



NORRMALMS STADSDELSNÄMND

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 1.2.1.-
506/2011
SID 1 (49)

Handläggare: Till
Monica Fredriksson telefon: 508 09 032 Norrmalms stadsdelsnämnd
Ulrika Klemets telefon: 508 09 077

2011-09-16

Tertialrapport 2 för Norrmalms stadsdelsnämnd

Förvaltningens förslag till beslut

1. Tertialrapporten godkänns.
2. Stadsdelsnämnden begär stimulansbidrag för utbyggnad av förskolelokal på Tre Liljor 7 om 0,8 mnkr.
3. Stadsdelsnämnden redovisar omslutningsökning om totalt 3,8 mnkr.
4. Paragrafen justeras omedelbart.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Bakgrund

Kommunstyrelsens uppföljning av verksamheten 2011 sker med utgångspunkt från kommunfullmäktiges beslut om budget för 2011, inklusive av kommunstyrelsen beslutade budgetjusteringar. Nämndernas uppföljning av budgeten sker i ILS-webben. I nämndernas verksamhetsplaner har nämnderna, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdena, fastställt nämndmål. Till kommunfullmäktiges inriktningsmål och verksamhetsmål finns indikatorer kopplade för att kunna mäta måluppfyllelsen. För vissa indikatorer ska ett faktiskt utfall för innevarande period, tertial 2, lämnas och en prognos för helåret anges. För övriga indikatorer, där redovisning av utfall sker först i årsredovisningen, görs en prognos på helåret genom en bedömning av huruvida årsmålet kommer att uppfyllas helt (grön markering), uppfyllas delvis (gul markering) eller inte bedöms uppfyllas under året (röd markering). För samtliga aktiviteter har förvaltningen gjort en bedömning om eventuella avvikelser avseende start- och slutdatum och genomförande i övrigt. Grön markering anger att aktiviteten pågår och gul markering anger att aktiviteten inte är påbörjad ännu. Grön bock innebär att aktiviteten är avslutad. I enlighet med anvisningarna sker inte någon heltäckande redovisning av verksamheten i tertialrapporten utan endast avvikelser eller andra särskilda omständigheter redovisas. Goda exempel från verksamheterna redovisas under kommunfullmäktiges mål för verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom ekonomiavdelningen i samarbete med stadsdelsförvaltningens övriga avdelningar. Förvaltningsgruppen behandlar ärendet den 19 september.

Förvaltningens förslag

Nedan redovisas förvaltningens förslag till tertialrapport 2 år 2011 för Norrmalms stadsdelsnämnd.

Sammanfattande analys

I budget för 2011 med inriktning för 2012 och 2013 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden.

I det följande sammanfattas på vilket sätt stadsdelsnämnden bidrar till inriktningsmålen.

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

Norrmalms stadsdelsnämnd bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges första inriktningsmål. Fyra av de fem tillhörande målen för verksamhetsområdet bedöms uppfyllas under året. Undantaget är målet *Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande*, som bedöms uppnås delvis. Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat något jämfört med föregående år och fler ärenden är mer komplicerade än tidigare. Majoriteten av de personer som är aktuella för försörjningsstöd uppfyller inte kraven för att ingå i Jobbtorgets målgrupp. Som komplement till Jobbtorget bedriver försörjningsstödsenheten i egen regi egen arbetslivsinriktad rehabilitering, Arire. Förutom Arire-insatserna köps även aktiveringsplatser hos START.

Nämnden bidrar till delmålet *Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa* bl.a. genom att upphandla kommunalt driven verksamhet och därigenom ge förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamhet i stadsdelen. Årsmålet för andel upphandlad verksamhet är åtta procentenheter högre än kommunfullmäktiges årsmål och bedöms uppnås under året. Förvaltningen har under våren genomfört ett informationsmöte för de fristående förskolorna om planeringen av den nya Hagastaden, i syfte att uppmuntra fler aktörer till etablering av förskolor i området.

Nämnden bidrar till målet om att *Stockholms livsmiljö ska vara hållbar* genom att minska negativ miljöpåverkan från de egna verksamheterna och genom att verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Målet om att *Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna* i Stockholm uppfylls bl.a. genom att erbjuda möjligheter till kulturupplevelser och eget skapande inom nämndens egna verksamheter.

Till inriktningsmålet hör även målet om att *Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning*. Stadsdelsnämndens lokala brottsförebyggande råd arrangerar bl.a. trygghetsvandringar tillsammans med polisen och trafikkontoret. I maj genomfördes årets första trygghetsvandring, i Klarakvarteren. Projekt Kvinnofrid, som drivs i samverkan med Kungsholmen och Östermalm, fortsätter för andra året i rad och har beviljats utvecklingsmedel för ett tredje år. Under 2011 anordnas bl.a. utbildningar för s.k. resurspersoner från varje verksamhetsområde. Parkupprustningar genomförs kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel i stadsdelens parker. I augusti genomfördes parkernas dag, för

att visa upp och sprida kunskap om stadens parker. På Norrmalm arrangerades aktiviteter i Spökparken och en guidad vandring i Röda bergen.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De fyra tillhörande målen för verksamhetsområdet bedöms uppfyllas helt under året. Målet att *erbjuda stockholmarna ökad valfrihet och mångfald* uppfylls genom att erbjuda valfrihetssystem inom alla nämndens verksamhetsområden och tydliggöra valfriheten för invånarna bl.a. via e-tjänsten Jämför service på stockholm.se. I oktober arrangerar stadsdelsnämnden en äldreomsorgsmässa, med syfte att informera invånarna om vilka alternativ som erbjuds inom äldreomsorgen.

Stadsdelsnämnden bidrar på flera sätt till att uppfylla målet om att *Förskolan i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas*. Bl.a. har alla medarbetare erbjudits kompetensutveckling avseende den nya skollagen och den reviderade läroplanen för förskolan. Under våren genomfördes en brukarundersökning för alla förskolor i staden. Norrmalms kommunala förskolor placerade sig på en tredjeplats av fjorton avseende nöjda föräldrar. Stadsdelsnämnden har uppfyllt barnomsorgsgarantin för samtliga barn vars föräldrar ansökt om förskoleplats på Norrmalm.

Vidare har kommunfullmäktige målet *Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg*. Stadsdelsnämnden bidrar till målet genom en hög kvalitet inom alla nämndens verksamhetsområden. Vidare har nämnden en aktiv avtalsuppföljning, vilket innebär att alla verksamheter inom stadsdelsnämndens ansvar, oavsett driftsform, följs upp systematiskt för att garantera att avtalen uppfylls och att omsorgen håller god kvalitet.

Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten. Förvaltningen arbetar på olika sätt för att medarbetarna ska uppleva sina arbeten som spännande och utmanande och för att alla medarbetare ska ha möjligheter att utvecklas i sitt arbete. Att ta tillvara medarbetarnas egen förmåga att utveckla verksamheten för att bli effektivare och höja kvaliteten och samtidigt få människor att växa är kärnan i det lean-arbete som genomsyrar alla verksamheter inom förvaltningen. Genom att arbeta med lean har alla chefer och medarbetare möjlighet att både lära nytt men också påverka och utveckla sitt arbete. Förvaltningen har ett mål att alla medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan för att understödja varje medarbetares möjligheter till utveckling av sin kompetens.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden prognostiserar totalt ett överskott om 2,5 mnkr efter resultatdispositioner. Före resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,7 mnkr. Prognosen inkluderar beräknade budgetjusteringar för prestationsförändringar med 15,3 mnkr. För investeringsmedel avseende inventarier beräknas ett överskott på 2,7 mnkr.



Stadsdelsnämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att *Alla stadens verksamheter ska vara effektiva* bl.a. genom att utvidga arbetet med lean, framförallt inom de egna verksamheterna, men också genom att uppmuntra och inspirera övriga verksamheter som nämnden finansierar att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. Vidare har projekt nyckelfri hemtjänst under perioden genomförts inom den kommunala hemtjänsten.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

I Vision 2030 är samhällsservicen offentligt finansierad, men driften präglas av mångfald.

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Nämnden bedöms uppnå sitt årsmål för andel upphandlad verksamhet i konkurrens vilket överstiger kommunfullmäktiges årsmål med åtta procentenheter.

Under våren har förvaltningen genomfört ett informationsmöte för de fristående förskolorna om planeringen av den nya Hagastaden, i syfte att uppmuntra fler aktörer till etablering av förskolor i området.

LOV-upphandling av privata utförare inom socialpsykiatri pågår och beräknas vara klar i oktober. Upphandlingen av Norrmalms personliga assistans är klar och driften övergår från den 1 oktober till Carema Care AB.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)			43 %	35 %	2011
● Uppfylls helt					

NÄMNDMÅL:

Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter

● Uppfylls helt

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

◆ Uppfylls delvis

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

Under året har 126 ungdomar från Norrmalm erbjudits kommunala sommarjobb. Av dessa arbeten var 96 platser inom förskola och äldreomsorg och 30 platser hos trafikkontoret, vilka finansieras av trafik- och renhållningsnämnden.

Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat något jämfört med föregående år och fler ärenden är mer komplicerade än tidigare. Det handlar t.ex. om personer som är utförsäkrade från Försäkringskassan och har väntat med att kontakta socialtjänsten under besvärstiden och därmed dragit på sig skulder. En annan grupp är de som inte klarar av att sköta ekonomin och som samlat på sig hyres- och elskulder. Några av dessa hotas av vräkning. Ytterligare en grupp har komplex problematik i form av t.ex. psykisk ohälsa.

Majoriteten av de personer som är aktuella för försörjningsstöd uppfyller inte kraven för att ingå i Jobbtorget målgrupp. Som komplement till Jobbtorget bedriver försörjningsstödsenheten i egen regi arbetslivsinriktad rehabilitering, Arire, samt köper aktiveringsplatser hos START vilket också finansieras med försörjningsstödsmedel.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som	4,08 %	4 %	3 %	öka	Tertial 2 2011
● Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)					
Antal ungdomar som fått sommarjobb i			60 st	3 500 st	2011
□ stadens regi (alla nämnder/bolag)					
● Uppfylls helt					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,5 %	0,5 %	0,6 %	5,0 %	Tertial 2 2011
Andel barn som växer upp i familjer med ensamstående föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,4 %	0,4 %	0,6 %	2,7 %	Tertial 2 2011
Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,41 %	0,4 %	0,4 %	2,5 %	Tertial 2 2011
Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till samtliga 18-24 åringar i förhållande till befolkningen	0,5 %	0,5 %	0,5 %	2,1 %	Tertial 2 2011
Andel vuxna personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,5 %	0,5 %	0,4 %	2,2 %	Tertial 2 2011

Kommentar:

Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat något jämfört med föregående år. Majoriteten av de personer som är aktuella på försörjningsstödsenheten ingår inte i Jobbtorgets målgrupp. Som komplement till Jobbtorget bedriver försörjningsstödsenheten i egen regi egen arbetslivsinriktad rehabilitering, Arire. Prognosen kommenteras även under KF:s mål 1.2 och tillhörande nämndmål.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,26 %	0,3 %	0,3 %	1,4 %	Tertial 2 2011
Andel nyanlända som är självförsörjande efter introduktion exkl. nyanlända som flyttat till annan kommun	0 %	52 %	52 %	52 %	Tertial 2 2011

Kommentar:

Hittills under året har ett flyktinghushåll sökt ekonomiskt bistånd på Norrmalm.

NÄMNDMÅL:

Individen klarar sin egen försörjning

◆ Uppfylls delvis

Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat något jämfört med föregående år. Under januari-juni i år var i snitt 227 hushåll per månad aktuella, jämfört med 211 hushåll motsvarande period 2010. Under första halvåret 2011 avslutades totalt 117 ärenden, samtidigt aktualiserades 141 nya hushåll.

Under juni månad var antalet aktuella vuxna biståndstagare 277 personer. Av dessa var endast 38 aktuella för insatser på Jobbtorget och 15 aktuella på Jobbtorg Resurs. Anledningen till att en så liten andel är aktuella på Jobbtorget är att de inte uppfyller kraven för att stå till arbetsmarknadens förfogande, vilket innebär att majoriteten av de som är aktuella på försörjningsstödsenheten inte ingår i Jobbtorgets målgrupp.

Fler ärenden är mer komplicerade än tidigare. Det handlar bl.a. om personer som är utförsäkrade från Försäkringskassan och har väntat med att kontakta socialtjänsten under besvärstiden och därmed dragit på sig skulder. En annan grupp är de som inte klarar av att sköta ekonomin och som samlat på sig hyres- och elskulder. Några av dessa hotas av vräkning. Ytterligare en grupp har komplex problematik i form av t.ex. psykisk ohälsa.

Under augusti var nästan hälften av de personer som uppbär försörjningsstöd långtidsbidragstagare. Bidragstiden är i dagsläget i snitt 9,3 månader, vilket är en liten minskning jämför med mätningen i mars då snittet var 9,4 månader.

Som komplement till Jobbtorget bedriver försörjningsstödsenheten i egen regi egen arbetslivsinriktad rehabilitering, Arire. Från Norrmalm ingår f.n. femton personer. En person har tidigare under året fått annan försörjning. Av dessa personer, där många uppburit försörjningsstöd i många år, har en tredjedel i dagsläget en så välfungerande planering att de beräknas bli självförsörjande under hösten. Förutom Arire-insatserna köps även aktiveringsplatser hos START, vilket också bekostas av försörjningsstödsbudgeten.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning.	6,25 %	25 %	25 %	Tertial 2 2011

Kommentar:

Årsmålet förväntas uppfyllas då mer än hälften av de 15 deltagarna i programmet ligger mycket långt fram i sin planering för att få egen eller annan försörjning. Cirka hälften av deltagarna har varit biståndstagare sedan 2002-2005.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

● Uppfylls helt

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

Stadsdelsnämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska negativ miljöpåverkan från de egna verksamheterna och genom att verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Under hösten kommer förvaltningen tillsammans med trafikkontoret att kartlägga förskolornas hantering av och förutsättningar för att sortera ut matavfall. Utifrån kartläggningen ska lämpliga åtgärder tas för att nå upp till årsmålet.

I enlighet med miljöprogrammets kompletteringar om hållbar stadsutveckling utreder förvaltningen hur man ska arbeta med hållbart boende och hållbara livsstilar i utvecklingsområdet Hagastaden.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens storkök eller storhushåll i stadens verksamheter som ☐ sorterar ut matavfall för biologisk behandling ● Uppfylls helt			40 %	40 %	2011
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut ☐ förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			100 %	100 %	2011
Andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon ☐ exkl. utryknings- och specialfordon ● Uppfylls helt			0 %	2,5 %	2011
Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. ☐ utryknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			100 %	100 %	2011
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och ☐ fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			85 %	85 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av ● totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	23 %	23 %	20 %	16 %	Tertial 2 2011
Andel medarbetare som under arbetstid använder □ miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten ● Uppfylls helt			90 %	85 %	2011
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon ● exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	100 %	Aug 2011
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och □ städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder) ● Uppfylls helt			100 %	tas fram av nämnden	2011
Elförbrukning (alla □ nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			2 697 500 kWh	680 gWh	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Elförbrukning per □ kvadratmeter ● Uppfylls helt			60 kwh/kvm	80 kwh	2011

NÄMNDMÅL:

Norrmalms livsmiljö är hållbar

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Erbjuder miljöutbildning till förvaltningens miljöombud och övriga intresserade	2011-01-01	2011-12-31	
● Genomföra en kartläggning över förskolornas sophantering och soprum.	2011-05-01	2011-12-31	
Kommentar: Norrmalms kommunala förskolors hantering och förutsättning för att sortera ut matavfall kommer under hösten att kartläggas i samverkan med trafikkontoret.			
● Implementera de verktyg som finns för att få information om gastillgång på tankstationerna	2011-01-01	2011-12-31	
● Informera och motivera personalen om vikten av att tanka förnyelsebart drivmedel	2011-01-01	2011-12-31	
● Utreda hur förvaltningen ska arbeta med hållbart boende och hållbara livsstilar i utvecklingsområdet Hagastaden.	2011-05-19	2011-12-31	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

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

Brukarundersökningen för förskolorna år 2011 visar att 82% av föräldrarna instämmer i påståendet att förskolan ger deras barn möjligheter till kulturupplevelser och eget skapande. Det är en ökning med 5 % jämfört med föregående år.

Norrmalm kommer att delta i Väsby Melodifestival för personer med funktionsnedsättning 2012. Uttagning av Norrmalms representant sker den 10 september i Lilla Adolf Fredriks skola. Alla som bor i gruppboende eller arbetar i daglig verksamhet är inbjudna att medverka. Arrangemanget sker i samverkan med Östermalms stadsdelsförvaltning och är öppet för allmänheten.

På stadsdelens samtliga vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter genomförs regelbundet olika kulturaktiviteter. Vasaträffen, som är en stadsövergripande träffpunkt riktad till alla äldre i Stockholms stad, erbjuder aktiviteter och underhållning året runt. Dessutom erbjuds olika sociala aktiviteter på träfflokalen Ljuspunkten, som finansieras med nationella stimulansmedel.

NÄMNDMÅL:

Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna.

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel brukare som är nöjda med aktiviteterna ☐ på Norrmalms vård- och omsorgsboenden. ● Uppfylls helt			60 %	2011
Andel föräldrar som anser att förskolan ger barnen möjligheter till ☐ kulturupplevelser och eget skapande. ● Uppfylls helt			60 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen anordnar ☒ nationaldagsfirande i Vasaparken med inriktning barn och unga.	2011-01-01	2011-06-06	

Kommentar:

Den sjätte juni genomfördes nationaldagsfirandet i Vasaparken. Dagen var välbesökt och erbjöd aktiviteter och underhållning mellan kl. 11.00 - 22.00.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning**

● Uppfylls helt

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

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I maj genomfördes årets första trygghetsvandring i Klaraområdet, under ledning av Klara närpolis. Vandringens fokus var belysning, klotter, trygghet och nedskräpning.

Äldreomsorgen genomför uppsökande verksamhet för äldre som fyllt 75 år genom informationsträffar och hembesök. Den uppsökande verksamheten utförs i samarbete med olika aktörer, bland andra en hjälpmedelskonsulent och brandmyndigheten. I den uppsökande verksamheten ingår också att gemensamt med landstinget arbeta förebyggande för att minska risken för fall i bostaden. För att förebygga åldringsbrott samarbetar stadsdelsförvaltningen också med närpolisen genom regelbundna informationsinsatser till äldre och personal.

Projektet Kvinnofrid, som drivs i samverkan med Kungsholmen och Östermalm, är inne på sitt andra år. Under projektets gång har ett särskilt arbetssätt tagits fram gällande våld i nära relationer. Arbetssättet har fått benämningen KNÖ-modell, där KNÖ står för Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Modellen består bl.a. i att en specialistfunktion inrättas som erbjuder våldsutsatta personer stöd. Integrering sker genom att alla verksamheter utser en resursperson som är utbildad inom området våld i nära relationer och fungerar som ett stöd för sina kollegor. Såväl specialistfunktionen som resurspersonerna erbjuder särskilda utbildningar. Projektet har beviljats ytterligare utvecklingsmedel om 900 000 kronor för ett tredje år.

Parkupprustningar genomförs kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel i stadsdelens parker, tex. har en hundlekplats anlagts i Solvändan under perioden. Den 27 augusti genomförde Stockholms stad parkernas dag, för att visa upp och sprida kunskap om stadens parker. På Norrmalm arrangerades aktiviteter i Spökparken och en guidad vandring i Röda bergen.

Arbetet med enkelt avhjälpbara hinder i förvaltningshuset på Tulegatan 13 pågår, utifrån den tillgänglighetsinventering som gjordes tillsammans med Norrmalms handikappråd 2010.

Handikapprådet anordnade en halvdag om tillgänglighet i stadens parker den 5 september för bl.a. stadsdelsnämnden och förvaltningens chefer.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Stockholmarnas nöjdhet med skötsel park och grönområden ☐ Uppfylls helt			65 %	60 %	2011
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året ☐ Uppfylls helt			3 st	48 st	2011
Antal inträffade incidenter ☐ Uppfylls helt			150 st	minska	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser ☒ Uppfylls helt	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög

☒ Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel invånare som känner sig trygga på Norrmalm			73 %	2011
● Uppfylls helt				

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen informerar och utbildar vid behov alla enheter om nya rutiner för incidentrapportering i RISK	2011-01-01	2011-12-31	
●			

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen påbörjar arbete med att åtgärda enkelt avhjälpna hinder på Tulegatan 13, utifrån inventeringen som gjordes 2010. Kommentar: Under perioden har följande åtgärder genomförts: Belysningen i slussen vid entrén har förstärkts, trösklar i handikapp-wc har avfasats för att underlätta vid användning av rullstol/rullator, kontrastmarkering har gjorts på nivåskillnaderna i korridorerna, belysningen har förstärkts vid hissdörrarna, höga kanter har märkts upp, översta och understa trappstegen i trapphusen har kontrastmarkerats.	2011-01-01	2011-12-31	
Förvaltningen ska via intranät och chefsmöten informera samt uppmuntra personal att använda sig av Handisams checklista för information och kommunikation och Handisams checklista för att arrangera tillgängliga konferenser.	2011-01-01	2011-04-30	
Kartläggning av kvinnofridsarbetet samt förslag på utbildningsinsatser och organisation av kvinnofridsarbetet Kommentar: Utbildningsinsatser pågår och ny modell implementeras.	2010-03-01	2011-12-31	
Nämndens handikappråd anordnar i samarbete med förvaltningen en halvdag med utbildning i tillgänglighet för nämndledamöter och förvaltningspersonal	2011-01-01	2011-09-05	
Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret	2011-01-01	2011-12-31	
Utrymningsvägar inom samtliga lokaler som stadsdelsnämnden ansvarar för ska inventeras ur tillgänglighetssynpunkt.	2011-01-01	2011-12-31	
Utvalda enheter genomför katastrofövning.	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Parker och grönområden är välskötta och attraktiva

- Uppfylls helt



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Upprätta program för underhållsåtgärder	2011-01-01	2011-12-31	

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras****KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

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

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Valfrihet finns inom nämndens alla verksamhetsområden. Handläggarna inom stadsdelens verksamhetsområden informerar brukare och invånare om valfriheten såväl muntligt som skriftligt, t.ex. via broschyrer eller hänvisning till stockholm.se, där invånarna via e-tjänsten Jämför service på ett enkelt sätt kan jämföra olika alternativ inom valfrihetssystemet.

För att informera om valfriheten och göra det lättare för brukaren att välja utförare kommer stadsdelsförvaltningen den 20 oktober att arrangera en äldreomsorgsmässa där representanter från hemtjänstföretag, vård- och omsorgsboenden och bostadsförmedlingen informerar om sina respektive verksamheter. Biståndshandläggare från förvaltningen informerar om de boendeformer och servicetjänster som erbjuds.

Utbudet av LSS-boenden för vuxna inom staden består än så länge enbart av kommunens alternativ då ingen privat vårdgivare ännu har tecknat LOV-avtal med staden. Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen diskuterat frågan med privata vårdgivare och kommer att fortsätta uppmuntra vårdgivare att teckna LOV-avtal. LOV-upphandling av privata utförare inom socialpsykiatrien pågår och beräknas vara klar i oktober 2011.

Under perioden april-augusti har fem fristående förskolor anslutit sig till den kommunala förskolekön.

NÄMNDMÅL:
Valmöjligheter och mångfald finns för invånarna på Norrmalm.

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel brukare som uppger att de har fått information om att de kan □ välja utförare av hemtjänsten, äldreomsorg. ● Uppfylls helt			67 %	2011
Andel brukare som upplever att de har □ valmöjlighet inom förskolan. ● Uppfylls helt			73 %	2011
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom stöd □ och service till personer med funktionsnedsättning. ● Uppfylls helt			70 %	2011
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom vård- och omsorgsboende, äldreomsorg. □ ● Uppfylls helt			55 %	2011
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
● En rutinbeskrivning för uppdatering av information i Jämför service tas fram.	2011-01-01	2011-12-31		

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

● Uppfylls helt

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

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Från och med den 1 juli gäller den nya skollagen (2010:800) och den reviderade läroplanen för förskolan (Lpfö 98). Förskolan är utifrån denna lagstiftning en egen skolform och förskolechefens roll har förtydligats. Alla medarbetarna har utifrån sina arbetsuppgifter och det förtydligade uppdraget erbjudits kompetensutveckling i form av föreläsningar och workshop.

Stadens IT-strategi för ett bättre lärande innebär att varje förskoleenhet senast 2014 ska ha påbörjat ett utvecklingsarbete där personal inom förskolan ska ha en god kompetens inom IT och där det finns god tillgång till den utrustning som krävs. De kommunala förskolorna på Norrmalm har startat ett utvecklingsarbete genom PIM - praktisk IT och mediakompetens. Under våren startade utbildningarna för PIM-examinatorer och i maj påbörjades utbildningen PIM för chefer. En projektplan finns för stadsdelen och alla enheter har skrivit en handlingsplan över genomförandet.

Under våren genomfördes en brukarundersökning för alla förskolor i staden. De kommunala förskolorna på Norrmalm erhöll ett nöjdföräldraindex på 72. Snittet för hela staden är 71. Av fjorton stadsdelar placerar sig Norrmalms kommunala förskolor på tredje plats.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel barngrupper (1-3 år) med fler än 14 barn ● Uppfylls helt	9,76 %	10 %	10 %	minska	Tertial 2 2011
Andel barngrupper (4-5 år) med fler än 18 barn ● Uppfylls helt	5,63 %	5 %	5 %	minska	Tertial 2 2011
Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete □ Uppfylls helt			100 %	tas fram av nämnden	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel förskollärare av □ antal anställda ● Uppfylls helt			60 %	öka	2011
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen □ avseende trygg och säker miljö ● Uppfylls helt			83 %	83%	2011
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen □ avseende utveckling och lärande ● Uppfylls helt			83 %	82%	2011
Antal barn som inte ● barnomsorgsgarantin uppfyllts för under året	0 st	0 st	0 st	0 st	Aug 2011
Antal förskolebarn per □ anställd ● Uppfylls helt			5 st	tas fram 2011	2011
NöjdFöräldraIndex □ ● Uppfylls delvis			74	74	2011
Kommentar: De kommunala förskolorna på Norrmalm erhöll ett nöjdföräldraindex på 72. Snittet för hela staden i årets undersökning är 71. För att nå ett högre NFI i nästa brukarundersökning kommer förvaltningen att utveckla arbetet med de områden som fått lägst resultat i brukarundersökningen. Dessa var bl.a. stödet för barnets språkmässiga utveckling och information om vad förskolan gör för att stödja barnens utveckling.					
Resultatet av enheternas självvärdering □ avseende utveckling och lärande inom förskola ● Uppfylls helt			3,8	3,5	2011

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

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Samverkan med fristående förskolor och skolor ska utvecklas	2011-01-01	2011-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare	2011-01-01	2014-12-31	
Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna genomföra en kartläggning av placerade barns skolsituation	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

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

Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal utbildade PIM-examinatorer. Uppfylls helt			8	2011

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

Uppfylls helt

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

Inom staden och på Norrmalm förbereds arbetet med att införa s.k. värdighetsgarantier. Garantierna ska utgå ifrån stadens gemensamma

värdegrund för äldreomsorgen och präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Vårdighetsgarantierna ska beskriva vad äldre kan förvänta sig av de tjänster som erbjuds.

För att förbättra anhörigstödet har fokusgrupper hållits vid tre tillfällen under perioden, detta fortsätter under hösten. Ett område för fokusgrupperna har varit att inhämta information från anhöriga som vårdar en äldre närstående. Tillsammans med Kungholmens stadsdelsförvaltning pågår också ett kartläggningsarbete gällande stöd till personer som vårdar eller stödjer en närstående under 65 år. Det fortsatta stödet för denna målgrupp kommer att utformas bl.a. utifrån kartläggningens resultat.

Under våren har omsorgspersonalen utbildats i förflyttningsteknik och de nya riktlinjerna för demensvård. Inom Väderkvarens vård- och omsorgsboende planeras för parboende inom de två nya gruppboenden som är under projektering.

Norrmalm har en god samverkan mellan socialtjänst, skola och förskola. I syfte att fördjupa kunskaperna och samsynen anordnar socialtjänsten varje termin seminarier för skolans och förskolans personal, för såväl privata som kommunala verksamheter.

Förvaltningen ansöker om utvecklingsmedel från Europeiska socialfonden tillsammans med stadens övriga stadsdelar. Projektet avser utvecklingsstöd till chefer och handläggare i det dagliga arbetet med utredning och uppföljning av insatser för barn och ungdomar i staden. Särskilt fokus ska läggas på insatsen kontaktperson/kontaktfamilj. I projektet ingår även en långsiktig kompetensförsörjning genom *från-praktik- till- traineeprogram* under socionomutbildningarna.

Antalet familjehemsplaceringar för barn och ungdom har stadigt minskat och i juni sammanfördes familjevården på Norrmalm med verksamheten på Östermalm, vilket ger förutsättningar att utveckla ett gemensamt kompetenscentrum för familjevård.

I juni beslutade stadsdelsnämnden att sammanföra socialpsykiatrins öppna träfflokal Balder på Norrmalm med träfflokalen Lotsen på Östermalm, för att ge förutsättningar att utveckla verksamheten och samtidigt få ett effektivare resursutnyttjande. Den nya verksamhetens besökarantal förväntas öka genom att en högre personaltäthet möjliggör att mer tid kan läggas på att söka upp och motivera nya besökare till verksamheten. Det återhämtningsinriktade arbetet kan förstärkas ytterligare för att möta den yngre målgruppens behov.

I april 2011 genomfördes en intervjuundersökning med boende inom Norrmalms gruppboendestäder. Intervjuerna är en del av uppföljningen av Carema Orkidén AB, som driver verksamheten sedan juni 2010. En liknande undersökning genomfördes våren 2010, alldeles innan övergången till privat utförare. Resultatet visar bl.a. att något färre personer trivs i boendenas gemensamma sällskapsytor och att fler personer anser att deras eget inflytande

minskat något. Stadsdelsförvaltningen för en dialog med utföraren för att komma till rätta med bristerna. Dialogen är en del i nämndens aktiva avtalsuppföljning där alla verksamheter inom stadsdelsnämndens ansvar systematiskt följs upp för att garantera att omsorgen håller en god kvalitet.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ASI (Addiction Severity Index) □ utredningar ● Uppfylls helt			90 %	tas fram av nämnden	2011
Andel barn och unga i ● biståndsbedömd öppenvård (IoF)	62 %	70 %	70 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2011
Kommentar: Under året har det varit behov av fler dygnet-runt-placeringar än under tidigare år, bland annat många ensamkommande flyktingbarn, som måste placeras i dygnet-runt-vård. Detta innebär att antalet placeringar har ökat i förhållande till öppenvårdsinsatserna.					
Andel barn och ungdomar i förhållande till alla ● barn och ungdomar i stadsdelsområdet som har haft insatser inom IoF	0,71 %	1,66 %	1,66 %	1,66%	Tertial 2 2011
Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är □ aktuella inom socialpsykiatri ● Uppfylls helt			9 %	tas fram av nämnden	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom vuxna missbruk ☐ Uppfylls helt			17 %	tas fram av nämnden	2011
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 loF, BoU och Vuxna, 0-19 år)	80,77 %	80 %	72,1 %	72,1%	Tertial 2 2011
Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, loF.	56,46 %	80 %	80 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2011
Kommentar: Socialpsykiatrins beställar- och utförarenheter har gemensamt arbetat med att förbättra andelen genomförandeplaner. Anledningen till mätperiodens låga siffra är att höstens sysselsättningsverksamhet, som är en del av de biståndsbedömda insatserna, vid mättillfället ej startat och därför fanns inga upprättade genomförandeplaner. För de övriga insatserna: boendestöd, stödboende och gruppboende fanns genomförandeplaner i linje med årsmålet.					
Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året ☐ Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom loF, socialpsykiatri	0,33 %	0,3 %	0,3 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2011
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom vuxen missbruk, loF.	0,08 %	0,3 %	0,3 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2011
Andel personer i förhållande till totala befolkningen som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen under året	0,25 %	0,25 %	0,65 %	0,65%	Tertial 2 2011
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (loF) ● Uppfylls helt				tas fram 2011	2011
Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (loF)	55,17 %	70 %	70 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2011

Kommentar:

Det är ett förhållandevis få personer som söker missbruksvård på Norrmalm. Andelen som har behov av dygnet-runt-vård är större än tidigare år.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter □ avslutad insats inom loF vuxen/missbruk ● Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2011
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter □ avslutad insats inom loF, socialpsykiatri ● Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2011
Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen ● och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (loF)	71,93 %	72 %	63,3 %	63,3%	Tertial 2 2011
Nöjda brukare - personer med insatser inom socialpsykiatri som i brukarundersökning angett att de är □ nöjda med sina insatser/ biståndsbedömare och med handläggningen av deras ärende (loF) ● Uppfylls helt				tas fram 2011	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal nytilkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt	0 st		0 st	100 st	2011
Kommentarer: Förvaltningen bevakar alla nybyggnads- och ombyggnadsprojekt i syfte att utöka antalet gruppbostadslägenheter i stadsdelen. Bland annat förs samtal med exploateringskontoret och byggherren om det s.k. Skandiahuset på Sveavägen, som ska genomgå en ombyggnation. Förvaltningen har också fört samtal med exploateringskontoret om att fördubbla antalet planerade gruppbostadslägenheter i Hagastaden, från 10 till 20 lägenheter. Utöver detta för förvaltningen samtal med privata aktörer och uppmuntrar dessa att starta verksamhet inom stadsdelen. Eftersom planerings- och produktionstid för nya lägenheter är förhållandevis lång ser förvaltningen dock inga möjligheter att åstadkomma nya omsorgslägenheter under 2011. Däremot kommer ett LSS-boende om 5 lägenheter att öppna på Sabbatsbergsvägen 22 i februari 2012.					
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) □ Uppfylls helt			95 %	86 %	2011
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning □ Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) □ Uppfylls helt			90 %	90 %	2011
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) □ Uppfylls helt			92 %	91 %	2011
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) □ Uppfylls helt			87 %	87 %	2011
Andel anhöriga som är nöjda med hur anhängigstödet fungerar □ Uppfylls helt			73 %	73 %	2011
Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg) □ Uppfylls helt			89 %	89 %	2011
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet □ Uppfylls helt			83 %	83 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) ☐ Uppfylls helt			83 %	83 %	2011
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende ☐ Uppfylls helt			83 %	83 %	2011
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen ☐ Uppfylls helt			93 %	tas fram av nämnden	2011
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende ☐ Uppfylls helt			82 %	82 %	2011
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende ☐ Uppfylls helt			89 %	89 %	2011
Upplevelsen av maten och måltidssituationen i vård- och omsorgsboenden ☐ Uppfylls helt			75 %	75 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Upplevelsen av maten och måltidssituationen □ inom hemtjänsten i ordinärt boende (äldreomsorg) ● Uppfylls helt			75 %	75 %	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Senast vid utgången av 2011 ska alla ● stadsdelsnämnder göra utredningar enligt DUR/FH.	2010-01-01	2011-12-31	
Utbyggnad och utveckling av variation i ● utbudet av boenden enligt LSS ska fortgå och intensifieras	2008-01-01	2011-12-31	
Genomföra kompetensutvecklingsinsatser, ● särskilt inom demensområdet	2011-01-01	2011-12-31	
Stadens nya värdegrund för äldreomsorg ● ska inarbetas i verksamheten	2011-01-01	2011-12-31	
Utveckla kunskaper i svenska hos vård- ● och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2011-12-31	
Vård- och omsorgspersonal erbjuds ● grundutbildning	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:
Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analyser och presentationer av ● Stockholmsenkäten görs för föräldrar och ungdomar på Norrmalm.	2011-01-01	2011-12-31	
Arbetsgruppen för ungdomsfrågor ordnar ● en informationskväll om droger och alkohol för föräldrar på Norrmalm.	2011-01-01	2011-12-31	
Samverkansöverenskommelsen mellan ● förskola, skola och socialtjänst omarbetas för att avse även fristående förskolor och skolor.	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:
Individen lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel personer som vid ASI-uppföljning har lägre behov av hjälp och □ mindre problem än i grundintervjun. ● Uppfylls helt			75 %	2011

NÄMNDMÅL:
Individen lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal personer som vräkts där information om vräkningshot i förväg inkommit till förvaltningen ☐ och det funnits juridisk möjlighet att återvinna hyresrätten ● Uppfylls helt			0 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst) enligt framtagna plan.	2011-01-01	2013-12-31	

NÄMNDMÅL:
Äldre får god service och omsorg

● Uppfylls helt

NÄMNDMÅL:
Äldre är delaktiga i utformningen av sin livssituation.

● Uppfylls helt

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

● Uppfylls helt

I centrum för varje medarbetares arbete står stadsdelens invånare och deras rätt till en effektiv och kvalitativt god service. Chefer på alla nivåer har ett ansvar att skapa medvetenhet hos varje medarbetare om var och ens bidrag till helheten och vikten av att ständigt utveckla sitt arbete. Att ta tillvara medarbetarnas egen förmåga att utveckla verksamheten för att bli effektivare och höja kvaliteten och samtidigt få människor att växa är kärnan i det lean-arbete som genomsyrar alla verksamheter. Genom att arbeta med lean har alla

chefer och medarbetare möjlighet att både lära nytt men också att påverka och utveckla sitt arbete. Förvaltningen har ett mål att alla medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan för att understödja varje medarbetares möjligheter till utveckling av sin kompetens. Arbetet med utvecklingsplanerna pågår inom alla enheter.

En översyn av det lokala samverkansavtalet kommer att genomföras under hösten för att ytterligare möjliggöra och säkerställa medarbetarnas möjligheter till inflytande och delaktighet på sina arbetsplatser. En utbildning i MBL och samverkan har genomförts för samtliga chefer tillsammans med centrala fackliga företrädare.

Ett fokuserat arbete har genomförts på förvaltningen under våren för att få ner sjukfrånvaro totalt sett, men särskilt den långa sjukfrånvaron. Genom individanpassade lösningar har siffran för den långa sjukfrånvaron sjunkit månad för månad och är nu på en låg nivå. Förvaltningen kommer nu att flytta fokus och ytterligare intensifiera arbetet med den korta sjukfrånvaron genom satsningar på tidiga åtgärder vid sjukskrivning. Detta görs i ett samarbete mellan HR, chefer och företagshälsovård inom samtliga avdelningar för att möjliggöra en snabb återgång i arbete och för att minska risken för långa sjukskrivningar.

Under hösten genomförs den stadsövergripande årliga medarbetarundersökningen som kommer att ge förvaltningen ett bra underlag för det fortsatta arbetet med att erbjuda spännande och utmanande arbeten på Norrmalm.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nöjd medarbetarindex □ (NMI) ● Uppfylls helt			64	63	2011
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) □ Uppfylls helt			5,7 %	4,8 %	2011

NÄMNDMÅL:

Förvaltningens arbeten är attraktiva och utvecklande.

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla medarbetare ska ha en individuell uppdaterad utvecklingsplan.	2011-01-01	2011-12-31	



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utbildning i MBL och samverkan samt • översyn av det lokala samverkansavtalet.	2011-01-01	2011-12-31	

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva
KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Nämnden prognostiserar totalt ett överskott om 2,5 mnkr efter resultatdispositioner. Före resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,7 mnkr. Prognosen inkluderar beräknade budgetjusteringar för prestationsförändringar med 15,3 mnkr. För investeringsmedel avseende inventarier beräknas ett överskott på 2,7 mnkr.

Delårsbokslutet visar ett underskott om 3,4 mnkr för perioden januari t.o.m. augusti. Underskottet beror på högre kostnader inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorgen under årets första åtta månader i jämförelse med vad de förväntas bli årets sista fyra månader.

Marginalerna i prognosen är små och det finns inget utrymme för oförutsedda kostnadsökningar. För att skapa utrymme och minska utsattheten i ekonomin måste alla delar i organisationen hålla kostnaderna nere och fortsätta arbetet med kostnadskontroll.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar □ (alla nämnder) Utfallet fylls i av stadsledningskontoret.			100 %	100 %	Tertial 2 2011
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar ● (alla nämnder)	99,8 %		100 %	100 %	Tertial 2 2011
Nämndens prognossäkerhet T2 □ (alla nämnder) Utfallet fylls i av stadsledningskontoret.				+/- 1 %	2011

NÄMNDMÅL:
Ekonomi är i balans.

● Uppfylls helt

För hela året prognostiseras nettokostnaderna till 901,7 mnkr. För kostnader prognostiseras totalt 1 069,3 mnkr och för intäkter prognostiseras 167,6 mnkr. Prognosen inkluderar budgetjusteringar för prestationsförändringar om 15,3 mnkr. Årsprognosen visar ett överskott om 2,5 mnkr efter resultatdispositioner. Före resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,7 mnkr. Underskott återfinns inom ekonomiskt bistånd om 5,6 mnkr, stöd och service till personer med funktionsnedsättning om 5,9 mnkr och arbetsmarknadsåtgärder om 0,6 mnkr. Övriga verksamhetsområden visar överskott.

Uppföljning av driftbudget

(mnkr)	Netto budget	Varav beräknade budgetjust. och prest. förändringar	Prognos	Avvikelse	Netto-förändr. resultatfond	Avvikelse efter resultatöverföringar	Avvikelse bokslut 2010
Nämnd- och förvaltningsadministration	27,7	0,0	25,3	2,4	0,0	2,4	3,1
Individ- och familjeomsorg	64,3	0,0	62,5	1,8	0,0	1,8	2,5
Varav socialpsykiatri	24,3	0,0	22,2	2,1	0,0	2,1	1,3
Flyktningmottagande	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,3
Parkmiljöverksamhet	15,9	0,0	14,9	1,0	0,0	1,0	1,9
Avskrivningar	4,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	-0,3
Internräntor	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,1
Förskola	210,5	10,7	208,7	1,8	0,2	2,0	4,2
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	141,7	5,8	147,6	-5,9	0,0	-5,9	-2,7
Äldreomsorg	398,9	-1,2	397,8	1,1	0,6	1,7	0,1
Fritid och kultur	15,5	0,0	9,9	5,6	0,0	5,6	6,2
Arbetsmarknadsåtgärder	1,4	0,0	2,0	-0,6	0,0	-0,6	0,2
Ekonomiskt bistånd	21,8	0,0	27,4	-5,6	0,0	-5,6	-0,4
Totalt	903,4	15,3	901,7	1,7	0,8	2,5	16,7
Parkinvesteringar	10,2		6,2	4,0	0,0	4,0	0,6
Investeringar inventarier	4,2		1,5	2,7	0,0	2,7	1,6

Nämnd- och förvaltningsadministration

För nämnd- och förvaltningsadministration beräknas ett överskott om 2,4 mnkr.

Individ- och familjeomsorg och socialpsykiatri

För individ- och familjeomsorg och socialpsykiatri beräknas ett överskott om totalt 1,8 mnkr. I bokslut för 2010 visade verksamheterna överskott med 2,5 mnkr. Tidigare under året har underskott prognostiserats, men prognoserna har successivt förbättrats.

Individ- och familjeomsorg för vuxna prognostiserar budget i balans, för barn och unga prognostiseras ett underskott om 0,3 mnkr.

Beställare inom socialpsykiatri beräknas lämna ett överskott om ca 1,8 mnkr och utförare inom socialpsykiatri beräknar ett överskott på 0,3 mnkr. För redovisning av volymer se bilaga 6.

I årets budget har överföringar från andra verksamhetsområden förstärkt budgeten med 0,5 mnkr, vilket kan jämföras med 2010 då motsvarande belopp var 2,0 mnkr.

Parkmiljöverksamhet

Prognosen visar ett överskott om 1,0 mnkr för driftsverksamheten.

Samarbetet med Kungsholmens och Östermalms stadsdelsförvaltningar fortsätter som planerat.

Förskola

Verksamhet förskola beräknar ett överskott på 2,0 mnkr efter resultatöverföringar. I bokslut för 2010 redovisade förskolan ett överskott om 4,2 mnkr. Överskottet beror på fler inskrivna barn än beräknat under våren, vilket genererar ett överskott för avdelningsgemensamma kostnader. Fyra av sju förskoleenheter planerar att använda delar av sina resultatfonder, delvis för förbättringar av arbetsmiljön i lokalerna samt satsningar på personal i form av utbildningar och fasta vikarier. Totalt beräknas enheterna använda ca 0,2 mnkr av sina resultatfonder. I jämförelse med 2010 beräknas antalet inskrivna barn att öka med 119 till i genomsnitt 1 843 barn. Nämnden beräknas erhålla ersättning för förskolor med hög hyra om ca 2,0 mnkr för hela 2011.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

För stöd och service till personer med funktionsnedsättning beräknas ett underskott om 5,9 mnkr. Detta är en ökning av underskott i jämförelse med 2010 då ett överskott redovisades om 0,1 mnkr. Av underskottet kan 4,5 mnkr hänföras till beställaravdelningen för vuxna. För barn och unga beräknas ett underskott med 0,6 mnkr. För utförare inom funktionsnedsättning prognostiseras ett underskott om 0,8 mnkr.

Årets totala budget för omsorg om personer med funktionshindrade (vuxna och barn/ungdom) har förstärkts med 7,3 mnkr från andra verksamhetsområden. För 2010 förstärktes budgeten med 10,7 mnkr.

Av underskottet för vuxna avser ca 2,9 mnkr merkostnader för 10 personer med bl.a. neuropsykiatriska funktionshinder boende i bostad med särskild service (enligt LSS) med specialinriktning. Ingen av dessa utförare har valt att ansluta

sig till pengssystemet varför en merkostnad utöver budgettilldelning uppstår. Trots budgetförstärkning uppstår resterande underskott för insatser enligt SoL, som ska finansieras genom det fasta anslaget. Till exempel kan nämnas att en av de platser som köps i dagsläget förbrukar 19 % av anslaget. I några fall skulle dessa insatser kunna erbjudas enligt LSS men bristen på dessa platser är stor.

Förvaltningen har låtit en oberoende jurist granska akter och beslut i syfte att undersöka om beviljade insatser ligger på rätt nivå utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. Granskningen visar att besluten är väl underbyggda och ligger i linje med goda respektive skäliga levnadsvillkor och att det inte finns något avsevärt utrymme för ytterligare minskning av insatsernas omfattning. I enstaka fall kan det finnas vissa möjligheter att hitta en mer kostnadseffektiv placering. Förvaltningen fortsätter att arbeta efter de rekommendationer som juristen lämnat.

Vad gäller utförarens underskott beror det på att försäkringskassan minskat beslut om antal timmar för personlig assistans och att enheten p.g.a. omställning i samband med övergång till privat utförare tappat vissa kunder i förtid.

Äldreomsorg

Prognosen för äldreomsorgen visar ett överskott om 1,7 mnkr efter resultatöverföringar. Före resultatöverföringar redovisas ett överskott om 1,1 mnkr. I bokslutet för 2010 redovisade verksamheten ett underskott om 0,3 mnkr efter resultatöverföringar.

Överskott prognostiseras för beställarenheten med 0,9 mnkr samt för övergripande kostnader med 1,7 mnkr. Överskotten beror på att hyreskostnader och gemensamma övergripande kostnader väntas bli lägre än budgeterat. De senaste månaderna har behovet av både hemtjänst och vård- och omsorgsboende ökat och förvaltningen analyserar orsakerna till detta, se bilaga 2 och 3. Om ökningen fortsätter kommer överskottet att minska.

Ett underskott om 1,5 mnkr prognostiseras för utförarenheterna, varav Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har ett underskott om 1,2 mnkr. Huvudsaklig orsak till underskottet är låg och ojämn efterfrågan på korttidsplatser. Under januari t.o.m. augusti har i genomsnitt 9,5 av totalt 14 platser varit belagda. Underskott finns även inom Väderkvarnens heldygnsomsorg där beläggningen under året varit lägre än normalt. Hemtjänst Norrmalm prognostiserar ett underskott om 0,6 mnkr före resultatfonder. Enheten har 0,5 mnkr i sin resultatfond vilket innebär att ett underskott om 0,1 mnkr kommer att föras över till 2012. Dagverksamheten Mimer prognostiserar ett överskott om 0,3 mnkr.

Övergången från servicehus till trygghetsboende innebär vissa förändringar i resursfördelningssystemet. Vid en övergång från servicehus till trygghetsboende skriver sig den boende på trygghetsboendet och kostnadsansvaret hamnar på den nämnd där trygghetsboendet är beläget. Stadsdelsnämnder med många trygghetsboenden får då fler personer med ett

större behov av insatser än snittet i staden. I Tertialrapport 2 kommer det att göras en budgetjustering för detta mellan stadsdelsnämnderna. För Norrmalm innebär detta en minskning av budgeten med 1,2 mnkr.

Fritid och kultur

För verksamhet fritid och kultur prognostiseras ett överskott om 5,6 mnkr efter resultatöverföringar. Större delen av överskottet är planerat för att balansera befarade underskott inom andra verksamhetsområden. Utöver detta tillkommer ett överskott på fritidsenheten om 0,4 mnkr samt sommarkoloniverksamheten om 0,2 mnkr.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

För ekonomiskt bistånd beräknas ett underskott om 5,6 mnkr. I bokslutet för 2010 redovisade verksamheten ett underskott med 0,4 mnkr. Ökningen av underskottet beror dels på att kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd har ökat med i genomsnitt 100 tkr per månad under de två första tertialen i jämförelse med samma period 2010, samt en minskad budgettilldelning baserad på en prognos om minskat utbetalt ekonomiskt bistånd. Fler ärenden är mer komplicerade än tidigare, bl.a. handlar det om personer som blivit utförsäkrade från Försäkringskassan och i andra fall om personer med komplexa psykiska besvär. Många personer dröjer för länge med att söka hjälp vilket får till följd att deras ekonomiska situation förvärras. För helåret har tilldelningen från kommunfullmäktige minskat med 3,5 mnkr i jämförelse med 2010.

För att minska underskottet har en åtgärdsplan antagits av styrgruppen för den för Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm gemensamma försörjningsstödsenheten. Planen fokuserar på att minska boendekostnaderna för placeringar på vandrarhem, härbärgen och hotell, utreda och kräva in felaktigt utbetalt försörjningsstöd, öka andelen korrekta beslut genom skärpta rutiner och kontroller. Ytterligare åtgärder är köp av platser för arbetsinriktad rehabilitering samt utökad arbetsträning i egen regi för de personer som inte är kvalificerade för jobbtorgsinsatser. En minskning av prognostiserat underskott kräver att åtgärderna i planen genomförs. Under hösten kommer en konsult att anlitas för att se över enhetens arbetssätt.

För arbetsmarknadsåtgärder beräknas ett underskott om 0,6 mnkr till följd av att fler ungdomar har erhållit sommarjobb under 2011.

Resultatenheter

Mnkr	Resultat- överföring från 2010	Resultat 2011	Resultat- överföring till 2012
Förskolor			
Förskolorna mitt i city	2,0	-0,3	1,7
Johannes förskolor	2,2	0,7	2,9
Sabbatsbergs förskolor	1,2	-0,5	0,7
Karlbergs förskolor	1,5	-0,1	1,4
Vasaparkens förskolor	3,0	-0,6	2,4
Odenplans förskolor	3,0	0,7	3,3
Matteus förskolor	1,0	0,3	1,3
Summa	14,0	-0,2	13,8
Hemtjänst			
Norrmalm	0,5	-0,6	-0,1
Fritidsenheten	0,6	0,4	0,6

Fyra av sju förskolor kommer att använda medel ur sina resultatfonder. Pengarna används till förbättringar av arbetsmiljön i lokalerna samt satsningar på personal i form av utbildningar och fasta vikarier. Hemtjänst Norrmalm använder hela sin resultatfond om 0,5 mnkr för att täcka ett underskott om 0,6 mnkr. Resterande 0,1 mnkr av underskottet flyttas 2012. Fritidsenheten har ett överskott om 0,4 mnkr men kan på grund av stadens regler, som begränsar fondens storlek till 10 % av budgetomslutningen, inte öka fondens värde.

Investeringar

Parkinvesteringar

Stadsdelsnämnden har efter justeringar i kommunstyrelsens ärenden Avstämning av mål och budget 2011 samt Årsredovisning för 2010 en budget för investeringar om totalt 10,2 mnkr. Investeringsmedlen fördelas på nedanstående objekt:

Objekt	Budget 2011 mnkr	Prognos T2
Bellevueparken	3,0	3,0
Tegnérunden	1,6	1,6
Vasaparken	1,0	1,0
Observatorielunden	0,0	0,6
Överförda medel från 2010	0,6	0,0
Isaggregat till Vasaparkens isbana	4,0	0,0
Summa	10,2	6,2

Maskiner och inventarier

Nämnden har erhållit 4,2 mnkr för investeringar i maskiner och inventarier. Under 2011 beräknas ca 1,5 mnkr av investeringsmedlen att användas. Inom äldreomsorgen kommer ca 1,4 mnkr att användas till i huvudsak inköp av elektroniska låssystem på vård- och omsorgsboendena Väderkvarnen, Sabbatsbergsbyn och Vasen. Inom förskolan kommer ca 0,1 mnkr att investeras i maskiner etc. i samband med ombyggnationer av kök.

Omslutningsförändringar

Omslutningsförändringar redovisas för ökade intäkter och kostnader om 3,0 mnkr för försäljning av verksamhet inom socialpsykiatri samt för stimulansbidrag för förskolelokaler om 0,8 mnkr.

Medel för lokaländamål

Nämnden begär stimulansbidrag för utbyggnad av förskolelokaler om 0,8 mnkr. Begäran avser en ny avdelning på Tre Liljor 7.

Nämnden beräknas erhålla ersättning för förskolor med hög hyra om 2,0 mnkr för hela 2011.

Analys av balansräkning

Mnkr	T2 2010	T2 2011
Anläggningstillgångar	57,2	55,7
Omsättningstillgångar		
Kundfordringar	7,8	7,8
Diverse kortfristiga fordringar	48,2	47,7
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	17,3	16,8
Likvida medel och placeringar	0,3	0,1
Summa omsättningstillgångar	73,6	72,4
Summa tillgångar	130,8	128,0
Skulder och eget kapital		
Eget kapital	-49,7	- 46,3
Kortfristiga skulder till kunder	-0,4	0,0
Leverantörsskulder	-25,2	- 27,1
Moms och särskilda punktskatter	-0,2	- 0,0
Övriga kortfristiga skulder	0	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-55,3	- 54,6
Summa skulder och eget kapital	-130,8	- 128,0

Balansomslutningen har minskat med 2,8 mnkr. Anläggningstillgångarna har minskat med 1,5 mnkr vilket beror på att inga nya investeringar har aktiverats under 2011 och avskrivningarna har löpt på enligt plan. Mindre minskningar om 0,5 tkr har skett både för kortfristiga skulder och förutbetalda kostnader. Leverantörsskulderna har ökat med 1,9 mnkr vilket beror på att verksamhet har övergått från egen regi till entreprenad i juni 2010.

Förändringen av eget kapital påverkas av övriga tillgångars och skulders förändring.

Kommentarer till delårsbokslutet

Bokslutet visar ett periodiserat utfall t.o.m. 31 augusti 2011 före resultatdispositioner. Delårsbudgeten är beräknad som 8/12 av årsbudgeten. Beräknade prestations- och omslutningsförändringar ingår i budgeten.

Mnkr	Budget 2011	Delårs- budget 31/8 2011	Utfall delårs- boksut 31/8 2011	Differens
Anslag för nämndens verksamhet	903,4	602,3	605,7	-3,4
Kostnader	1 070,1	713,4	716,8	-3,4
Intäkter	-166,7	-111,1	-111,1	0,0
Investeringar	14,4	9,6	0,9	8,7
Utgifter	14,4	9,6	0,9	8,7
Inkomster	0	0	0	0

Delårsboksutet visar ett underskott om 3,4 mnkr. Prognosen för året visar på ett överskott om 1,7 mnkr. Skillnaden mellan delårsboksut och årsprognos beror på att kostnaderna inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorgen varit högre under årets början än vad de förväntas bli årets sista fyra månader.

Kostnadsutveckling

Mnkr	T2 2010	T2 2011	Ökning / minskning 10-11
Kostnader			
Personalkostnader	266,3	254,2	-12,1
Hyror, lokalkostnader	71,8	69,4	-2,4
Ekonomiskt bistånd	13,3	14,6	1,3
Entreprenader	305,1	326,3	21,2
Inhyrd personal	0,5	0,5	0,0
Övriga kostnader	49,6	51,8	2,2
Totalt	706,6	716,8	10,2
Intäkter			
Taxor och avgifter	20,6	21,3	0,7
Hysesintäkter	22,7	23,8	1,1
Bygglov och markupplåtelser	0,0	0,0	0,0
Bidrag och ersättningar	31,2	22,6	-8,6
Försäljningar	33,1	33,1	0,0
Övriga intäkter	11,6	10,3	-1,3
Totalt	119,2	111,1	-8,1

Netto	587,4	605,7	18,3
--------------	--------------	--------------	-------------

Jämfört med tertialrapport 2 2010 har nettokostnaderna ökat med 18,3 mnkr eller 3 %.

De totala kostnaderna har ökat med 10,2 mnkr (1 %) jämfört med motsvarande period 2010. *Personalkostnaderna* har minskat med 12,1 mnkr (5 %) främst till följd av verksamhetsövergångar inom funktionsnedsättning med 16 mnkr, inom äldreomsorg har personalkostnaderna minskat på grund av minskat antal brukare med 4,3 mnkr. Inom förskolan har en utökning av verksamheten ökat personalkostnaderna med 7,3 mnkr. *Lokalkostnaderna* har minskat med 2,4 mnkr (3%). Minskningen beror på att kostnader för utökning och anpassning av förskolelokaler var ca 2,6 mnkr högre under 2010 än motsvarande period 2011. *Kostnaderna för ekonomiskt bistånd* har ökat med 1,3 mnkr (10 %) till följd av den försämrade konjunkturen. *Kostnaden för entreprenader* har ökat med 21,2 mnkr (7%) vilket kan förklaras av att entreprenadupphandlingar inom funktionsnedsättning genomförts. *Övriga kostnader* har ökat med 2,2 mnkr (4%). Huvuddelen av ökningen, 1,9 mnkr, utgörs av IT-kostnader, delar av dessa kostnader återfanns som personalkostnad under 2010.

De totala intäkterna har minskat med 8,1 mnkr (7 %). *Taxor och avgifter* har ökat med 0,7 mnkr eller 4 %. Utvecklingen av taxor och avgifter följer den allmänna löne- och pensionsutvecklingen eftersom avgifterna sätts i relation till inkomsterna. *Hysesintäkterna* har ökat med 1,1 mnkr (5 %), vilket beror på ökad andrahandsuthyrning samt ökade hyresnivåer.

Minskningen av *bidrag* på 8,6 mnkr (28 %) förklaras främst av en minskning av LASS-intäkter, samt lägre stimulansbidrag för utbyggnad av lokaler inom funktionsnedsättning, äldreomsorg och förskola i förhållande till föregående år. Intäkter från *försäljningar* är oförändrade i förhållande till motsvarande period förra året. *Övriga intäkter* har minskat med 1,3 mnkr (11 %) främst på grund av att restaurangen på Väderkvarnen förra året övergick i privat regi samt att brukarintäkterna inom äldreomsorgen minskat till följd av ett minskat antal ärenden.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål bl.a genom att utveckla och utvidga arbetet med lean inom de egna verksamheterna samt uppmuntra och inspirera övriga verksamheter som nämnden finansierar att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. Lean är en metod för kvalitetsarbete som innebär att koncentrera sig på det som ger mervärde åt brukarna och försöka eliminera alla former av slöseri, som exempelvis dubbelarbete och onödiga transporter. Under våren har en stor utbildningssatsning gjorts för leanhandledare som driver processer, men också för chefer som leder förändringen till att bli en leanorganisation.

Projektet med nyckelfri hemtjänst har genomförts på enheten Hemtjänst Norrmalm.

Inom budget- och skuldrådgivningen fortsätter utvecklingen av e-tjänster för att höja tillgängligheten och servicen till stadens invånare.

Förskolornas arbete med PIM, praktisk IT och mediakompetens, har förutom det pedagogiska syftet också en effektivitetsaspekt.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala □ kostnaderna (alla nämnder) ● Uppfylls helt			3,5 %	minska	2011
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen □ (alla nämnder) ● Uppfylls helt			4 st	tas fram av nämnden	2011

NÄMNDMÅL:

Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal arbetsgrupper som ● arbetar enligt lean.	19	22	14	Tertial 2 2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Arbetet med uppföljning av verksamheter utvecklas.	2011-01-01	2011-12-31	
● Uppmuntra och inspirera de verksamheter vi finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean.	2011-01-01	2013-12-31	

NÄMNDMÅL:
Med hjälp av IT utvecklas verksamhet, kommunikation och samarbete.

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel chefer som använder kalendern i Outlook för mötesbokningar ● Uppfylls helt			100 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Personal i förskolan genomgår pedagogisk IT-utbildning. ●	2011-01-01	2011-12-31	
Utbildningar i officepaketet genomförs. ☑	2011-01-01	2011-05-31	

Synpunkter och klagomål

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

Driftsfel, exempelvis trasiga papperskorgar i en park, rapporteras till Stockholms stads driftscentral, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd. Dessa anmälningar redovisas ej i synpunkts- och klagomålsdiariet.

Staden har infört en ny förenklad e-tjänst för synpunkts- och klagomålshantering. På sikt kommer detta troligen ersätta stadsdelsnämndens särskilda diarium för synpunkter och klagomål. Förutom att underlätta för medborgarna att framföra synpunkter och klagomål är tanken att e-tjänsten ska underlätta sammanställning och statistikhantering inom staden.

Under perioden 1 maj-31 augusti har sammanlagt 70 synpunkter och klagomål registrerats.

Parkmiljö har 13 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande dåligt skick på soffan i Monica Zetterlunds park och synpunkter om brist på lekplatser i City, samt synpunkter på hundar och kopplingstvång.

Äldreomsorgen, som är nämndens största verksamhetsområde, har 42 registrerade synpunkter och klagomål. Av dessa är 23 gällande olika brister i hemtjänst. Fyra av synpunkterna är i form av beröm, bl.a. för anhörigstödet och god omvårdnad. Övriga klagomål gäller t.ex. korttidsboende och fakturahantering vid larm.

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

Förskole- och fritidsverksamheten har 6 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande kösystemet och bristande säkerhet på en förskolegård.

Lex Sarah och Lex Maria

Under perioden har 2 anmälningar som utreds enligt Lex Maria inkommit. Inga anmälningar som utreds enligt Lex Sarah har inkommit.

Bilagor:

1. Blanketter till SLK
2. Vårddygn vård- och omsorgsboenden
3. Utförda timmar hemtjänst
4. Utbetalt försörjningsstöd 2009-2011
5. Volymer 2011
6. Tertialbokslut