts för samtliga medarbetare i syfte att ge förståelse för hur den egna insatsen bidrar till enhetens resultat och utveckling. Inom förskolan fick cirka 18 procent av medarbetarna utbildningen det vill säga cirka 80 av 450 medarbetare. I slutet av året påbörjades planering för införandet av en strategisk kompetensförsörjning med kompetensbaserad rekrytering och utveckling av organisationen inför framtiden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 På alla enheter arbetar vi löpande med att förbättra rutinerna.	73 %		81 %		2013
Kommentar 2013: Andelen medarbetare som svarar högt (8-10 på tiogradig skala) på medarbetarenkätens fråga "På vår arbetsplats arbetar vi löpande med att förbättra rutinerna för vårt arbete" är 73 procent. Resultatet har minskat sedan föregående års resultat på 79 procent.					
Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
✓ Uppmuntra och inspirera de verksamheter vi finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean.	2013-04-29		2013-12-31		

Synpunkter och klagomål

Stadsdelsnämnden har antagit en policy för synpunkts- och klagomålshantering. Policyn innebär bland annat 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 kontakter förvaltningen den berörda utföraren, överlämnar klagomålet/synpunkten och begär en skriftlig återkoppling av vidtagna åtgärder.

Sedan september 2013 diarieförs inte längre synpunkter och klagomål inom stadsmiljö i nämndens diarium. Istället registreras de i det stadsövergripande ärendehanteringssystemet Synpunktsportalen.

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 2013 har 116 ärenden diarieförts som synpunkter eller klagomål.

Parkmiljö har 18 diarieförda ärenden fram till september, bland annat på Vanadislunden, Monica Zetterlunds park, och på kylanläggningen i Vasaparken. Därefter används Synpunktsportalen och man kan i nuläget inte få fram statistik härifrån. Under 2014 gick även parkmiljöavdelningen ut till allmänheten inför upprustningen av Vanadislundens lekplats och begärde in synpunkter och 34 stycken inkom. Dessa har dock diarieförts som ett eget ärende och ingår inte i de 116 ärendena.

Äldreomsorgen, som är nämndens största verksamhetsområde, har 65 registrerade synpunkter och klagomål. Dessa är klagomål på enskilda utförare, problem med larmen men även beröm för verksamhet och handläggning.

Socialtjänsten har 13 diarieförda ärenden, gällande bland annat en gruppbostad och hanteringar av enskilda ärenden.

Förskole- och fritidsverksamheten har 15 diarieförda ärenden om förskolornas gårdar och handläggning av förskoleplatser. Här finns också beröm, bland annat för föräldrautbildningen KOMET.

Övriga 4 ärenden rör fakturahantering samt synpunkter på att informationen som trycks i Mitt i Vasastan inte når alla boende i stadsdelen.

Lex Sarah och Lex Maria

Under 2013 har 19 ärenden diarieförts som anmälningar inom verksamheten. 18 av dessa är ärenden inom Lex Sarah och 1 är en anmälan om negativ händelse med en medicinteknisk produkt inom äldreomsorgen.

Socialtjänst har totalt 11 rapporter inom Lex Sarah varav 2 är inom den egna verksamheten och 9 är från privata utförare.

Äldreomsorgen har 7 rapporter inom Lex Sarah varav en är inom den egna verksamheten och 6 från privata utförare.