

**Handläggare:**  
Helena Nilsson

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

Telefon: 08-50820032

## Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

### Verksamhetsberättelse VB 2013

#### Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Stadsdelsnämnden godkänner verksamhetsberättelsen med bokslut 2013 och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering med 3,1 miljoner kronor för parkinvesteringsmedel.
3. Stadsdelsnämnden godkänner förskolans kvalitetsredovisning 2013.
4. Stadsdelsnämnden godkänner Patientsäkerhetsberättelse 2013.
5. Beloppsgränsen för poster som har periodiserats manuellt fastställs till 20 000 kronor per tillfälle.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets  
Ekonomichef

#### Ärendets beredning

Verksamhetsberättelsen har tagits fram av ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar. Ärendet behandlas i förvaltningsgruppen den 28 januari. Pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor behandlar ärendet den 31 januari respektive den 3 februari.

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>5</b>
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	5
1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa .....	6
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande .....	8
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....	11
1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm .....	13
1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm .....	14
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad .....	16
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	21
2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald .....	23
2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden.....	26
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg .....	33
2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.....	52
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	56
3.1 Budgeten är i balans .....	58
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva.....	83
<b>Synpunkter och klagomål.....</b>	<b>86</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>87</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: 01 Ekonomiblanketter*

*Bilaga 2: 02 BR o RR uh018*

*Bilaga 3: 03 Nyckeltal*

*Bilaga 4: 04 Uppföljning av Internkontrollplan 2013*

*Bilaga 5: 05 Redovisning Rågsvedsprojektet*

*Bilaga 6: 06 Kvalitetsredovisning förskola EÅV*

*Bilaga 7: 07 Patientsäkerhetsberättelse 2013 EÅV*

*Bilaga 8: 08 JMP deluppföljning 2013*

## Sammanfattande analys

Stadsdelsnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges tre inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena under 2013. Merparten av nämndens egna mål samt årsmål för indikatorerna uppnås helt eller delvis. Så gott som samtliga aktiviteter har verkställts under året. Mål och indikatorer som inte uppnås fullt ut rör framförallt individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, stadsmiljö och förskola samt sjukfrånvaron.

*Stadens verksamheter är kostnadseffektiva*

Nämndens verksamhet visar ett överskott om 1,4 miljoner kronor efter överföring till resultatfond. Det motsvarar en budgetföljsamhet om 99,3 % av hela nettobudgeten på cirka 2,1 miljarder kronor. Underskott finns inom individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt ekonomiskt bistånd. Överskott redovisas inom stadsmiljö, förskola, fritid, arbetsmarknadsåtgärder samt administration. Förvaltningen har under året arbetat med en rad åtgärder för att få en budget i balans.

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

Nämnden bidrar till måluppfyllelse på ett flertal sätt. Konkurrensutsättning sker utifrån nämndens aktivitetsplan och ett antal avtal har förlängts och nya avtal har ingåtts under året. Miljöarbetet bedrivs utifrån nämndens miljöhandlingsplan och nämnden når målen inom miljöområdet. Samtliga årsmål inom ekonomiskt bistånd uppnås och andelen bidragshushåll har sjunkit. Medelbidraget per hushåll har dock ökat jämfört med 2012, liksom kostnaderna för tillfälligt boende såsom vandrarhem, hotell och härbärge.

Nämndens strategi för trygghet och brottsförebyggande arbete är styrande i arbetet med att skapa en tryggare stadsdel. Liksom tidigare år genomförs trygghetsvandringar, trygghetsmöten och antilangningskampanjer samt satsningar på exempelvis slyröjning i parker, förbättrad belysning och säkrare lekplatser. I arbetet med att skapa socialt hållbara områden är Rågsved fortsatt prioriterat och satsningar görs även i Hagsätra, Östberga och Dalen. Ett annat prioriterat område har varit kvinnofridsarbetet. Det förebyggande arbetet är en viktig del i trygghetsarbetet och sker som tidigare år i form av exempelvis fältassistenter, ett stort utbud av fritidsaktiviteter, bland annat genom badbussar och sommarverksamheten på Gålö, samt möjlighet till kulturupplevelser och bidrag till det lokala föreningslivet.

*Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras*

Nämnden bidrar till måluppfyllelse på ett flertal sätt. Utbyggnaden av förskolan fortgår, även om ökningen har mattats av något jämfört med tidigare år, och barnomsorgsgarantin hålls. Årsmålen för andel förskollärare och personalens bedömning av ”förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling” uppnås dock inte och andelen har sjunkit jämfört med föregående år. Ett prioriterat område att öka andelen förskollärare och en rad aktiviteter pågår för detta, bland annat genom att öka den pedagogiska kompetensen, deltagande vid rekryteringsmässor och mottagande av studenter i den verksamhetsförlagda utbildningen.

För att öka valfriheten har upphandlingar genomförts i enlighet med aktivitetsplanen och information ges till brukarna om de valmöjligheter som finns. Brukarnas nöjdhet med verksamheten har dock i flera fall minskat jämfört med föregående år. Årsmålen för alla

indikatorer inom äldreomsorgen uppnås trots det, utom i ett fall. Inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning uppnås årsmålen för indikatorerna antingen helt eller delvis och nöjdheten har generellt ökat jämfört med föregående år, bland annat gällande bemötande och delaktighet. Inom individ- och familjeomsorg uppnås årsmålen för indikatorerna antingen helt eller delvis och utvecklingen jämfört med föregående år varierar. Prioriterade områden har varit att säkerställa rättssäkerheten för den enskilde, att förbättra och utveckla dokumentation och att arbeta för en ökad samsyn i myndighetsutövningen. Inom individ- och familjeomsorgen har ett stort arbete gjorts för att strukturera internkontrollen. Det förebyggande arbetet prioriteras också i omsorgsverksamheterna.

Arbetet för en minskad sjukfrånvaro är fortsatt prioriterat inom förvaltningen. Nämndens mål för sjukfrånvaron har dock inte uppnåtts och utfall är samma som föregående år.

Långtidssjukfrånvaron har ökat något, medan korttidssjukfrånvaron i princip är oförändrad. Årsmålen för övriga KF-indikatorer inom personalområdet uppnås, utom AMI, där årsmålet inte riktigt nås. Ett flertal utbildningsinsatser och kompetensutvecklande aktiviteter genomförts för att rusta medarbetare och ledare för framtiden, exempelvis bas- och specialistutbildningar, språk- och it-utbildningar, ergonomi och chefsutbildningar.

Utveckling arbetet med resultatbaserad styrning och metoden lean och arbetet med att sprida goda exempel fortsätter i alla förvaltningens verksamheter. För att vidareutveckla verksamheterna och öka brukarnas nöjdhet är dialog, brukarundersökningar, inspektioner, systematiska verksamhetsuppföljningar samt inkomna synpunkter och klagomål viktiga delar att utgå ifrån. Exempelvis har ett nytt arbets sätt med veckovis uppföljning av brukarens upplevelse av trygghet införts inom äldreomsorgen.

Nämndens viktigaste prioriteringar för att bidra till inriktningsmålet, för en hög kvalitet i verksamheterna och nöjda brukare och anhöriga, är det arbete som beskrivs och exemplifieras i verksamhetsberättelsen.

#### *Nämndens arbete under året*

Nämnden har bestått av 13 ledamöter och 13 ersättare enligt nedan.

Ledamöter	Ersättare
Hellström, Anders (M) ordförande	Fornebrant, Ellinor (M)
Lundmark, Rosa (V) vice ordförande	Wredberg, Björn (M) t.o.m. 2013-01-28
Johansson, Gustav (M)	Gräns, Joakim (M)
Solberg, Eva (M)	M. Enow Mohamoud (M)
vakant (M) t.o.m. 2013-01-28	Virro, Henrik (M)
Wredberg, Björn fr.o.m. 2013-01-28	Ersson Anna (M) fr.o.m. 2013-04-08
Wing, Erika (M)	Backlund, Peter (FP)
Katajikko, Kristiina (M)	Overeem, Karin (C) t.o.m.2013-09-02
Kling, Lena (FP)	Tjerneld, Erica (C) fr.o.m. 2013-09-02
Dannqvist, Magnus (S)	Lindgren, Jimmy (S)
Araghi, Parvin (S)	Öberg, Kristina (S)
Mirhagen, Mattias (S)	Edenborg, Love (MP)
Öckerman, Åsa (MP)	Pollak, Daniel (MP)
Johansson, Sarah (MP)	Sterneby, Lars (V)

Nämnden har under året haft 11 sammanträden. De har varit öppna för allmänheten och hållits i förvaltningens lokaler på Slakthusplan 4. Nämndens sammanträden har föregåtts av ett öppet möte veckan före sammanträdesdagen då medborgarna inbjudits för att ställa frågor och diskutera med politikerna i stadsdelsnämnden. Nämnden och närvarande invånare har fått information om flera av nämndens egna verksamheter samt vid två tillfällen inbjudits till information från stadsbyggnadskontoret om pågående planarbeten. Nämnden har även anordnat fyra områdesmöten under året, i stadsdelarna Johanneshov, Örby, Enskede och Stureby.

Förutom verksamhetsplan, tertialrapporter och verksamhetsberättelse, svar på medborgarförslag och remisser har nämnden beslutat om föreningsbidrag till föreningar som kompletterar och stödjer nämndens ordinarie verksamhet inom områdena barn och ungdomar, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri samt missbruk.

Nämnden har beslutat om upphandling av drift av fritidsområde 1, Dalen och Årsta samt fritidsområde 2, Östberga fritidsgård och Östberga parklek. Nämnden har också beslutat om entreprenör för verksamhetsdrift av gruppboheter för personer med funktionsnedsättning i Vantör, enligt LSS. Nämnden har beslutat om entreprenör för verksamhetsdrift av Svedmyrabadet för personer med funktionsnedsättning. Nämnden har genomfört upphandling av och utsett entreprenörer för parkskötsel, renhållning och vinterväghållning dels i område Enskede, dels i område Vantör respektive Årsta. Nämnden har dessutom beslutat om att delta i flera gemensamma upphandlingar.

Under året har nämnden beslutat om inrättande av en ny förskola på Hummelvägen samt godkänt rapporter från verksamhetsuppföljningar inom alla verksamhetsområden.

Sociala delegationen, sammansatt av fem ledamöter och fyra ersättare ur nämnden, har vid 27 sammanträden beslutat i ärenden som rör myndighetsutövning mot enskild person. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och nämndens råd för funktionshinderfrågor har sammanträtt regelbundet under året för att behandla frågor som hör till respektive råds intresseområde.

## 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**

Nämnden har bidragit till inriktningsmålet under 2013. Merparten av kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet, nämndmålen liksom årsmålen för indikatorerna uppfylls. Arbetet med kommunfullmäktiges och nämndens aktiviteter har i huvudsak genomförts som planerat. Indikatorer där årsmålen inte nås är nytillkomna bostäder med särskild service, andel

elbilar samt trygghet, nöjdheten med parkskötsel samt upphandlad verksamhet i konkurrens.

Ett viktigt arbete för att bidra till måluppfyllelsen är att göra stadsdelen till ett tryggt och attraktivt område att bo och vistas i. Att hålla stadsdelen ren, välskött och tillgänglig samt att förvaltningen genom sin verksamhet bidrar till en hållbar utveckling är andra viktiga delar liksom arbetet med att göra färre människor beroende av bidrag och förebyggande arbete för att unga människor inte ska ärva sina föräldrars bidragsberoende. Antalet bidragshushåll har ökat jämfört med 2012 liksom även medelbidraget per hushåll. På grund av inflyttningen till stadsdelen har andelen bidragshushåll däremot minskat. Kostnader för tillfälligt boende, såsom vandrarhem, hotell och härbärge har ökat markant jämfört med föregående år.

Trygghetsarbetet handlar både om den yttre fysiska miljön och trygga invånare i stadsdelen samt det "inre" arbetet med trygga brukare. Antilångningskampanjer, trygghetsvandringar och trygghetsmöten har genomförts. I arbetet med lokal utveckling och att skapa trygga och socialt hållbara områden är prioriterade områden Rågsved, genom Rågsvedsprojektet, Östberga och Hagsätra samt Dalen, vilket även var de områden i stadsdelen där de sociala oroligheterna bröt ut under maj månad. Arbetet med att ge stöd till personer som utsätts för våld i en nära relation har varit prioriterat under året. Nämndens strategi för trygghet och brottsförebyggande arbete är styrande, liksom miljöhandlingsplanen i miljöarbetet.

Genom fritidsverksamheten och det förebyggande arbetet, med bland annat fältassistenter, bidrar nämnden till att barn och ungdomar ges hälsofrämjande och trygga uppväxtvillkor samt lärande och utvecklande aktiviteter. Sommarverksamheten på Gålö med bland annat badbussar har utnyttjats väl. Under sommaren erbjöds ett stort antal ungdomar sommarjobb i förvaltningen, och erbjudande om feriearbeten har utökats till att omfatta även jullovet.

Tillgängligheten till det lokala kulturutbudet anpassas genom att kulturevenemang sprids till olika områden i stadsdelen och att föreställningar i möjligaste mån är anpassade till personer med funktionsnedsättning. Att stötta det lokala föreningslivet genom föreningsbidrag är en annan viktig del för att stadsdelen ska upplevas som attraktiv.

För att öka tillgängligheten och förbättra tryggheten och säkerheten i parker har åtgärder såsom slyröjning, förbättrad belysning, åtgärdande av fel och brister i samtliga lekparker, natur- och trädvård samt inventeringar av parkbänkar och trappor genomförts under året. Nämnden har under året även beviljats extra medel för att förstärka tillgängligheten i stadsmiljön. En stor del av nämndens investeringsmedel har använts till investeringar i lekplatser. Ett utomhusgym för äldre har utvecklats och invigdes i Dalbotten, Högdalen i augusti.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


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

 Uppfylls helt

#### **Kommentar**

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom fortsatt arbete med upphandling och konkurrensutsättning utifrån nämndens aktivitetsplan. Arbetet beskrivs närmare under KF-målet 3.2 "Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva", i enlighet med

stadsledningskontorets anvisningar.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	31,72 %	35,04 %	35 %	36 %	2013
<b>Kommentar</b> Konkurrensutsättningen utifrån aktivitetsplanen har fortgått som planerat. En orsak till att andelen har sjunkit är verksamheter som ej upphandlas ökar, vilket påverkar indikatorn negativt. Då indikatorn sätter andel upphandlad verksamhet i förhållande till hela omslutningen har det inneburit det en svårighet att uppnå årsmålet. Indikatorn beräknas enbart på externa verksamheter, vilket innebär att intraprenader ej räknas med. Nämndens har tre verksamheter som har vunnit anbud vid upphandling i konkurrens, omfattande cirka 179 miljoner kronor. Medräknat dessa blir utfallet på indikatorn 39,1 %. De verksamheter som upphandlas i störst utsträckning har cirka 50 % av verksamheten upphandlad (äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri). Under året har Enskede Nya Servicehus övergått i egen regi, vilket har minskat andelen upphandlad verksamhet. För närvarande finns det inte fler verksamheter som kan upphandlas.					

Nämndmål:

### **Förvaltningen stödjer personalövertagande av verksamhet på marknadsmässiga villkor**

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Erforderligt stöd har givits vid eventuella personalövertaganden under året.

#### **Kommentar**

Förvaltningen har ett kontinuerligt uppdrag att ge stöd till medarbetare som är intresserade av personalövertagande av verksamhet på marknadsmässiga villkor, bland annat genom information om stadsledningskontorets enhet för kvalitetsutveckling och det stöd som erbjuds där.

Nämndmål:

### **Utförarverksamheten konkurrensutsätts i enlighet med nämndens aktivitetsplan**

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Upphandlingar har genomförts i enlighet med aktivitetsplanen. Måluppfyllelse på indikatorn om andel upphandlad verksamhet i konkurrens.

#### **Kommentar**

Arbetet med konkurrensutsättning i enlighet med nämndens aktivitetsplan beskrivs närmare

under KF-målet 3.2 "Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva", i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

● Uppfylls helt

### Kommentar

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål. Årsmålen för samtliga indikatorer inom ekonomiskt bistånd uppnås. Arbetet med att invånarna i Enskede-Årsta-Vantör ska vara eller bli självförsörjande har pågått som planerat.

Antalet bidragshushåll har dock ökat något, från 1 260 (januari) till 1 309 (december). Andelen arbetslösa har ökat, men i grupperna sjukskrivna samt de med socialmedicinska skäl märks en minskning. Inflödet av nya ärenden är något lägre jämfört med samma period 2012.

Kostnaderna för försörjningsstöd har ökat under året och även medelbidraget per hushåll har ökat. En anledning till detta är att kostnaderna för tillfälligt boende har ökat kraftigt, främst under sommaren. Det har varit en stor inströmning av bostadslösa, främst barnfamiljer. Under hösten har kostnaderna sjunkit, men är fortfarande högre än föregående år.


Den införda jobbstimulansen har också lett till ökade kostnader och dessa bedöms öka framöver då fler hushåll kommer att uppfylla villkoren för att få del av denna



Budget- och skuldrådgivningen är en viktig del i det förebyggande arbetet, bland annat hyresrådgivningen, och en öppen mottagning finns. Att erbjuda ungdomar feriejobb är en annan viktig del i det långsiktiga förebyggande arbetet och över 600 ungdomar erbjöds jobb i förvaltningen under sommaren, ytterligare cirka 60 ungdomar i fackförvaltningar samt cirka 30 ungdomar under jullet.

Verksamheten arbetar med det nya bedömningsinstrument som håller på att införas i staden, för att säkerställa rättssäkra bedömningar. Arbetet med felaktiga utbetalningar (FUT) har utvecklats under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<span style="color: green;">●</span> Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	80 st		80 st	1600 st	VB 2013
<span style="color: green;">●</span> Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	4,66 %	5,1 %	5,2 %	4,4 %	VB 2013
<b>Kommentar</b> Andelen barnfamiljer som får försörjningsstöd minskar stadigt. Sedan 2012 har andelen minskat med en halv procent.					
<span style="color: green;">●</span> Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i	2,5 %	2,64 %	2,5 %	2,3 %	VB 2013



Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
förhållande till befolkningen					
 Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	1,6 %	1,7 %	1,6 %	1,4 %	VB 2013
<b>Kommentar</b> Andelen personer som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd minskar. Enheten för arbete och försörjning arbetar intensivt med målgruppen genom de två resurscoacherna på enheten och genom ett strukturerat arbetssätt med sjukskrivna. Resurscoacherna arbetar med personer med en komplex problematik och som är i behov av stöd från flera olika myndigheter eller vårdgivare innan de kan komma ut i egen försörjning. Antalet sjukskrivna minskar till följd av de förändrade arbetssätten.					

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

### Invånarna i Enskede-Årsta-Vantör ska vara eller bli självförsörjande

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Antalet hushåll som är beroende av försörjningsstöd minskar och fler blir självförsörjande. Kostnaderna för försörjningsstödet minskar.

## Kommentar

Inflödet av nya ärenden är något lägre jämfört med samma period 2012. Från årets början har dock antalet bidragshushåll ökat något, från 1 260 (januari) till 1 309 (december). Andelen arbetslösa har ökat med knappt 3 % och grupperna sjukskrivna samt de med socialmedicinska skäl har minskat med vardera 1 %. Det är en indikation på att det arbete som görs med gruppen sjukskrivna samt de som lider av ohälsa har gett resultat. Så snart personerna har rehabiliterats tillräckligt för att bedömas som arbetsföra på del- eller heltid kodas de som arbetslösa då bedömningen är att de så småningom ska komma ut i egen försörjning. Det är dock viktigt att komma ihåg att denna grupp behöver fortsatt stöd och kan vara i behov av fler insatser innan de kan börja arbeta heltid.

Kostnaderna för försörjningsstöd har ökat under året och även medelbidraget per hushåll har ökat. En anledning till detta är ökade kostnader för tillfälligt boende såsom vandrarhem, hotell och härbärge på grund av en stor inströmning av bostadslösa, främst barnfamiljer. Kostnaderna för detta ökade med 2,5 miljoner kronor mellan 2012 och 2013 (från 4,5 mkr till 7 mkr), vilket främst beror på en markant ökning under sommaren då kostnaderna var nästan dubbelt så höga jämfört med 2012. Under hösten har kostnaderna sjunkit, men är fortfarande högre än föregående år. Även kostnader för bistånd till hyresskulder har ökat under 2013 jämfört med 2012. Detta beror på det uttalande målet att inga barnfamiljer ska vräkas i stadsdelen. Verksamheten har under året arbetat med att minska kostnaderna.

Den 1 juli infördes den s.k. jobbstimulansen inom ekonomiskt bistånd. Denna innebär, att hushåll som uppbär försörjningsstöd, efter 6 månader får behålla 25 % av sina inkomster från arbete. Detta med syftet att stimulera till arbete och med tanken att även deltidsarbete ska ge en förbättring för hushållet och på sikt leda till arbete på heltid och självförsörjning. Detta innebär dock högre kostnader för enheten och vi har också sett nytillkomna hushåll som ligger precis under norm och som tidigare valt att inte ansöka. Dessa hushåll har återigen börjat ansöka och kommer om 6 månader kvalificera sig för ett högre bistånd. Kostnaderna för detta har ökat från 30 tkr/mån i augusti till 37 tkr/mån i november. Kostnaderna bedöms öka även framöver då fler kvalificerar sig.

Enheten har under året deltagit i tester av de nya bedömningsinstrument som håller på att införas i staden. På mottagningssektionen har man i olika omgångar testat Initial bedömning och på försörjningsstödssektionerna samt resurssektionen har man deltagit i Socialstyrelsens test av FIA-förutsättningar inför arbete. FIA har använts som en del i remitteringen till Jobbtorg resurs.

### *Budget- och skuldrådgivning*

Sedan den öppna mottagningen startade kommer personer med hyresskulder tidigare i kontakt med förvaltningen än förut. De kommer nu innan det gått så långt som till uppsägning vilket är positivt då insatser för att behålla boendet kan sättas in tidigare. Många av dem som besöker mottagningen har även kontakt med andra delar av förvaltningen såsom, äldreomsorg, Barn- och ungdom, Vuxenenheten, socialpsykiatri eller omsorgen om funktionsnedsatta. Mottagningen har under 2013 haft 235 besök vilket är något fler än 2012.

Det förebyggande arbetet avseende hyresrådgivningen har, utöver arbetet med uppsagda hyresgäster, även bestått av föreläsningar kring vardagsekonomi. Sex av föreläsningarna har specifikt riktat sig till personer mellan 18-29 år som är aktuella för försörjningsstöd. Dessa föreläsningar har även haft ett extra innehåll kring intentionen av försörjningsstödsnormen.

Övriga föreläsningar som utförts har varit för deltagare på Rågsveds Community Center (RCC), öppna förskolan i Högdalen samt Rågsveds föräldragrupp.

#### *Felaktiga utbetalningar (FUT)*

Under 2013 har arbetet med felaktiga utbetalningar (FUT) intensifierats och utvecklats. Under 2012 var FUT-utredartjänsten vakant under sex månader vilket försvårar jämförelser med föregående år. Under 2013 har 104 stycken anmälningar om FUT inkommit och 80 utredningar öppnades. 85 utredningar färdigställdes och ledde till 69 återkrav på totalt 1,3 mkr. Nio ärenden har gått vidare till polisanmälan om misstänkt bidragsbrott. En dom har avgjorts och domen blev fällande. Enheten har sparats in 0,3 mkr mellan perioden 1 januari till 10 december 2013.

#### *Feriejobb*

Förvaltningen mottog i år ca 1 275 ansökningar om feriearbete inför sommaren 2013.

681 ungdomar har erbjudits sommarjobb och 606 ungdomar tillträdde sina anställningar, varav 52 % flickor och 48 % pojkar. 94 ungdomar med särskilda behov och aktuella inom förvaltningens olika enheter eller hos till exempel läkare har tillträtt en prioriterad sommarjobbsplats. Ungdomarna har erbjudits tre veckors anställningar inom främst äldreomsorg med sociala arbetsuppgifter, inom barnomsorg vid förskolor och fritidshem samt med parkarbete. Gensvaret från arbetsplatserna inom Enskede-Årsta-Vantör, både i egna verksamheter och hos entreprenörer har varit positivt. Totalt har 667 ungdomar boende i Enskede-Årsta-Vantör sommarjobbat då fackförvaltningar i staden har anställt och bekostat löner för 61 ungdomar. 7 av dessa var ungdomar med särskilda behov.

Inför jullovet erbjuds 25-30 ungdomar födda 1997, 1996 och 1995 fem dagars jullovsjobb vid stadsdelsförvaltningens fritidsgårdar och på Gålö, inom parklekar, på idrottsplatser genom idrottsförvaltningen och vid någon skola.


KF:s mål för verksamhetsområdet:







### 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

#### **Kommentar**

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom att verksamheterna bidrar till en hållbar utveckling. Årsmålen för samtliga indikatorer, utom för elbilar, uppnås. Utfallen för indikatorer avseende miljöbränslen, elanvändning och utsortering av matavfall har förbättrats jämfört med föregående år. Verksamheterna har arbetat efter nämndens miljöhandlingsplan. I miljöhandlingsplanen finns nämndens resepolicy som antagits i samband med verksamhetsplanen. Nämnden har haft en resepolicy sedan 2009.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/s tyrelsen	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	25,36 %		15 %	15 %	VB 2013
 Andel elbilar	5,56 %	6,25 %	6 %	6 %	2013
<b>Kommentar</b>					
Förvaltningen har kvar den tidigare införskaffade elbilen. Under 2013 har emellertid ytterligare bilar införskaffats, vilket bidragit till att årsmålet med liten marginal inte nås.					
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100%	Verksamhetsberättelse 2013
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	94 %	67,83 %	85 %	tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2013
 Elanvändning per kvadratmeter	55 kwh/kvm	65 kwh/kvm	55 kwh/kvm	34 kWh	2013
 Mängden matavfall som stadens verksamheter sorterar ut för biologisk behandling	71,4 %		45 %	öka	2013

Nämndmål:

### Förvaltningens verksamheter bidrar till en hållbar utveckling och bedrivs utifrån nämndens miljöplan


 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Måluppfyllelse på samtliga miljöindikatorer.

#### Kommentar

Nämndens miljöhandlingsplan är utgångspunkt för verksamheternas miljöarbete. Redovisning av resultaten och måluppfyllelsen återfinns under kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet ovan.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel remissyttranden över detaljplaner där förvaltningen framhåller behov av förutsättningar för hållbar stadsutveckling	100 %	100 %	100 %		2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:


## 1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

● Uppfylls helt

### Kommentar

Förvaltningen deltar i stadens plan- och programarbetena för att bevaka de behov som finns inom nämndens verksamheter när staden växer. Det gäller behovet av lokaler och uppdraget att utveckla och förvalta stadsdelens parker och grönområden samt förebyggande arbete för att skapa trygga och hållbara stadsdelar. Arbetet sker i nära samarbete med stadsbyggnadskontoret, exploateringskontoret och trafikkontoret i samband med planering för nya bostäder i stadsdelsområdet. Stora projekt som kommer att bidra till många nya invånare i stadsdelsområdet är Årstafältet, Årstastråket, Slakthusområdet, Högdalen samt delar av Älvsjö-Örby.

Förvaltningen har under året arbetat tillsammans med Stockholms hem för att bygga om befintliga lokaler till en gruppboende om sex lägenheter. Gruppboenden kommer att vara inflyttningsklara först 2014. Vidare har förvaltningen sett över möjligheterna att omstrukturera ett antal gruppboenden inom äldreomsorgen till gruppboenden/serviceboenden jml LSS, vilket skulle kunna utöka antalet lägenheter med särskild service med ytterligare 27 lägenheter.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal nyttillkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	0 st	6 st	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b> Förvaltningen har arbetat tillsammans med Stockholms hem för att tillskapa en ny gruppboende om sex lägenheter i Enskede. Bostäderna har dock inte hunnit bli inflyttningsklara innan årsskiftet som planerat utan inflyttning kommer att kunna ske först under 2014.					

Nämndmål:

## Behovet av lokaler för målgrupperna inom nämndens verksamhetsansvar tillgodoses i planeringen för nya bostadsområden

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Nya förskolor och gruppboenden planeras så att det långsiktiga behovet tillgodoses.

### Kommentar

Förvaltningen har deltagit i den långsiktiga planeringen och bevakat att nya förskoleavdelningar kan inrättas och att gruppboenden tillkommer framförallt inom projekten Årstafältet, Årstastråket, Slakthusområdet, Högdalen samt delar av Älvsjö-Örby. Under året har planeringen för behovet av förskolor inom särskilt Årstafältet och Årstastråket

intensifierats. Förvaltningen har arbetat nära stadsbyggnadskontoret och exploateringskontoret för att säkerställa att förskolorna placeras i goda lägen och att behovet av antalet avdelningar tillgodoses.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

### Kommentar

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom arbete i verksamheterna med att den enskilde ska möta ett varierat utbud av kultur och hälsofrämjande aktiviteter. De förväntade resultaten för nämndmålet bedöms ha uppnåtts.

Barn och ungdomar erbjuds miljöer där skapande och rörelse är en naturlig del och förvaltningen utnyttjar de gemensamma resurser som finns i staden och samarbetar med olika kulturaktörer och föreningslivet. På förskolorna erbjuds barnen exempelvis professionella kulturupplevelser och fritidsverksamheten erbjuder varje vecka sportaktiviteter i olika former. Barnyoga är ett exempel på komplement till förskolans övriga aktiviteter. Sommarverksamheten på Gålö har varit en del i utbudet av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter under sommaren, för personer i alla åldrar.

Äldre erbjuds olika former av kultur och hälsofrämjande aktiviteter, framförallt genom de öppna dagverksamheterna. Även de upphandlade verksamheterna erbjuder många kultur- och hälsofrämjande aktiviteter. I ett samverkansprojekt mellan förvaltningen och idrottsförvaltningen har ett utomhusgym för äldre utvecklats i Dalbotten, Högdalen. Utomhusgymmet invigdes den 24 augusti. Ett seniorgym på Rågsveds servicehus invigdes den 24 oktober. Under sommaren har 144 äldre personer varit på utflykt med dagverksamheten på Gålö. För boende på gruppboendestäder utgår aktiviteterna från brukarnas egna intressen och behov.

Nämndmål:

### **Den enskilde möter ett varierat utbud av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter**

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Barnen och ungdomarna tar del av och utövar kultur i olika former samt utvecklar en förståelse för sin egen och andras kultur.

Barnen på förskolan och inom fritiden utvecklar förståelse för vikten av att värna om en god hälsa samt utövar fysiska aktiviteter.

Personer som har stöd och omsorg inom nämndens verksamheter ska uppleva att de möter ett varierat utbud av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter.

## Kommentar

På förskolorna görs i slutet av varje termin en utvärdering av gruppernas utveckling utifrån förväntade resultat, (TUFF, tydlig uppföljning för förskolan). Resultatet redovisas i en skala 1-6 och kan aggregeras till förvaltningsnivå. Se vidare förklaring på sidan 25 och 27.

### *Kultur för barn och unga*

Kulturen har utgjort en integrerad och naturlig del i förskolan och fritidsverksamheten. Personalen har uppmuntrat till skapande och kommunikation med hjälp av olika estetiska uttrycksformer. Miljön har utformats så att barnen och ungdomarna givits förutsättningar att använda sin fantasi, uttrycka sig och skapa på eget initiativ.

Utifrån TUFF-skalan 1-6 blev det sammanvägda resultatet i förvaltningens förskolor 3,85. Förväntade resultat för barnen i förskolan har varit att *barnen visar intresse för att utöva kultur genom olika uttrycksformer* samt att *barnen visar intresse för sin kultur och är nyfikna på andra kulturer*.

Vårens ungdomsenkät genomfördes på fritidens kvällsverksamheter, Totalt har 103 ungdomar besvarat enkäten, varav 57 % pojkar och 43 % flickor. Resultatet visar att 62,5 % har deltagit i en kulturell aktivitet vilket är 68 % av pojkarna och 50 % av flickorna. Det var 90 % som uppgav att de uttrycker sig i eget skapande vilket är 70 % av pojkarna och 86 % av flickorna.

Förvaltningen har samordnat beställningar av olika kulturevenemang för barn och unga som ett komplement till de professionella kulturupplevelser som anordnats av enheterna. I samverkan med kulturskolan har enheterna också erbjudits dans för förskolebarnen.

### *Hälsofrämjande aktiviteter för barn och unga*

Förskolorna erbjuder miljöer, ute och inomhus som lockar till rörelselek. Genom roliga och meningsfulla aktiviteter utvecklar barnen motorik, koordinationsförmåga och kroppsuppfattning. De är utomhus varje dag, rör sig i naturen och får uppleva olika typer av terräng och underlag. Barnyogan är ett uppskattat komplement till förskolans övriga aktiviteter. Förskolorna följer stadsdelens gemensamma riktlinjer för mat och måltider vilket innebär att barnen erbjuds god, varierad och näringsriktig mat. De har också tillsammans med dietistens utbildningsinsatser resulterat i en bra och jämnare kvalitet på måltiderna.

Utifrån TUFF-skalan 1-6 blev det sammanvägda resultatet i förvaltningens förskolor 4,20. Förväntade resultat för barnen i förskolan har varit att *Barnen visar intresse för fysiska aktiviteter* samt att *Barnen visar förståelse för sambandet mellan mat och hälsa*.

Fritidsverksamheten har i samverkan med föreningslivet uppmuntrat till meningsfulla och hälsosamma aktiviteter genom ett brett utbud av idrott, friluftaktiviteter och dans. Parklekarna har erbjudit dagliga tillfällen till rörelse och lek, främst utomhus. I kvällsverksamheterna har man haft sportaktiviteter flera gånger per vecka. Liksom tidigare har förvaltningen också detta år erbjudit gratis badbussar under sex sommarveckor för barn och ungdomar samt familjer med mindre barn. Bussarna har gått till sommargårdarna Simpvik och Sävnäs där olika friluftaktiviteter ordnats. Ungdomsenkäten från kvällsverksamheterna visar att 84,8 % har deltagit i en hälsofrämjande aktivitet, vilket är 95 % av pojkarna och 75 % av flickorna. Det var 74,1 % som hade provat på för dem nya aktiviteter, vilket är 61 % av pojkarna och 71 % av flickorna.

### *Kultur och hälsofrämjande aktiviteter för äldre och personer med funktionsnedsättning*

Äldreomsorgen fortsätter att erbjuda olika kulturupplevelser och hälsofrämjande aktiviteter inom de öppna dagverksamheterna och vård- och omsorgsboendena, såsom exempelvis grupp gymnastik, tipspromenad, olika framträdanden och besök på museum, shopping i galleria.

Boende i LSS-gruppboendena har erbjudits olika kultur- och fritidsaktiviteter utifrån egna intressen och behov, både i grupp och enskilt, såsom exempelvis disco hos FUB i Huddinge, kryssning, bio, besök på 4-H gård och Lida friluftsområde och simning i badhus.

I ett samverkansprojekt mellan förvaltningens parkingenjör, medicinskt ansvarig för rehabilitering och idrottsförvaltningen har ett utomhusgym för äldre utvecklats i Dalbotten, Högdalen. Arbetet har bland annat innefattat produktutveckling av benpress och fysiskt stöd och är ett led i att möjliggöra för alla att kunna träna. Det ligger i linje med stadens idrottspolitiska program och förvaltningens uppdrag att arbeta för ökad tillgänglighet i parker och grönområden, särskilt för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning. Utomhusgymmet invigdes den 24 augusti.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel förskoleavdelningar där barnen upplevt minst två professionella kulturupplevelser under året	100 %	100 %	100 %		2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

● Uppfylls helt

### Kommentar

Nämnden har bidragit till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål genom arbetet med att uppnå nämndmålen att stadsdelen är ett tryggt område att bo och vistas i samt att stadsdelen är ren, välskött och tillgänglig.

Upprustning av parker och tillgänglighetsanpassning av lekparker, parker och parkvägar har skett under året. Slyröjning, förbättrad belysning, åtgärdande av fel och brister i samtliga lekparker, naturvård i Årstaskogen och inventeringar av parkbänkar och trappor är exempel på åtgärder som har genomförts för att stadsdelen ska upplevas som trygg och säker.




Trygghetsvandringar, antilangningskampanjer och sommarverksamheten på Gålö med bland annat badbussar har genomförts och är exempel på aktiviteter som ska skapa trygghet. Samverkan med andra aktörer är en viktig del i trygghetsarbetet och samverkan utökades under den sociala oron som bröt ut under maj månad. Den sociala oron medförde ett krisledningsarbete i förvaltningen samt en utökad verksamhet inom fritid och fält och organisation av ett antal mötesplatser för frivilliga och allmänhet. Rågsved, Dalen, Östberga och Hagsätra var områden där arbetet fokuserades.


Lokal utveckling har fortsatt i Rågsved genom Rågsvedsprojektet för ett tryggt och socialt hållbart område. I Östberga och Dalen har arbete påbörjats för att på olika sätt förbättra



trygghetsupplevelsen och stärka dessa stadsdelsområden.

Exempel på genomförda aktiviteter i det säkerhetsförebyggande arbetet är systematiskt brandskyddsarbete, arbetet med att ge stöd åt våldsutsatta och att öka kompetensen hos medarbetare kring säkerhetsförebyggande frågor.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen som upplever trygghet i den stadsdel där man bor	70 %		71 %	72 %	2013
<b>Kommentar</b> Förvaltningen har utvecklat arbetssättet i det förebyggande trygghetsarbetet, och fokuserat på prioriterade stadsdelar och områden. Samverkan har utvecklats internt inom förvaltningen och med externa aktörer.					
 Stockholmarens nöjdhet med skötsel av park och grönområden	54 %	56 %	62 %	62 %	2013
<b>Kommentar</b> De nya entreprenadkontrakten som trätt ikraft under året har utökad skötsel och renhållning, vilket kan bidra till att nöjdheten med skötseln av parker och grönområden i stadsdelsområdet ökar framöver.					
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %	100 %	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

### Stadsdelen är ren, välskött och tillgänglig

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Måluppfyllelse på kommunfullmäktiges indikator avseende nöjdhet med skötsel av park och grönområden.

#### Kommentar

Förvaltningen har under året arbetat för att parker och grönområden ska upplevas som rena, trygga och tillgängliga. Fokus har legat på barn, gamla och personer med funktionsnedsättning.

Arbetet med att åtgärda alla tidigare större fel och brister i samtliga lekplatser utifrån säkerhetsbesiktning har slutförts. Detta har medfört att viss lekutrustning har tagits bort för att säkerställa lekplatsernas säkerhet. Reinvesteringar har genomförts i några av stadsdelsområdets lekplatser, till exempel Vivstavarvsparken i Stureby, Kvitterkroken i Gamla Enskede, Grynkvarnsparken i Johanneshov, vid Ottekilsvägen i Bandhagen samt i

lekplatsen invid Stigtomtavägen i Örby.



Förvaltningen har fortsatt med inventering av parkbänkar i området samt tillgänglighetsanpassat parkbänkar för ca 1 mnkr. Inventering gällande upprustningsbehov av samtliga parktrappor har genomförts och viss upprustning har genomförts efter önskemål från medborgare, såsom exempelvis en trappa i Rågsved, vid Sköllerstagatan. Förvaltningen har även inventerat skick, renoveringsbehov och kostnader för belysning vid samtliga mindre planer för bollspel. Investeringar i ny energieffektiv LED-belysning har påbörjats i samarbete med trafikkontoret.

Förvaltningen har påbörjat arbetet med att ta fram asfaltsplaner, som ska ligga till grund för kommande asfaltsarbeten på parkvägarna. Arbetet fortsätter 2014.

Slyröjning har påbörjats enligt trygghetsstrategins slyröjningsplan, i Östberga och i Svedmyraskogen i Gamla Enskede. Vissa andra röjningar har gjorts genom att förvaltningen röjt bland annat i Dalen samt i Bandhagen, efter förfrågan från polisen och ur trygghetssynpunkt. Trygghetsröjningar har även genomförts vid mindre stråk i stadsdelsområdet.

Under året har tre nya entreprenadkontrakt för parkdrift trätt i kraft, för områdena Enskede, Årsta och Vantör. De nya kontraktet har intensifierade skötselnivåer och justerad vinterväghållning för att öka tillgänglighet och framkomlighet. Vinterväghållningen förstärks med ytterligare parkvägar, exempelvis vid vård- och omsorgsboenden och gruppboendestäder, för att underlätta korta dagliga utevistelser för brukarna. Gällande gräsklippning så kommer gräset att klippas kontinuerligt och skräpplockning har lagts in i det ordinarie åtagandet av entreprenören.

Restaureringsarbetet gällande träd och buskar, som tidigare påbörjats i stadsdelsområdets parker, har under året fortsatt, såväl i större parkområden som mindre parker, exempelvis Enskedeparken. Naturvård i Årstaskogen har fortsatt i nära samarbete med miljöförvaltningen och trafikkontorets trädexperter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 För att stadsdelsområdet ska vara tryggt och tillgängligt ska förvaltningen fortsätta arbetet med att ta fram åtgärdsplaner för asfaltsarbeten.	2013-01-01	2013-12-31	
 I samband med remissyttranden för nya detaljplaner för bostäder ska förvaltningen belysa frågor som rör tillgänglighet i utomhusmiljö	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

**Stadsdelen är ett tryggt område att bo och vistas i**

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Måluppfyllelse på kommunfullmäktiges indikator avseende upplevelsen av trygghet i stadsdelen där man bor. Goda resultat kring relaterade frågor i stadens brukarundersökning.

Våldsutsatta känner sig trygga med de insatser som beviljats av socialtjänsten.

Brukaren är trygg i hemmet och kan tillkalla hjälp vid behov. Brukaren är trygg med personalen. Förvaltningens verksamheter arbetar säkerhetsförebyggande och har en god beredskap vid krissituationer.

## Kommentar

### *Trygghets- och brottsförebyggande arbete i stadsdelen*

Under året har arbete skett i samverkan med skola, polis, socialtjänst, fritidsverksamheten och fältassistenter kring situationen i Östberga. Förvaltningen har även haft trygghetsmöte med boende i området. Arbetet har intensifierats under andra halvåret genom gemensamma satsningar från flera aktörer för att stärka närområdet. Exempelvis har förvaltningen ökat informationen till boende om aktiviteter för barn, ungdomar och stöd till föräldrar.

Förvaltningen har deltagit i trygghetsgruppen i Rågsved, vars syfte är att driva trygghetsarbetet i området. Trygghetsgruppen leds av Rågsveds fastighetsägarförening.

Trygghetsvandring har genomförts i området Dalen, Gamla Enskede. Många deltog i vandringen som protokollfördes. Ansvariga förvaltningar har fått protokollet för åtgärd och återkoppling kring vad som ska göras i området. Förvaltningen har även deltagit på ett möte med boende i Dalen som upplevde en otrygg situation i bostadsområdet. Polis, socialtjänst, fritids- och fältverksamheterna har arbetat vidare med denna problematik under hösten.

Under hösten har ”Boendedialoger” genomförts i Östberga och Högdalen. Dialogerna renderade bland annat i synpunkter kring trygghetssituationen i de båda stadsdelarna.

Den sociala oron som bröt ut i staden i maj drabbade även stadsdelen, framförallt områdena Rågsved, Hagsätra, Östberga och Dalen. En konsekvens av det inträffade är att samverkan med andra stadsdelar, myndigheter och frivilliga har ökat.

Arbetet inom det lokala brottsförebyggande rådet (Brå) har utvecklats under 2013. En probleminventering pågår och kommer att ligga till grund för handlingsplaner och prioriteringar framöver.

### *Våld i nära relationer*

Individ- och familjeomsorgen arbetar med att ge stöd åt barn och vuxna som är våldsutsatta eller barn som bevittnat våld i nära relation. Kvinnofridsteamet har fortlöpande arbetat med att göra riskbedömningar. 100 % av de som svarat på brukarundersökningen 2013 inom individ- och familjeomsorgen och som haft kontakt med kvinnofridsteamet anser att de fått erforderligt stöd av teamet.

Inflödet till mottagningssektionen och kvinnofridsteamet har ökat mycket under året. Till och med 2013-12-15 har teamet tagit emot 280 nya ärenden gällande våld i nära relation.

Motsvarande siffra 2012 var 187 ärenden. I 199 av dessa ärenden fanns det 421 barn, 14 ärenden avsåg män i nära relation och 18 ärenden var s.k. hedersärenden.

I augusti 2013 flyttade Centrum för våldsutsatta (Fridsam) in i lokaler på Bersågränd i Dalen, tillsammans med kvinnostödjare från Farstas och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar.

Kvinnostödjare och behandlare som ger stöd åt barn som upplevt våld har arbetat tillsammans i lokalen. 35 barn har under året fått behandling för det våld de upplevt i sin familj. 85 våldsutsatta kvinnor har fått stöd och behandling individuellt och/eller i grupp. Fyra grupper för stöd till våldsutsatta, vuxna och barn, har genomförts. Då erfarenheter och forskning visat att våldsutsatta har stora behov av behandling för att utveckla föräldraförmågor har gruppverksamhet genomförts i form av ett föräldraprogram, Trygghetscirkeln. Familjecentrum inom öppenvården har också erbjudit stöd till kvinnor, som bor i förvaltningens skyddade boenden.

Mansmottagningen har erbjudit behandling till vuxna som utsatt sin partner för någon form av våld. Mansmottagningen har under året haft 74 personer i behandling. Under året har 55 personer avslutat sin behandling. Mansmottagningen har tagit emot personer med våldsproblematik från stadsdelarna Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Farsta, Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö. Mansmottagningen har drivits med medel från Socialstyrelsen.

I samverkan med individ- och familjeomsorgen har förskolan och fritidsverksamheten arbetat fram ett stödmaterial med handlingsplaner för barn som misstänks fara illa, eller där hot och våld kan förekomma i familjen. Det har till syfte att tidigt upptäcka barn som far illa genom att öka kompetensen i dessa frågor hos personalen. Materialet finns samlat i en särskild pärm som i början av år 2013 delades ut till alla förskoleavdelningar. Förskolepersonalen har systematiskt gått igenom materialet för att sätta sig in i det. Vid ett gemensamt chefsforum under hösten för förskola, grundskola, gymnasieskola, fritidsverksamheten och individ- och familjeomsorg, fick cheferna från såväl kommunala som fristående enheter, en genomgång av materialet.



Inom beställaravdelningen har nio informationstillfällen genomförts för att uppmärksamma våld i nära relationer.

#### *Säkerhetsförebyggande arbete och trygghet i verksamheterna*

Verksamheterna arbetar fortlöpande med att förnya och utveckla det säkerhetsförebyggande arbetet, bland annat genom handlingsplaner, rutiner och checklistor för olika situationer. Utbildningar genomförs exempelvis inom brandskydd och hantering av hot- och våldssituationer. Krishantering, värdegrund och säkerhetsförebyggande frågor behandlas fortlöpande i olika forum, exempelvis på APT. Inom förskolan genomförs exempelvis barnskyddsronder och inom ramen för den uppsökande verksamheten för personer över 80 år inom äldreomsorgen har information om bland annat förebyggande av brand och brott givits. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har fortsatt att samverka med Söderortspolisen i arbetet med att förebygga brott mot äldre.

Resultatet i stadens undersökning angående frågan om trygg i det egna boendet visar följande: Andelen trygga i vård- och omsorgsboende 89 % (2012 92 %), andelen trygga med sin hemtjänst 85 % (2012 88 %), andelen trygga i sitt LSS-boende barn och vuxna 91 % (2012 85 %).

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Personer som har upplevt våld i nära relationer uppmärksammas och får	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
information om hur de får råd och stöd. Medarbetarna ska känna till att de har skyldighet att göra anmälan till socialtjänsten om de misstänker att barn upplever våld i nära relation			
 Enheterna ska kontinuerligt diskutera krishantering och säkerhetsförebyggande frågor på APT, för att samtliga medarbetare ska ha god kunskap om vad som gäller i den egna verksamheten	2013-01-01	2013-12-31	
 I syfte att motverka bostadsbränder hos brukare i nämndens verksamheter sker samverkan med fastighetsägare enligt riktlinjer för systematiskt brandskyddsarbete (SBA). Ytterligare åtgärder är riskbedömningar av arbetsmiljön hos respektive brukare, upprättande av handlingsplaner, inventering av personer med riskbeteende samt åtgärder såsom spisvakt och extra tillsyn vid behov.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

 Uppfylls helt

### Kommentar

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena. Nämndens mål och årsmålen för indikatorerna har nåtts helt eller delvis. Arbetet med att genomföra kommunfullmäktiges och nämndens egna aktiviteter har pågått enligt planering. Indikatorer där målen inte nås finns främst inom individ- och familjeomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Sjukfrånvaromålet nås inte och inom förskolan nås inte årsmålen för andel förskollärare och personalens bedömning av ”förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling”.

Fortsatt fokus ligger på att sänka sjukfrånvaron, genom olika projekt och aktiviteter. Kompetensutveckling av medarbetare och chefer inom alla verksamhetsområden genomförs kontinuerligt utifrån de olika enheternas behov, exempelvis genom chefsutvecklingsprogram, it-utbildningar, språkutbildningssatsningar, inom ergonomi samt både bas- och specialistutbildning inom olika områden. Arbetet med att utveckla ledar- och medarbetarskapet fortsätter.

Utbyggnad sker fortfarande inom förskolan och ett prioriterat område är att öka andelen förskollärare i verksamheten, genom exempelvis kompetensutveckling, deltagande vid rekryteringsmässor och mottagande av studenter i den verksamhetsförlagda utbildningen. Utvärderingsmaterialet TUFF (tydlig uppföljning för förskolan) har vidareutvecklats under året, ett stödmaterial har arbetats fram och personalens medvetenhet i arbetet med bedömning och analys har ökat.

Fokus i omsorgsverksamheterna har varit att öka kvaliteten i omsorgen, brukarnas nöjdhet och att säkerställa rättssäkerheten för den enskilde samt att sänka sjukfrånvaron ytterligare. Brukarnas nöjdhet är fortsatt hög inom många områden, men har sjunkit jämfört med föregående år. Arbetet med att möjliggöra för alla att delta på lika villkor i samhällets gemenskap fortgår, bland annat genom arbete för ökad tillgänglighet i alla verksamheter. Inom äldreomsorgen, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, samt socialpsykiatri har arbetet med att säkerställa och utveckla dokumentation, arbetsmetoder och riktlinjer fortsatt, liksom insatser för att den enskilde ska kunna leva ett självständigt liv genom exempelvis fixartjänst, hjälpmedel och hjälp till bostadsanpassning. Det förebyggande arbetet är prioriterat i stadsdelen och detta utökades under våren och sommaren med anledning av de sociala oroligheterna runt om i staden.

Den översyn av individ och familjeomsorgen som har gjorts och bland annat resulterade i en uppdelning av verksamheten i två avdelningar har följts upp under året och arbetet fortsätter under 2014. Ett stort arbete har gjorts under 2013 med att strukturera internkontrollen i verksamheten samt att se över organisationen och säkerställa en effektiv och rättssäker ärendeprocess inom barn och unga.

För att öka valfriheten sker upphandlingar enligt aktivitetsplanen och information ges till brukarna om de valmöjligheter som finns. Ungefär hälften av hemtjänstverksamheten drivs av privata utförare. Samverkan med fristående förskolor har fortsatt under året med bland annat regelbundna möten.

Vidareutveckling av verksamheten sker utifrån resultat i brukarundersökningar, inspektioner och granskningar, internkontroller samt verksamhets- och avtalsuppföljningar, liksom genom en systematisk uppföljning av synpunkter och klagomål från brukare och andra. För att utveckla verksamheterna fortsätter även arbetet med resultatbaserad styrning att utvecklas, liksom användningen av metoden lean. Kontinuerlig fortbildning av personal samt deltagande i stadens kvalitetsutmärkelse och mässa för goda exempel är andra delar i kvalitetsarbetet och verktyg för verksamhetsutveckling.

Nämndens viktigaste prioriteringar för att bidra till inriktningsmålet är det arbete som beskrivs och exemplifieras vid KF- och nämndmål nedan, för en hög kvalitet i verksamheterna och nöjda brukare och anhöriga.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald





 Uppfylls helt

### Kommentar

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom konkurrensutsättning av utförarverksamheten, som genomförs enligt aktivitetsplanen (se redovisning vid KF:s mål 3.2 "Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva") samt genom att arbeta för att den enskilde ska vara informerad om möjligheten att välja utförare och vilka alternativ som finns. Detta sker i huvudsak via muntlig information, hemsidor, broschyrer (egna och stadens) och utförarkataloger. Verksamheter inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt förskola ingår i stadens webbtjänst "Jämför service".

Utfallet i brukarundersökningarna visar att upplevelsen av valmöjlighet är hög inom de flesta verksamheterna och målen nås med god marginal. Undantaget är omsorgen om personer med funktionsnedsättning, där målet inte riktigt uppnås. En orsak kan vara att den enskilde inte förstått att den valt. Gällande val av boende begränsas valmöjligheten genom att tillgången på boenden är begränsad (inget utbud). Vid valet av hemtjänstutförare försvåras den enskildes val genom alltför många utförare finns att välja mellan. Antal brukare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning är lägre än äldreomsorg och barnomsorg, vilket gör utfallet mer känsligt för fluktuationer.

Inom hemtjänst har 46 % av totalt 1 773 brukare valt privat utförare, vilket är en ökning från 2012 då det var 44 %.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom barnomsorg	73 %	69 %	69 %	76 %	2013
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	65 %	72,25 %	68 %	68 %	2013
<b>Kommentar</b>					
Biståndshandläggarna har informerat brukarna på samma sätt som inom andra områden. Målgruppen är dock liten och utbudet av exempelvis boenden begränsat. För val av utförare av andra insatser, exempelvis hemtjänst och daglig verksamhet, är utbudet å andra sidan väldigt stort vilket försvårar för många i målgruppen att kunna göra ett val.					
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	89 %	88 %	71 %	71 %	2013
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom	75 %	82 %	56 %	56 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
äldreomsorg, vård- och omsorgsboende					

Nämndmål:

### Den enskilde är informerad om möjligheten att välja utförare

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Måluppfyllelse på kommunfullmäktiges indikatorer om brukarnas upplevelse av valmöjlighet inom förskola, äldreomsorg hemtjänst, vård- och omsorgsboende och omsorg om personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen använder konsekvent Stockholms stads symbolspråk och grafiska profil i all kommunikation.

### Kommentar

Brukarna har getts lättbegriplig information om möjligheten att välja utförare i huvudsak via muntlig information, hemsidor och broschyrer (egna och stadens). Verksamheter inom äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta samt förskola ingår i stadens webbtjänst "Jämför service". Alla förskolor och fritidsgårdar har också webbplatser med mer utförlig information. Fältgruppens arbete, fritidsgårdarnas verksamhet och de öppna förskolorna finns även presenterade i informationsbrochyrer. Fältgruppen annonserar sina kontaktvägar såväl vid personliga möten som på internet och via annonser i lokaltidningen. De är också aktiva på Facebook. Biståndshandläggarna inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt socialpsykiatri har fortlöpande informerat om möjlighet att välja utförare via en utförarkatalog. Utförarkatalogen uppdateras varje kvartal.

Enligt stadens brukarundersökning upplever 89 % (88 % 2012) av brukarna inom hemtjänst att de haft *möjlighet att välja* utförare. Motsvarande siffror för vård- och omsorgsboende är 75 % (2012 82 %). För omsorgen om personer med funktionsnedsättning är motsvarande siffror 74 % för daglig verksamhet (72 % 2012), 73 % för korttidsboende (77 % 2012) samt 43 % för boende i gruppboende (49 % 2012).

Andel brukare som uppger att *de själva valt* vård- och omsorgsboende är 39 % (40 % 2012) och för hemtjänst 45 % (42 % 2012). Inom omsorg om personer med funktionsnedsättning är motsvarande värden att 74 % själva har valt daglig verksamhet (79 % 2012), 66 % själva har valt korttidsboende (65 % 2012) och 43 % själva har valt sin gruppboende (57 % 2012).

Resultatet från den uppsökande verksamheten visar att 95 % av personer över 80 år upplever att de fått en bra information om äldreomsorgen (97 % 2012) och 95 % uppger att de fått en ökad kunskap (93 % 2012).

Möjligheten att fritt välja utförare inom individ- och familjeomsorgen är begränsad. I alla nya ärenden inom enheten för utredning och öppenvård vuxna görs ASI-utredningar, som sker i dialog med den det gäller. I intervjun får den enskilde själv skatta sitt hjälpbehov. Det ska alltid framgå i utredningarna hur den enskilde ser på sin situation. På enheten för arbete och försörjning läggs stor vikt vid den enskildes syn på sin situation och val av insats. Inom barn



och unga är barn, ungdomar och deras föräldrar genom dialog och nätverksmöten delaktiga vid val av insats och deras önskemål beaktas så långt som möjligt. Den enskildes inställning dokumenteras i utredningar och genomförandeplaner.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Stockholms stads grafiska profil och symbolspråk ska användas konsekvent i all kommunikation av stadsdelsförvaltningens verksamheter, för att stärka stadens varumärke och för att medborgarna alltid ska känna igen stadens verksamheter.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Information på Jämför service hålls aktuell och uppdateras löpande under året av enheterna.	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 har bidragit till kommunfullmäktiges mål bland annat genom förskolornas arbete med att uppnå nämndens mål. Årsmålen för flertalet indikatorer uppnås, dock ej andel förskollärare och personalens bedömning av ”förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling”. Antal barn i förskoleålder ökar fortfarande. Barngrupper, personaltäthet och arbetsätt anpassas till befintliga behov och lokaler och barnomsorgsgarantin har blivit tillgodosedd. Utemiljön är viktig för barnen och det är prioriterat att se till att det finns bra lektytor och gårdar när nya förskolor byggs och avdelningar öppnas.

Arbetsmarknadsläget gör att det fortfarande är stora svårigheter att rekrytera förskollärare till nya avdelningar och i samband med pensionsavgångar, samtidigt som andelen förskollärare behöver öka. Stadsdelen deltar i olika rekryteringsmässor och tar emot många studenter i den verksamhetsförlagda utbildningen, för att knyta kontakter och sprida information om stadsdelens förskolor. Kompetensutveckling och pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare erbjuds medarbetarna. Övergripande arbete sker för att synliggöra det goda arbete som sker och presentera gemensamma strategier, program och riktlinjer som har tagits fram för exempelvis mat och måltider, språk, barnyoga och den gemensamma informationsbroschyren samt introduktionsplan för nyanställda.

Utvärderingsmaterialet TUFF, med gemensamma mål och förväntade resultat utifrån förskolans läroplan, har vidareutvecklats under året och stödmaterial har arbetats fram för att öka medvetenheten i arbetet med analys och bedömning. Utvärderingsmaterialet är en viktig del i förskolornas uppföljning och ett viktigt underlag för reflektion över den pedagogiska verksamheten samt förbättringar i verksamheten. Materialet ligger till grund för personalens bedömning av ”förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling” och omfattar fem områden och en skala 1-6. Det baseras på observationer i barngruppen och den pedagogiska dokumentationen.

Informations- och kommunikationsteknologi har fortsatt varit ett viktigt utvecklingsområde i stadsdelens förskolor, samt en viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare. För att utveckla pedagogiken och underlätta den pedagogiska dokumentationen har en omfattande utbildning i pedagogisk it- och mediekompetens genomförts, via Skolverket. Utbildningen har omfattat alla pedagoger och chefer i förskolan. En separat redovisning av projektet kommer att göras under 2014.

Samverkan med fristående förskolor fortsätter att utvecklas bland annat med syfte att underlätta planeringen av barnomsorgen i stadsdelen. Ett lokalt branschråd har inrättats och förvaltningen har årliga stormöten med de fristående förskolorna.

I förskolans kvalitetsredovisning (se bilaga) finns utförligare beskrivning av arbetet som skett under året.

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	37 %	37 %	39 %	42 %	2013
<b>Kommentar</b>					
Stadsdelsnämnden har tagit fram aktiviteter i syfte att öka andelen förskollärare. Årsmålet för indikatorn har trots detta inte uppnåtts. Förskoleavdelningen har under året deltagit i flera rekryteringsmässor och i idémässan på Kulturhuset. Introduktionsprogrammen har utvecklats och en informationsfolder om de kommunala förskolorna har tagits fram. Övergripande har förskoleavdelningen arbetat med att synliggöra det goda arbete som sker i stadsdelens kommunala förskolor genom spridning av gemensamma strategier, program och riktlinjer.					
● Andel nöjda föräldrar	83 %		82 %	85 %	2013
● Antal barn per grupp	15,1 barn/avd.	14,9 barn/avd.	15,8	16	2013
● Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	4,76 st	4,64 st	4,9 st	4,9	2013
◆ Personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling"	3,36	3,51	3,5	3,6	2013
<b>Kommentar</b>					
Förskolornas bedömning utifrån kvalitetsindikatorns kriterier når inte riktigt upp till årsmålet. Pedagogernas medvetenhet om kriteriernas innebörd har ökat men en viss osäkerhet finns fortfarande kring tolkningen. Kriterierna utgör dock ett bra underlag för reflektion och utvecklingsarbete. Eftersom underlaget till kvalitetsindikatorn har reviderats sedan förra året går det inte att göra en direkt jämförelse med förra årets siffror.					

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	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
säkerställa att andelen förskolelärare ökar.			
✓ 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:

### **1. Barn och ungdomar har grundläggande demokratiska värderingar och sociala förmågor samt bemöts utifrån jämställdhet, respekt och likabehandling**

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Barnen och ungdomarna utvecklar förståelse för vårt samhälles demokratiska värderingar.

Inom fritidens verksamheter bemöter alla varandra på ett respektfullt sätt.

#### **Kommentar**

På förskolorna görs i slutet av varje termin en utvärdering av gruppernas utveckling utifrån förväntade resultat. Dessa finns i TUFF-materialet nedbrutna till detaljerade exempel på hur man kan identifiera processerna i barngruppen. På en skala 1-6 kartläggs det som pedagogerna systematiskt dokumenterat (d.v.s. evidens). Varje skalsteg används för att kartlägga och analysera hur långt verksamheten kommit i arbetet. Resultaten från varje förskola har sedan aggregerats till förvaltningsnivå (se förskolans nämndmål 1-3).

Barnen på förskolorna har erbjudits en verksamhet som byggt på allas delaktighet och gemenskap. Pedagogerna har fortsatt att arbeta för att barnen ska respektera varandras olikheter, att de ska visa empati och hänsyn samt ta ansvar utifrån sin mognad. Förskolornas likabehandlingsplaner/planer mot kränkande behandling har reviderats.

Förskoleundersökningens delindex för normer och värden har ökat till 87, från 85 föregående år. Variationen ligger mellan 79 och 92 för förskoleenheterna.

Utifrån TUFF-skalan 1-6 blev det sammanvägda resultatet i förvaltningens förskolor 3,79. Förväntade resultat för barnen i förskolan har varit att *barnen visar empati och ser olikheter som en tillgång*, att *barnen deltar i lek utifrån sin egen förmåga* samt att *barnen visar hänsyn och tar ansvar för det sociala sammanhang man vistas i på förskolan*.

Inom fritidsverksamheten har personalen strävat efter att alla barn och ungdomar ska bli sedda och bekräftade. Under året har många gruppaktiviteter anordnats som stärkt hänsynstagande till varandra. Sedan tidigare är tre fritidsgårdar HBT-certifierade. Nu pågår HBT-certifiering av ytterligare tre fritidsgårdar samt de sex öppna förskolorna. Vårens ungdomsenkät visade att 96 % har känt sig väl behandlade av personalen vilket är 95 % av pojkarna och 98 % av flickorna. Det var 95 % som har känt sig väl behandlade av andra besökare vilket är 92 % av pojkarna och 100 % av flickorna. Personalen hade fått 100 % av ungdomarna att känna sig välkomna till fritidsgården.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Barn med funktionsnedsättningar ska företrädesvis inkluderas i de ordinarie förskolegrupperna	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Barn och ungdomar med funktionsnedsättning ska huvudsakligen och i så stor utsträckning som möjligt, inkluderas i fritidens ordinarie verksamhet	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Förskolans personal ska ges fortbildning kring barn med funktionsnedsättning, inkluderande arbetssätt och i förekommande fall hjälpmedel	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Vid övergången från förskola till skola ska särskild samverkan ske med berörda parter så att funktionsnedsatta barn får en bra övergång	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Personalen som arbetar inom fritiden ska ges ökade kunskaper om funktionsnedsättningar hos barn och ungdomar	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Vid planeringen av fritidens verksamheter ska hänsyn tas till att aktiviteterna ska vara tillgängliga för funktionsnedsatta barn och ungdomar	2013-01-01	2013-12-31	



Nämndmål:

## 2. Barnen utvecklar sina förmågor och utmanas i sin utveckling och sitt lärande

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Barnen utvecklar sina förmågor i meningsfulla sammanhang där lust och nyfikenhet styr.

På förskolorna görs i slutet av varje termin en utvärdering av gruppernas utveckling utifrån en gemensam skattningsskala och gemensamma förväntade delresultat inom områdena språk och kommunikation, matematik, naturvetenskap och teknik. Pedagogerna ska i sin självvärdering utifrån kriterierna som rör nämndmålet, kunna konstatera att det skett en utveckling på förskolan.

Förbättrat delindex för stadsdelen avseende frågeområdet ”utveckling och lärande” i förskoleundersökningen (föräldraenkät) till 76.

### Kommentar

Verksamheten har bidragit till att utveckla barnens förmåga att undersöka problem och matematiska begrepp och i uteverksamheten har man undersökt omgivningen och vardagsfenomen samt gett barnen möjlighet att lära sig om naturen. Utbildningen PIM (praktisk IT-och mediakompetens) som genomförts för pedagogerna, har medfört att barnen i större utsträckning än tidigare, får ta del av och använda sig av ny informationsteknik för sitt lärande.

Förskoleundersökningens delindex för läroplansområdet ”utveckling och lärande” har förbättrats till 79, från 75 föregående år. Variationen ligger mellan 72 och 87 för förskoleenheterna.

Utifrån TUFF-skalan 1-6 blev det sammanvägda resultatet i förvaltningens förskolor följande:

**Språk och kommunikation** 4,28. Förväntade resultat har varit att *barnen använder olika genrer (berättar, beskriver och diskuterar)*, att *barnen använder olika sätt att kommunicera* samt att *barnen visar intresse för bilder texter och medier*.

**Matematik** 3,74. Förväntade resultat har varit att *barnen visar intresse för och använder matematiska begrepp (som ex. beskriver rum, form, läge, riktning, antal och ordning)*, att *barnen har förmåga att följa enkla matematiska resonemang* samt att *barnen använder matematik i vardagen (exempelvis för att duka eller dela upp)*.

**Naturvetenskap och teknik** 3,65. Förväntade resultat har varit att *barnen visar förståelse för teknik i vardagen*, att *barnen visar intresse för naturens olika kretslopp*, att *barnen har kunskaper om växter och djur*, att *barnen visar förståelse för kemiska processer och fysikaliska fenomen* samt att *barnen har förmåga att bygga och konstruera med olika tekniker och material*.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Inom varje förskoleområde ska en årlig kartläggning göras av vilka modersmål	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
som talas av barn och personal.			

Nämndmål:

### 3. Barnen och ungdomarna är delaktiga och har inflytande

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Barnen och ungdomarna är delaktiga och har ett reellt inflytande på verksamhetens innehåll.

#### Kommentar

I förskolan och inom fritidsverksamheten har man strävat efter att ta tillvara barnens/ungdomarnas förmåga och vilja till att ta ansvar och utöva inflytande. De har uppmuntrats att uttrycka sina tankar och åsikter och utifrån mognad och ålder fått delta i olika former av samarbete och beslutsfattande. Barnens/ungdomarnas intressen har tagits tillvara och legat till grund för utformningen av miljön och planeringen av verksamheten.

I resultatet från föräldraenkäten har index för frågeområdet Barns inflytande ökat något till 81, från 80 år 2012. Variationen ligger mellan 71 och 90 för förskoleenheterna.

Utifrån TUFF-skalan 1-6 blev det sammanvägda resultatet i förvaltningens förskolor 3,96. Förväntade resultat för barnen har varit att *barnen gör egna aktiva val, att barnen ger uttryck för åsikter tankar, erfarenheter och hypoteser* samt att *barnen förhandlar och argumenterar för sin åsikt*.

Inom fritidsverksamheten pågår en ständig dialog med besökarna inom alla verksamheter om aktiviteter, caféutbud, inredning, regler och inköp mm. Alla verksamheter har lådor väl synligt uppsatta för förslag, klagomål och synpunkter. Resultat från vårens ungdomsenkät visar att 98 % upplever att de har inflytande och känner sig delaktiga, vilket är 93 % av pojkarna och 96 % av flickorna.

Nämndmål:

### 4. Vårdnadshavarna och förskolan samverkar för barnens bästa

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Vårdnadshavarna känner delaktighet och har förtroende för förskolans verksamhet.

Förbättrat delindex till 77 för stadsdelen, avseende frågeområdet ”samverkan” i förskoleundersökningen (föräldraenkät).

#### Kommentar

Samverkan med hemmet har utgjort ett utvecklingsområde. Arbetet visar på ett gott resultat i Förskoleundersökningen. Särskilt väl har man lyckats informera föräldrarna om förskolans



mål och arbetssätt. Föräldrarna känner sig också mer välkomna att ställa frågor och komma med synpunkter på verksamheten.

Förskoleundersökningens delindex för samverkan med hemmet har ökat till 79, från 76 år 2012. Variationen ligger mellan 65 och 86 för förskoleenheterna.

Nämndmål:

## **5. Barnen är förberedda inför övergången från förskola till skola**

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Förskolan har former för att avrunda förskoletiden och förbereda inför övergång till förskoleklass, utifrån varje barns förutsättningar och behov.

Barnen är förberedda inför att börja förskoleklass (intervjuer).

Föräldrarna är nöjda med förskolans avrundning av förskoletiden (egen enkät eller intervjuer).

Förbättrat resultat utifrån förskoleundersökningen till 65 %.

### **Kommentar**

Förskolorna och skolorna har följt den gemensamma handlingsplanen för övergången mellan förskola och förskoleklass. De barn som behöver särskilt stöd har ägnats särskild tid och omtanke. Planeringsarbetet och träffar har genomförts i samverkan mellan förskola och skola. Genom samtal och olika aktiviteter såväl i förskolan som i anslutning till skolan har barnen förberetts inför övergången. Överlämnandesamtal har genomförts och i intervjuer med barn och föräldrar har det framkommit att de haft positiva förväntningar på skolstarten. Någon form av avslutningsaktivitet för de blivande skolbarnen har också ägt rum. Barnen upplevdes vara väl förberedda inför att börja i förskoleklass. Samarbetet med närliggande skolor har enligt förskolecheferna i de flesta fall förbättrats år 2013.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## **2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg**

 Uppfylls helt

### **Kommentar**

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål då arbetet utifrån beslutade mål, indikatorer och aktiviteter i huvudsak har pågått enligt planering i alla verksamheter, även om årsmålet för vissa enskilda indikatorer inte nås fullt ut. Inom äldreomsorgen nås årsmålen för alla indikatorer utom en, medan ungefär hälften av årsmålen uppnås för indikatorerna inom individ- och familjeomsorg och funktionsnedsättning (övriga indikatorer nås delvis). Inom samtliga verksamhetsområden arbetar man med att utveckla kvaliteten i omsorgen, bland annat genom fortsatt utveckling av arbetet med resultatbaserad styrning och metoden lean.

Viktiga underlag i förbättrings- och utvecklingsarbetet är brukarundersökningar, enkäter,

granskningar och inspektioner, liksom dokumentationen som sker utifrån förvaltningens rutin för synpunkts- och klagomålshantering samt internkontrollarbetet. Redovisning av dessa delar finns i slutet av verksamhetsberättelsen.

För att säkra insatser för den enskilde utifrån handläggning, delaktighet och genomförande har man inom individ- och familjeomsorgen under året arbetat med att strukturera verksamhetens internkontroll liksom att se över arbetet och organisationen inom verksamheten för barn och ungdom. Uppföljning enligt en särskild granskningsnyckel har genomförts.

Förbättringsområden är dokumentation, barnperspektivet samt kommunikering av beslut och utredningar.


Arbetet med att förbättra dokumentationen samt utveckla rutiner och arbetsmetoder har fortgått under året i alla verksamheter. Beställarenheterna har under året haft fokus på att få en ökad samsyn i myndighetsutövningen och inom utförarenheterna är ny teknik, kompetensutveckling och utveckling av dokumentationen exempel på arbeten.

För att nå nämndens mål för hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering har fokus bland annat legat på arbetet med riskbedömningar av fall, undernäring och trycksår. Riskbedömning har genomförts för 95,8% av de boende inom berörda verksamheter i egen regi. I de fall när risk bedömts har åtgärder vidtagits.

Verksamheterna arbetar för en hög tillgänglighet och för att möjliggöra för alla att delta på lika villkor i samhällets gemenskap. Exempel på insatser och arbete för att den enskilde ska ha möjlighet att leva ett självständigt liv är hemtjänstens kvarboendepincip, hjälp till bostadsanpassning, fixartjänst, hjälpmedel och andra stödinsatser samt att motivera den enskilde till aktiviteter. Hyresrådgivning ges för att minska antalet avhysningar.

Förebyggande arbete för vuxna med missbruksproblematik och/eller psykisk ohälsa bedrivs i form av grupper för stöd, rådgivning och motivationsarbete samt genom hjälp till individer att klara eget boende.


Fältgruppens arbete och fritidsverksamheten är viktiga delar i det förebyggande arbetet. Ungdomsenkäten visade att cirka 95 % upplever att de kan söka hjälp hos personalen och att de blir tagna på allvar om de berättar något. Under våren och sommaren utökades det förebyggande arbetet inom fritid och fält med anledning av den sociala oron och liksom tidigare år har sommarverksamheten på Gålö varit både välbesökt och uppskattad. Inom individ- och familjeomsorgen utgörs det förebyggande arbetet av olika former av föräldrastöd, ungdomsmottagning och i samverkan med skola. Öppenvård övervägs alltid som första insats i ett nytt ärende.








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)	73,44 %	83,72 %	80 %	80 %	VB 2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Kommentar</b>					
De redovisade siffrorna för 2013 (Sweco) avser perioden december 2011 - november 2012, vilket medför att någon analys av 2013 års arbete är svår att göra. I verksamheten sker fortlöpande utvecklingsarbete.					
◆ Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatrin	55,56 %		59 %	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b>					
Utfallet baseras på totalt 27 unika personer där mål och delmål redovisats. 15 personer av de 27 har minskat sitt behov av stöd. Resultatet är svårt att analysera då en person kan ha uppnått högre funktionsförmåga på något av sina delmål och lägre eller inte uppnått för andra delmål. Indikatorn behöver sannolikt formuleras om.					
● Andel personer med insatser inom socialpsykiatrin som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	83 %		80 %	80 %	2013
◆ Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	81,73 %	77,5 %	100 %	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b>					
Årsmålet är ej uppfyllt, trots att en förbättring skett jämfört med 2012. Det finns en fördröjning i ärendena, bland annat beroende på att polisrapporterna har varit försenade och att det har varit svårt att nå barn och vårdnadshavare.					
● Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	76,27 %	77,44 %	70 %	65 %	VB 2013
● Andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i nämnden	23 %	49 %	10 %	-	2013
◆ Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	80 %	100 %	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b>					
Införandet av DUR har skett successivt under året och målet för 2014 är att samtliga ärenden ska handläggas enligt DUR.					
● Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal	85 %	70 %	72 %	öka	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
(stöd och service till personer med funktionsnedsättning)					
● Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	71 %	61 %	63 %	öka	2013
● Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	61 %		61 %	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
<b>Kommentar</b>					
Indikatorn går ej att följa upp för stadsdelen, då resultatet hämtas från brukarundersökningen särskola, vilken ligger inom utbildningsnämndens ansvarsområde, samt då ingen sådan fråga har ställts i undersökningen för 2013.					
◆ Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	79 %	79 %	tas fram av nämnden	2013
<b>Kommentar</b>					
Resultatet är en marginell försämring jämfört med 2012, vilket gör att årsmålet inte nås. Enheterna kommer att analysera resultatet och vidta möjliga åtgärder.					
● 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)	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden	2013
● Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	85 %	91 %	91 %	2013
◆ Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	90 %	91 %	91 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
funktionsnedsättning)					
<b>Kommentar</b> Enheterna kommer att analysera resultatet och vidta möjliga åtgärder.					
◆ Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	86 %	91 %	91 %	2013
<b>Kommentar</b> Trots förbättringen jämfört med 2012 års utfall nås inte årsmålet. Enheterna kommer att analysera resultatet och vidta möjliga åtgärder.					
◆ Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	80 %	89 %	89 %	2013
<b>Kommentar</b> Enheterna kommer att analysera resultatet och vidta möjliga åtgärder.					
● Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	91 %	94 %	90 %	90 %	2013
● Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	87 %	84 %	84 %	2013
● Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	85 %	87 %	84 %	84 %	2013
● Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	77 %	82 %	76 %	76 %	2013
● Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	76 %	77 %	76 %	76 %	2013
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	76 %	75 %	75 %	2013
<b>Kommentar</b> Enheterna kommer att analysera resultatet och vidta möjliga åtgärder.					
● Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende	86 %	88 %	85 %	85 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
(äldreomsorg)					
 Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	90 %	92 %	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 gruppboendestäder eller serviceboendestäder.	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 gruppboendestäder som behövs.	2013-01-01	2013-12-31	
 Förstärka arbetet med att erbjuda kollo. Både riktade insatser och generellt tillgängliggöra informationen. Möjligheten till anmälan ska finnas digitalt och manuellt.	2013-01-01	2013-12-31	
 Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention			
✓ 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:

## 1. Tillgängligheten till nämndens verksamheter är god

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Samtliga verksamheter beaktar programmet för delaktighet i sin verksamhetsutövning i syfte att möjliggöra för alla att delta på lika villkor i samhällets gemenskap. Barn och ungdomar i närområdet känner till fritidens verksamheter. Barn och ungdomar oavsett förutsättningar har möjlighet att besöka fritidens lokaler. Ungdomar, föräldrar och samverkanspartners har lätt att komma i kontakt med fältverksamheten. Brukarna upplever att de får ett bra bemötande och att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten och dess medarbetare.

### Kommentar

Förankringen av programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning har fortgått under året inom alla verksamheter. Diskussioner har förts och åtgärder vidtagits kring de aktiviteter och uppdrag som är kopplande till programmet. Bland annat har inventering genomförts av enkelt avhjälpna hinder i de lokaler förvaltningen förfogar över som allmänhet och brukare har tillträde till. Resultatet har redovisats per verksamhetsområde för planering av åtgärder. Redovisning av vidtagna åtgärder ska ske under 2014.

#### *Förskola och fritidsverksamhet*

Förskolebyggnader, parklekar och fritidsgårdar har över lag god tillgänglighet och man strävar efter att i så stor utsträckning som möjligt inkludera barn och ungdomar med funktionsnedsättning.

Örby fritidsgård bedriver på uppdrag av stadsdelsförvaltningen en korttidsvistelse för ungdomar med funktionsnedsättning, ”Måndagsklubben”, med sex platser. Den har varit öppen en eftermiddag/kväll per vecka förutom under sommaren. En lördag i månaden har Örby fritidsgård även anordnat en festkväll för ungdomar med funktionsnedsättning, utifrån ungdomarnas egna önskemål. Totalt har de ägt rum nio lördagar under året.

De sex öppna förskolorna har utökat sina öppettider och är efterfrågade mötesplatser för föräldrar med små barn. Ingen föranmälan behövs. En eftermiddag i veckan är det finsk eftermiddag på öppna förskolan Tussmötevägen 171.

Fältgruppen är tillgänglig per telefon, mail och genom sitt fältarbete och finns även på sociala mötesforum på internet. Genom enkäter till samverkanspartners och ungdomar har de fått bekräftat att det är lätt att komma i kontakt med fältgruppen. Samtidigt uppgav de allra flesta av barnen och ungdomarna i närområdet att de känner till fritidsverksamheten. Under våren var det sociala oroligheter i stadsdelen vilket innebar att många ungdomar vistades utomhus sena kvällar och nattetid i otrygga miljöer. Det medförde att fältgruppen utökade både antal arbetspass och arbetstider för att kunna vara på plats och ge stöd. Fritidsverksamheten utökade sina öppettider av samma skäl.

#### *Individ- och familjeomsorg*

Under oktober månad genomfördes en brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens alla enheter/sektioner. Svarsfrekvensen för 2013 var 59 %, vilket är lägre än för 2012 då den var 67 %. Med anledning av den relativt låga svarsfrekvensen är det svårt att dra långtgående slutsatser av årets brukarundersökning. Upplevelsen av tillgängligheten har minskat något inom de myndighetsutövande delarna av barn och ungdom vilket kan bero på att antal anmälningar och ansökningar har ökat under året vilket minskat handläggarnas tillgänglighet. Däremot har den upplevda tillgängligheten ökat inom öppenvården. Inom arbete och försörjning samt utredning och öppenvård vuxna har upplevelsen av tillgängligheten ökat något i förhållande till föregående år. Se vidare under rubriken brukarundersökningar.

Avdelningen för barn och ungas mottagningssektion har jour hela dagarna, övrig tid hänvisas till Socialjouren. Alla medarbetare ringer upp senast påföljande dag. Tillgänglighet och ett gott bemötande har diskuterats på APT och konferenser. Mottagningssektionen på enheten för arbete och försörjning har med det nya telefonsystemet inte mottagit några klagomål gällande tillgänglighet.

#### *Beställare inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri*

Beställarenheterna arbetar fortlöpande med bemötande och tillgänglighetsfrågor samt genomgång och revidering av den värdegrund som fastställts tillsammans med medarbetarna. MI-coacher har utbildats och arbetssättet enligt MI-modellen, där stort fokus ligger på bemötande, fortsätter under nästa år.






Resultatet av beställaravdelningens egen enkät gällande biståndshandläggarnas tillgänglighet och bemötande visar att 65 % tycker att det är lätt att få tag på biståndshandläggare inom äldreomsorgen per telefon (56 % 2012) och 74 % känner sig trygga med sin biståndshandläggare (92 % 2012). Inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning är det 48 % som tycker att det är lätt att få tag på biståndshandläggaren (61 % 2012) och för



socialpsykiatrin är det 57 % som anser detta (88 % 2012). I beställaravdelningens egen brukarundersökning inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning ingick även frågan om möjligheten att vistas utanför det egna boende har förbättrats med det stöd som brukarna får och 64 % av de som svarat anser detta. Tillgänglighet- och bemötandefrågor prioriteras högt av medarbetarna som en trygghetsskapande faktor för målgruppen personer med funktionsnedsättning. Beställaravdelningen kommer att analysera orsakerna till att resultatet försämrats och utifrån undersökningens resultat ska enheterna arbeta vidare med de aktuella förbättringsområdena.

*Egen regi inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri*

Samtliga verksamheter inom egen regi har god tillgänglighet per telefon och e-post samt är lyhörda för synpunkter och klagomål. Tillgänglighet och ett gott bemötande har diskuterats på APT och konferenser. Exempelvis inom äldreomsorgen egen regi har man under 2013 gjort veckovisa uppföljningar samt en årlig uppföljning för att mäta brukarnas upplevelse av tillgänglighet. I den årliga uppföljningen framgår att brukarna är nöjda med tillgängligheten, tilliten och personalens bemötande inom hemtjänsten, vård- och omsorgsboendena, gruppboendena, assistansenheten och de som är beviljade boendestöd av socialpsykiatrin. Utförarenheten för socialpsykiatri har medverkat i Ångestparaden som ett sätt att motverka samhällets fördomar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Bärbar hörselslinga ska införskaffas och användas vid de mötesforum som genomförs i lokaler som saknar detta. Information om att bärbar hörselslinga finns ska framgå av inbjudan	2013-01-01	2013-12-31	
 Förvaltningen ska utforma populärversionen av verksamhetsplanen i lättläst	2013-01-01	2013-12-31	Avvikelse
<p><b>Kommentar</b></p> <p>En populärversion av verksamhetsplanen har inte gjorts under 2013, därmed ej heller en version i lättläst. Berörda tjänstemän är utbildade i att skriva lättläst och ambitionen är att under 2014 kunna ta fram en lättläst version av verksamhetsplanens populärversion.</p>			
 Programmet om delaktighet för personer med funktionsnedsättning ska fortlöpande förankras inom förvaltningens verksamheter.	2013-01-01	2013-12-31	
 Skriftlig information som förvaltningen utformar ska ses över och anpassas till lättläst	2013-01-01	2013-12-31	
 Utifrån Boverkets checklista för Enkelt avhjälpta hinder ska åtgärder vidtas inom de	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
lokaler som förvaltningen rår över			

Nämndmål:

## 2. Insatser för den enskilde är säkrade utifrån handläggning, delaktighet och genomförande

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

I brukarundersökningen för individ- och familjeomsorgen ska en högre andel än i 2012 års undersökning:

- känna till hur lång tid utredningen ska ta
- ha fått beslut som de förstår
- känna till överklagandeprocessen

Ingen kritik riktas mot handläggningen från tillsynsmyndigheter inom individ- och familjeomsorgen av ärenden handlagda under 2013.

Brukarna inom äldreomsorgen upplever att de är delaktiga vid utredningen. Personer med funktionsnedsättning upplever att de kan påverka insatsernas utformning. Brukaren är delaktig i planeringen och uppföljningen av sina insatser, samt vet hur och när insatserna ska utföras. Måluppfyllelse på samtliga indikatorer som fastställts av kommunfullmäktige.

### Kommentar

#### *Individ- och familjeomsorg*

Resultatet av årets brukarundersökning visar att det totalt sett är 48 % som vet *hur lång tid en utredning ska ta*, vilket är en högre andel jämfört med föregående år då det var 42 %. Inom barn och ungdom har andelen ökat, från 38 % till 55 %. Inom utredning vuxen har andelen däremot minskat, från 46 % till 37 %, liksom inom arbete och försörjnings mottagningssektion där andelen har minskat, från 43 % till 27 %. Resultatet för vuxna är dock osäkert då svarsfrekvensen var låg.

Inom barn och ungdom har andelen som tycker att de har fått *ett beslut som är lätt att förstå* minskat, från 55 % föregående år till 52 % 2013.

Kännedom om *överklagandeprocessen*, är för hela individ- och familjeomsorgen något lägre i år, 42 %, jämfört med föregående år då det var 44 %.

Upplevelsen av *delaktighet*, dvs. om brukaren upplever att personalen lyssnar och tar hänsyn till vad brukaren säger, är 88,5 % för individ- och familjeomsorgen som helhet, vilket är ett bra resultat och oförändrat jämfört med föregående år.

I två ärenden har individ och familj barn och unga fått kritik av tillsynsmyndigheten IVO (Inspektionen för Vård och Omsorg).

Avdelningarna för individ- och familjeomsorg har under året haft fokus på att strukturera verksamheternas internkontroll. Uppföljningar enligt en särskild granskningsnyckel har

genomförts inför tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Inom verksamheten för barn och ungdom har 60 ärenden granskats (37 pojkar och 23 flickor). Det finns journaler i alla ärenden och det har skett en ökning av antalet förhandsbedömningar där beslut har fattats inom 14 dagar. Av internkontrollen framgår även att det finns behov av ett fortsatt arbete med att utredningstiderna i normalfallet inte ska överstiga fyra månader. Utveckling av rutiner har skett och processkartläggning har använts för att strukturera upp arbetet.

Inom utredning och öppenvård vuxna är antalet ASI-uppföljningar 89 stycken (januari-november), vilket är en ökning jämfört med året innan, då antalet uppföljningar var 87 stycken för hela 2012.

Stockholms stad införde i oktober 2012 en kvalitetsgaranti för personer som söker vård och behandling för sitt missbruk. Den interna kvalitetskontrollen visar att enheten har haft svårt att leva upp till målet att erbjuda besökstid inom en vecka, men att det i de allra flesta fall har skett ett samtal mellan handläggare och klient inom en vecka. Utredningstiden har i en del fall överskridit två månader. Totalt har 20 inkomna ansökningar granskats (gjorda under jan-maj 2013).

Övrig internkontroll av ärenden inom utredning och öppenvård vuxna (25 stycken har granskats) visar att tydliga förbättringsområden är dokumentation samt kommunikering av utredningar och beslut ett bättre sätt.

Inom ekonomiskt bistånd har 75 ärenden granskats. Det finns grundutredningar i alla nya ärenden och journalföringen i ärendena är välfungerande. Ett utvecklingsområde är att arbetsplanerna behöver följas upp och uppdateras oftare. Barnperspektivet behöver lyftas fram mer när beslut kan antas påverka barnen i hushållet. Även barns hälsa, sysselsättning och fritidsaktiviteter behöver uppmärksammas i högre utsträckning. Barnperspektivet diskuteras i hög utsträckning på ärendedragningar, men detta behöver bli mer synligt i dokumentationen.

Implementeringen av det nya bedömningsinstrumentet Initial bedömning har påbörjats inom ekonomiskt bistånd. Med samma bedömningsinstrument över staden ökar rättsäkerheten för brukaren. Medarbetarna har genomgått utbildning inom MI (motiverande samtal) som är ett förhållningssätt som har sin grund i samarbete och delaktighet tillsammans med brukaren.

#### *Beställare inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri*

Under året har stort fokus lagts på arbetet med ökad samsyn i myndighetsutövningen. Boendeplaceringar har granskats och följts upp. Gemensamma planeringsdagar för hela avdelningen har hållits där medarbetarna har berättat om sin verksamhet och utbytt erfarenheter. Fokus har också lagts på värdegrundsarbetet där både chefer och medarbetarna deltagit på en utbildning. Värdegrundscoacher har utbildats. Utbildning i inkluderande arbetsklimat och mångfald har genomförts för medarbetarna inom beställarenheten för personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Flera medarbetare har deltagit i chefsutbildning och stadens traineeprogram. Äldreomsorgens beställarenhet har under hösten 2013 deltagit i stadens försöksverksamhet gällande korttidsvård för sjuka äldre. Flera studiebesök har tagits emot från andra stadsdelar som visat intresse för äldreomsorgens arbete med individuella kvalitetsuppföljningar på vård- och omsorgsboenden samt våld i nära relationer.

Arbetet med att förbättra dokumentationen samt utveckla rutiner och arbetsmetoder har fortgått under året. Rutinen för tydlig beställning, tydliga målformuleringar och uppföljningsinstrument för granskning av att genomförandeplaner som utföraren upprättar stämmer överens med de insatser som är beställda tillämpas sedan oktober. Motsvarande rutin för personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri beräknas kunna införas under våren 2014. Inom äldreomsorgen har ett särskilt utbildningsprogram genomförts för att tre medarbetare ska erhålla specialkompetens för stöd till övriga kollegor i missbruk, psykiatri och vräkningsärenden.

Vid utredningen använder biståndshandläggarna inom äldreomsorgen ett kartläggningsinstrument där en intervjuguide ingår. Genom de frågor som ställs möjliggörs att den äldre kommer till tals och är delaktig i utredningen. Vid den aktgranskning som genomförts kunde av dokumentationen om den enskilde utläsas att 65 % av de äldre och deras anhöriga upplever att de kommit till tals under utredningen. Arbetet med att genom MI-metoden och intervjuguiden inhämta den äldres synpunkter och därmed öka möjligheterna till förbättrad delaktighet kommer att fortgå. Genom metodmöten ska dokumentationen förbättras så att den äldres synpunkter framgår, inte bara anhörigas syn på den äldres situation.

Inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri används DUR- verktyget för att identifiera stödbehovet för att kunna ge råd och stöd. Inom äldreomsorgen används ett särskilt kartläggnings- och bedömningsinstrument vid bedömning av bistånd.

Brucarundersökningen visar att brukarna inom funktionsnedsättning känner en hög grad av delaktighet gällande utformning av beviljad insats, vilket är en förutsättning för att säkerställa att den enskilde känner sig trygg. Enskede-Årsta-Vantör redovisar det bästa resultatet i staden gällande delaktighet, 71 %, jämfört med övriga stadsdelar.

#### *Egen regi inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri*

Inom egen regi fortgår arbetet med att säkerställa och vidareutveckla dokumentationen enligt SoL och HSL inom samtliga verksamhetsområden med ett förbättrat resultat. Inom hemtjänsten har ParaGå, dvs. dokumentation via handdatorer, införts och förberedelser har gjorts inför det nya tidsregistreringssystemet. Assistansenhetens arbete med att säkerställa dokumentationskraven, genom att medarbetarna skickar in dokumentation på särskild blankett i samband med att deras tidrapport skickas in, fortsätter. Motsvarande arbetssätt finns för utförandet av insatsen avlösarservice och ledsagarservice. Inom gruppboendena LSS har nätverksträffarna för dokumentationsombuden fortsatt.

Enheterna arbetar efter framtagna handlingsplaner för att uppnå ett förbättrat resultat i brukarenkäterna. Öppet hus och fokusgrupper har genomförts för att i dialog kunna konkretisera och analysera synpunkter och resultat av brukarundersökningar. Detta för att kunna utveckla verksamheten ytterligare samt fånga upp behov och förväntningar på verksamheten. Arbetet enligt metoden lean pågår som en del i kvalitetsutvecklingen.

Under 2013 har enheterna utarbetat gemensamma uppföljningsmetoder enligt RBS, för att möjliggöra att brukarna känner delaktighet i samband med beviljade insatser. Frågor gällande delaktighet och inflytande i samband med utförda insatser ställs varje vecka inom äldreomsorgen och varje månad inom funktionsnedsättning. Svaren journalförs i brukarens akt.

För boende på vård- och omsorgsboenden, de som har hemtjänst, boende på gruppboendestad, personer som har assistenter anställda och de som har boendestöd beviljat så uppger det stora flertalet att de kan påverka hur insatserna ska genomföras, att de upplever att de är delaktiga i planeringen och kan påverka sin vardag. Se vidare under brukarundersökningar under Övrigt.

Inom gruppboendestäderna LSS fortgår arbetet med att samordna ett gemensamt förhållnings- och arbetssätt på enheten. Inom utförarenheten för socialpsykiatri fortgår projektet Single System Design (en evidensbaserad metod för uppföljning och utvärdering av den egna praktiken) för boendestöd och stödboende samt arbetet med att utveckla metoder för att stötta de individer som vill gå vidare i praktik, studier eller arbete enligt metoden Supported Employment. Anhörigstödet fortsätter med bland annat temaföreläsningar och anhörigcaféer. Medarbetare har utbildats i hur enheterna ska samverka med och bemöta anhöriga. I april startade öppna caféer för anhöriga till boende på Stureby vård- och omsorgsboende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna ska säkerställa att den enskilde haft möjlighet att vara delaktig vid utformandet av insatserna	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Enheterna ska säkerställa att genomförandeplanerna är uppdaterade och hålls aktuella	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Arbetet inom förvaltningens enheter ska präglas av en väl förankrad värdegrund	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Enheterna ska ha en aktiv dialog om bemötande.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

### 3. Förebyggande insatser erbjuds den enskilde. Barn, unga och vuxna i riskzon upptäcks tidigt och får stöd, huvudsakligen i öppna former.

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Barn och ungdomar i riskzon upptäcks tidigt, får hjälp och länkas till relevanta samarbetspartners. Samverkanspartners har utifrån fältgruppens arbete kännedom om trender, uttryck och ungas levnadsförhållanden.

Andelen öppenvård i förhållande till institutionsvård ska öka.

#### Kommentar

##### *Fritidsverksamhet*

Inom fritidsverksamheten har barnen och ungdomarna möjlighet att utveckla sina fritidsintressen och pröva på för dem nya aktiviteter samt erbjudits läxhjälp i en trevlig social

miljö. Personalen har bekräftat och gett stöd åt barn och ungdomar och samverkat med fältassistenter och skolorna. De har försökt identifiera destruktivt beteende hos besökarna. Helgkvällar har man haft en högre bemanning i alla verksamheter. Detta för att ha god uppsikt, förhindra användning av droger och alkohol samt för att hantera konflikter och eventuella situationer med hot och våld. Verksamheterna har nolltolerans gällande droger. Då det funnits anledning har man kontaktat föräldrar och ibland också socialtjänsten och/ eller polisen. Ungdomsenkäten visade att 94,2 % upplever att de kan söka hjälp hos personalen, vilket är 93 % av pojkarna och 98 % av flickorna. Det var 96,1 % som uppgav att de blir tagna på allvar av personalen om de berättar något, vilket är 95 % av pojkarna och 98 % av flickorna.

Under sommaren var fritidsgårdarna i Hagsätra och Rågsved öppna i större utsträckning än föregående år. En stor del av fritidsverksamheten ägde under sommaren rum på sommargårdarna Simpvik och Sävnäs på Gålö. Badbussarna hämtade under veckorna 26-31 ungdomar och familjer från olika hållplatser i stadsdelen. Verksamheten hade totalt 3 058 besökare att jämföra med 2 518 besökare år 2012, 1 660 besökare år 2011 och 1 249 besökare år 2010. Av de ungdomar som deltog på Simpvik var 65 % pojkar och 35 % flickor. Under sommaren arbetade totalt 36 feriearbetande ungdomar inom sommarverksamheten.

Natten mellan fredag-lördag den 11-12 oktober brann Östberga Fritidsgård med följd att stora delar av fritidsgården blev totalförstörda. Sanering har påbörjats men fritidsgården är fortfarande helt avstängd. Situationen har inneburit att kvällsverksamheten har varit stängd under hösten och Parkleken Backen har haft begränsat öppethållande. Förvaltningen har haft god kontakt med SYD AB, som har uppdraget att bedriva fritidsgården på entreprenad, och de har försökt anordna alternativa aktiviteter utanför lokalerna.

### *Sommarkollo*

Inför sommaren 2013 inkom 551 ansökningar om sommarkollo. Samtliga beviljades plats men några tackade nej. Totalt åkte 517 barn och ungdomar på kollo, varav 279 flickor och 238 pojkar. Föregående år var det 449 barn som åkte på kollo. Ökningen beror troligen på förbättrad information om verksamheterna inför sommaren. Av flickorna var 204 i åldern 9-14 år och 75 i åldern 14-17 år. Av pojkarna var 176 i åldern 9-14 år och 62 i åldern 14-17 år. Extra resurs tilldelades 13 barn. Totalt 12 barn lämnade sitt kollo på grund av hemlängtan, sjukdom eller av andra skäl.

### *Fältgruppen*

Fältgruppen har deltagit i möten och forum som rört ungdomsproblematik i stadsdelen för att ge och få information om det allmänna läget. I och med de sociala oroligheterna i området under våren har andelen samverkansforum som fältgruppen deltagit i utökats. Månadsrapporter med en lägesbeskrivning har skickats till samverkanskontakter. Enkäten som delades ut till samverkanspartners avseende samverkan med fältgruppen visade 8,5 för år 2013, som resultat på en skala mellan 1 till 10.

Under den sociala oron hade de extra hög närvaro bland ungdomarna för att kunna ge stöd och hjälp och identifierade unga i riskzon. Ett flertal anmälningar till Socialtjänsten har också gjorts. Statistik har förts över antalet uppsökandepass och uppmärksammade ungdomar samt anmälningar till socialtjänsten och polisen. En ungdomsenkät har genomförts i vilken 14 ungdomar som fältgruppen haft långvarig kontakt med har svarat på ett antal frågor (10 flickor och 4 pojkar). Resultaten finns för år 2013 inte uppdelade på pojkar och flickor men kommer att göra det kommande år. Det var 93 % som uppgav att det känts bra att ha kontakt med fältassistenter och 100 % uppgav att de har fått hjälp av dem, 50 % tyckte att de fått det bättre för att de haft kontakt och 50 % tyckte att det blivit lite bättre. Flera av ungdomarna har i fri text mycket positivt beskrivit hur de uppfattat stödet. Fältgruppen har lämnat en årsrapport som bilaga till sin verksamhetsberättelse med detaljerad statistik utifrån arbete och insatser under året.

Under året har Fältgruppen genomfört en djupstudie i området kring skateboardrampen i Högdalen under dag- och kvällstid. Syftet har varit att dokumentera vilka tider ungdomarna är där, vilka åldersgrupper som lockas dit etc. Resultatet visar att det främst är personer under 13 år samt vuxna som rör sig där.

### *Individ- och familjeomsorg*

Arbetet med att öka andelen öppenvårdsinsatser som alternativ till heldygnsvård har pågått under hela verksamhetsåret. Under året har öppenvården haft uppdrag för 599 barn, ungdomar och deras familjer. Indikatorn andel öppenvård i förhållande till institutionsvård saknas 2013 varför det är svårt att göra en jämförelse mellan åren.

Föräldramottagningen, ungdomsmottagningen, skolsamverkan, föräldrautbildningar samt Föräldrastöd i förskolan (FiF) utgör den förebyggande verksamheten inom individ- och familjeomsorgen. FIF genomförs i samverkan med avdelningen förskola och fritid. Projekten kring våld i nära relationer innehåller både förebyggande arbete och arbete på uppdrag. Förvaltningen har under året erbjudit två olika föräldrastödsutbildningar, ABC (Alla Barn i Centrum) och Komet som är ett evidensbaserat program. Under året har 21 ABC-grupper för föräldrar med barn i åldern 3-12 år utbildats. Tre av grupperna har hållits på SFI. Fem Komet-

grupper har hållits under året. Sammanlagt har 242 föräldrar deltagit i 26 föräldragrupper. Förvaltningen har också ansvarat för en gruppledarutbildning i ABC med 14 deltagare där 8 kom från Enskede-Årsta-Vantör. Avsikten är att deltagarna själva ska kunna leda ABC-kurser efter genomförd utbildning.

I det förebyggande arbetet läggs stor vikt vid att ge föräldrar redskap att öka skyddsfaktorer i barnens uppväxt. De allra minsta barnen, där det framkommit att föräldrarna inte tillgodoser barnets behov, prioriteras särskilt. Ungdomar med olika riskfaktorer i sitt beteende eller uppväxtmiljö har kontakt med öppenvården och de kan ha kontakt enskilt eller tillsammans med sin familj. Familjebehandlare och familjepedagoger är välutbildade i olika behandlingsmetoder inom området och har lång erfarenhet av familjearbete och arbete med ungdomar inom socialtjänsten. Bland annat har avdelningens öppenvård i december 2013 insatser i 59 tränings- och försökslägenheter för ungdomar som inte kan bo hemma och till barnfamiljer som saknar bostad och är i behov av stöd. Föräldrar som separerat erbjuds samarbetsamtal kring hur de kan komma överens om sina barn när det gäller umgänge, boende och vårdnad.

Rågsvedsskolan och individ- och familjeomsorg barn och ungdom har beviljats centrala projektmedel från Socialförvaltningen för samverkan. Syftet med projektet är att minska antalet elever i Rågsvedsskolan, som har hög skolfrånvaro samt öka elevernas måluppfyllelse.

Ungdomsmottagningen övergick i kommunal regi den 1 mars 2013. Förvaltningen driver mottagningen och har ett samverkansavtal med SLSO (Stockholms läns sjukvårdsområde) och Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Ungdomsmottagningen är en öppen mottagning för tonåringar/unga vuxna upp till 23 år. Ungdomsmottagningen har kvälls- och lördagsöppet.

*Pelarens öppenvård* har haft 95 personer inskrivna i primärbehandlingen under hela 2013. 46 % fullföljde behandlingen och av dessa var 77 % dokumenterat drogfria och nyktra efter fullföljd behandling. Könsfördelningen för primärbehandlingen är 45 % kvinnor och 55 % män. I eftervården har 71 % fullföljt behandlingen och av dessa är 89 % drogfria efter avslutad behandling.

*Gullmarsplans beroendemottagning* har erbjudit haft två motivationsgrupper, två återfallspreventionsgrupper, en ADHD skola och en ACT-kurs (Acceptance and Commitment Therapy). Under sommaren prövades ett nytt koncept med träff varje dag med olika teman. Syftet var att minska kötiderna under sommaren och öka motivationen. 43 personer har deltagit vid minst ett tillfälle och 7 personer i snitt per dag. Av de 43 var 21 tillhörande i Enskede-Årsta-Vantör.

*Lägenhetsverksamheten:* I juni 2013 blev rapporten "Uppföljning av boende i försöks- och träningslägenheter inom Individ- och familjeomsorgen i Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning" klar. Uppföljningen syftar till att ge kunskap om insatsen tränings- och försökslägenhet i stadsdelsförvaltningen varit verkningsfull och hur den kan utvecklas. Nio personer (varav 4 män och 5 kvinnor) som fått insatsen försökslägenhet intervjuades. Sex personer hade fått överta kontraktet och fyra av dem bodde kvar. Gemensamt för de fyra som övertagit kontraktet och lyckats behålla det är att alla var friska och inte missbrukade alkohol eller droger. Sju av de nio intervjuade var nöjda med de boendestödare de haft. Flera av de intervjuade uttryckte att de saknat någon form av uppföljning. De som var i övre tonåren när insatsen genomfördes hade alla permanent kontrakt som de också behållit.

I slutet av 2013 har förvaltningen 76 träningslägenheter, 34 försökslägenheter, 15



jourlägenheter och 4 lägenheter för skyddat boende. Förvaltningen har fått 18 lägenheter från bostadsförmedlingen under året och 17 har överlåtits till brukare.

Förvaltningens preventionssamordnare arbetar övergripande och ansvarar bland annat för tillsyn av folköl och tobak i stadsdelsområdet. Inom stadsdelsområdet finns 100 försäljningsställen och samtliga ställen har fått ett tillsynsbesök. Länsstyrelsen har under året gjort ett tillsynsbesök i Enskede-Årsta-Vantör. Resultatet av tillsynen är ännu inte återkopplad.

Inför Valborg och skolavslutningen har antilångningskampanjer genomförts. Utskick har vid två tillfällen skickas via skolan till föräldrar på högstadiet i stadsdelsområdets skolor med råd om hur de kan göra med alkohol och droger i relation till sin tonåring samt information om badbussar och fältassistenternas arbete inför skolavslutning, baler och sommarlov.

Preventionssamordnaren har tillsammans med lotsen inom sociala insatsgrupper haft information/utbildning om socialtjänsten för närpolisområdena Farsta och Globen. Vidare har preventionssamordnaren anordnat två kvällar med cannabiskunskap, som riktat sig frivilliga, föreningsaktiva, föräldrar eller andra vuxna i ungdomars närhet.

Enskede-Årsta-Vantör har tillsammans med övriga förvaltningar i söderort arrangerat en cannabisförebyggande konferens, som riktade sig till yrkesverksamma. Syftet med konferensen var att samla olika yrkesgrupper för att ge kunskap, inspiration och möjlighet att diskutera över gränserna hur vi kan förebygga att ungdomar använder cannabis. Konferensen hölls vid tre tillfällen och totalt var det 450 personer som deltog.

### *Öppna förskolorna*

I januari anställdes en koordinator för att utveckla och leda det pedagogiska arbetet i stadsdelens sex Öppna förskolor. Rågsveds Öppna förskola har varit under renovering och kommer att öppna sina nya lokaler i Rågsvedsskolan i början av 2014. I väntan på att lokalen ska färdigställas har man arbetat på olika alternativa sätt. Samarbete har skett på Dialogdagarna i Östberga och Högdalen och man har spridit information på Rågsvedsdagen. En nätverksgrupp har skapats där föräldrar från Rågsved fått möjlighet att komma med idéer och synpunkter om vad de vill att Öppna förskolan ska erbjuda. Ett "föräldrarum" öppnades på en av förskolorna i Hagsätra där föräldrarna bland annat fick svar på frågor kring förskolan, hjälp med blanketter, tips om fritidsaktiviteter för barn och familj och annan samhällsinformation. De fick möjlighet att träna på att prata svenska och diskutera kring olika teman t.ex. barnuppfostran.

Finsk Öppen förskola erbjuds i Svedmyra varje tisdag eftermiddag. Ekonomiskt bidrag från Finska kluster har möjliggjort ett studiebesök i Finland.

Nämndmål:

#### **4. Personer, som nämnden har hälso- och sjukvårdsansvar för, får utifrån en individuell bedömning en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering**

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Måluppfyllelse enligt angivna indikatorer för HSL.

## Kommentar

Från och med 2013 är två medicinskt ansvariga sjuksköterskor och en medicinskt ansvarig för rehabilitering verksamma inom region Östra söderort, d.v.s. för stadsdelarna Farsta, Skarpnäck och Enskede-Årsta-Vantör. Dessa funktioner tillhör organisatoriskt Enskede-Årsta-Vantör.

Arbete med att stödja enheterna i att ge varje person individuell hälso- och sjukvårdsbedömning har fortsatt. Kontroll har gjorts av att riskbedömning av fall, undernäring och trycksår har genomförts enligt gällande rutiner. Resultatet visar att riskbedömning har genomförts för 96 % av de boende inom berörda egenregiverksamheter vilket är ett bra resultat. I de fall när risk har bedömts har åtgärder vidtagits. Arbetet med åtgärder främst gällande undernäring behöver dock vidareutvecklas. En mer detaljerad beskrivning av det arbete som bedrivits under året avseende hälso- och sjukvården återfinns i patientsäkerhetsberättelsen (se bilaga).

Samverkansöverenskommelse med landstingspsykiatrin har tecknats. Arbetet med att ta fram former för samverkan och en överenskommelse om vård och omsorg för personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt och stöd till deras närstående har påbörjats. Arbetet sker tillsammans med Äldrecentrum i samverkan med Capio Geriatrik och stadsdelarna i Östra söderort samt Södermalm.

Individ- och familjeomsorgen ansvarar from 1 mars 2013 för ungdomsmottagningen vid Gullmarsplan där såväl kuratorer som barnmorskor arbetar. Specialistläkare arbetar på uppdrag. Verksamheten har bland annat i uppdrag att förebygga sexuellt överförbara sjukdomar, förhindra oönskade graviditeter samt ge information, råd och stöd.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Berörda enheter (servicehus och vård- och omsorgsboende) ger varje person en individuell bedömning med fokus på ADL, funktionsbedömning och riskbedömning gällande fall, undernäring och trycksår samt årlig läkemedelsgenomgång enligt "Rutinerna för den äldres hälsa och välbefinnande".	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

### 5. Den enskilde har möjlighet att leva ett självständigt liv

● Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Antalet vräkningar minskar. Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ- och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats ökar.

Äldre upplever att de har en fungerande vardag. Brukaren upplever att han/hon får bekräftelse i sin vardag. Brukaren upplever ett socialt sammanhang. Brukaren tycker måltiden är en trevlig upplevelse och att maten är god. Brukaren bibehåller och/eller utvecklar sina förmågor så länge så möjligt. Brukaren har hjälpmedel som möjliggör ett självständigt liv. Måluppfyllelse på samtliga indikatorer fastställda av kommunfullmäktige. Goda resultat kring relaterade frågor i stadens brukarundersökning.

## Kommentar

### *Individ och familjeomsorg*

I december 2013 har 75 % av de vuxna som bor i träningslägenhet och 58 % i försökslägenhet ett års fungerande boende. Den låga siffran för de som bor i försökslägenhet beror bland annat på en felaktig bedömning från början då personerna inte visat sig ha uppnått den stabilitet som krävs för ett försöksboende, exempelvis beroende på återfall i missbruk, hyresskulder och andra skulder. Motsvarande siffror för barn och ungdom är 74 % i träningslägenhet och 81 % i försökslägenhet. För socialpsykiatri är det 69 % som har ett fungerande boende efter ett år i träningslägenhet och 57 % efter ett år i försökslägenhet.

Under januari-augusti 2013 inkom 64 störningsanmälningar och 54 av dessa ärenden har avslutats. I ett fall sade hyresgästen upp sig själv, ett ärende avgjort i hyresnämnden med positivt resultat och en väntar på förhandling i hyresnämnden.

För att motverka att barnfamiljer vräks arbetar en hyresrådgivare speciellt riktad till barnfamiljer. Under året har hittills (november) 70 avhysningar och över 607 uppsägningar inkommit till förvaltningen. Tre barn har varit folkbokförda på adresser där avhysning gjorts men inget av barnen har visat sig bo på adressen utan haft annat boende.

Årsmålet för indikatorn andel vuxna som varit aktuella för insats och inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats uppnås med god marginal.

### *Äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri*

Den uppsökande verksamhet som genomförts inom äldreomsorgen riktades till 243 personer över 80 år utan insatser. Via hembesök, vårdplaneringar, telefonkontakt samt skriftlig information informeras den enskilde om olika stödinsatser såsom fixartjänst, anhörigstöd, hjälpmedel, ansökan om bostadsanpassning och öppna mötesplatser mm. Dessutom har nio informationstillfällen genomförts, om vad äldreomsorgen kan erbjuda samt med olika teman. Totalt har 524 personer deltagit vid dessa.

Under april har en föreläsning genomförts med fokus på faktorer som ger möjlighet till hälsa och välbefinnande samt vad de äldre själva kan göra och hur de kan påverka sin livssituation.

Inom hemtjänsten har arbetet enligt kvarboendeprincipen fortgått och enheterna arbetar i team för omvårdnad och demens. Vissa enheter har även team med särskild kompetens kring äldre med psykiska sjukdomar. Personalen har erhållit handledning i vardagsrehabiliterande arbets- och förhållningssätt. Även arbetet enligt teammodellen fortgår, vilket syftar till att möjliggöra

ett omhändertagande utifrån en helhetssyn runt den äldre.

I augusti invigdes det nya utegymmet för seniorer i Högdalen, vilket ska öka möjligheten för alla att kunna träna samt öka tillgängligheten till parker och grönområden.

Mötesplatserna för finskspråkiga seniorer och deras anhöriga/närstående som drivs tillsammans med Farsta och Skarpnäck stadsdelsförvaltning fortgår. På mötesplatserna erbjuds i samarbete med Sverige-Finska föreningen olika aktiviteter så som öppet café, rörelse, kulturaktiviteter och information.

Enligt äldreomsorgens individuella kvalitetsuppföljning som genomförts inom hemtjänsten upplever 87 % av de tillfrågade (av samtliga utförare) att de genom insatser från hemtjänsten kan bo kvar hemma (88 % 2012) och 85 % anser att de har hjälpmedel som möjliggör ett självständigt liv (88 % 2012).

I syfte att öka den enskildes delaktighet och självständighet har ett utvecklingsarbete pågått bland utförarna inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Arbetet fortsätter under 2014.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Boendemiljön för den enskilde ska fortlöpande säkerställas inom förvaltningens verksamheter	2013-01-01	2013-12-31	
✓ I samband med nybyggnation ska förvaltningen beakta behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Förvaltningen ska vara behjälplig vid ansökan om bostadsanpassning	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Brukare på vård- och omsorgsboendena ska erbjudas regelbunden utevistelse	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

### Kommentar

#### *Sjukfrånvaron*

Under året har förvaltningen arbetat aktivt med att sänka sjukfrånvaron. Första halvåret var resultatet bättre än för 2012, men under andra halvåret har sjukfrånvaron ökat något. Det är framförallt den korta sjukfrånvaron dag 2-14 samt sjukskrivningar mellan dag 45-90 som ökar något. Detta är ett mönster som återfinns i hela landet.

Den korta sjukfrånvaron blev 2,4 %, vilket är en marginell ökning jämfört med 2012 då den uppgick 2,37 %. Den långa sjukfrånvaron blev 4,27 %, vilket är en ökning jämfört med föregående år då den uppgick till 4,11 %. Ett viktigt arbetssätt för att få ner sjukfrånvaron är att i ett tidigt skede börja jobba med ärenden, för att stoppa inflödet.

Projektet Aktiv rehabilitering som startades upp under 2012 utvärderades under hösten och ett antal resultat noterades. I gruppen sjukskrivna avslutades 9 av 11 ärenden under projektperioden, åtta av dessa är tillbaka i arbete på hel eller deltid, en har slutat i förvaltningen och två är fortsatt sjukskrivna. I gruppen upprepat korttidssjuka finns det idag ingen som tillhör gruppen över upprepat korttidssjuka (sjuka mer än 4 ggr de senaste 6 månaderna). Den diagnos som var vanligast i gruppen sjukskrivna var muskuloskeletal diagnos. I gruppen sjukskrivna hade ungefär en tredjedel arbetsrelaterade sjukskrivningar. Projektet påvisade bland annat att det är viktigt att göra planer för återgång i arbetet i ett tidigt skede för att få tillbaka individen i arbete. När det gäller upprepat korttids sjukfrånvaro noterades vikten av att uppmärksamma medarbetare tidigt med ett samtal.

Alla enhetschefer, biträdande chefer, sektionschefer samt fackliga representanter har under året fått utbildning i stadens rehab-process. Varje månad redovisas sjukfrånvaron på förvaltningsgrupp och lokal samverkansgrupp. Enheter med hög sjukfrånvaro får extra stöd i att hantera sjukfrånvaron.

#### *Arbetsmiljö – samverkan*

Under januari och februari månad genomfördes workshoppar med alla LSG (lokala samverkansgrupper) i förvaltningen. Temat var kunskap i samverkansprocessen kopplat till MBL samt hur arbetar man med risk- och konsekvensanalyser. Alla grupper fick redovisa hur de arbetar med att ta fram risk- och konsekvensanalyser samt åtgärdsplaner. Förvaltningsgruppen genomförde under oktober månad en konferens där samverkansformer samt den attraktiva arbetsgivaren diskuterades. Bland annat beslutades att införa teman på förvaltningsgruppens möten.

#### *Kompetensförsörjning*

Under året har ett antal olika utvecklingsaktiviteter genomförts för enhetschefer och biträdande chefer. Utifrån resultat i medarbetarenkäten har en utbildning i feedback genomförts. Förvaltningen har även genomfört en utbildning i hur man samtalar omkring lön samt seminarier om den attraktiva arbetsgivaren (employer branding), lean, media samt hälsa och ledarskap för chefer. Andra omgången av utvecklingsprogrammet för biträdande chefer och sektionschefer avslutades i juni och tredje omgången startade i oktober. Satsningen på utvecklingsprogrammet en del att trygga kunskaper och försörjningen av chefer för framtiden.

Kompetensutveckling av medarbetare inom egen regi har genomförts och fortgår utifrån de olika enheternas behov, exempelvis Socialstyrelsens värdegrundsbildning, basutbildning om psykisk sjukdom och funktionshinder samt olika språkutbildningssatsningar. Arbete med kartläggning av kompetensbehov och kompetensutveckling inom ramen för Cape-projektet fortgår. Stadsdelen har beviljats 400 tkr från Äldreförvaltningen för fortsatt arbete med värdegrund och värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Under året har 12 personer på Gruppbestäderna och Assistansenheten fått utbildning i Taktil beröring, totalt 5 halvdagar med teori och praktik samt praktikuppgifter att utföra mellan utbildningstillfällena. Inom egen regi har 464 medarbetare genomgått utbildning i ergonomi och 17 medarbetare har utbildats till ryggombud.

Arbete med att testa ny teknik inom Stureby vård- och omsorgsboende fortsätter med så kallade "stremade" föreläsningar via nätet och/eller utbildningsfilmer (enligt enkel modell) där kompetenta medarbetare är instruktörer/föreläsare i utbildningsmaterialet. Arbets sättet är resurseffektivt och materialet är tillgängligt dygnet runt.

Inom socialpsykiatri, hemtjänst, boendestöd samt inom individ- och familjeomsorg har utbildning i motiverande samtal (MI) genomförts. Även alla biståndshandläggare har under 2013 genomgått en kurs i MI.

Inom förskolan går 14 barnskötare vidareutbildning för att bli förskollärare och en förskolechef går rektorsutbildningen, vilket innebär att alla förskolechefer utom en har gått rektorsutbildningen. En förskolechef har fortsatt på mastersutbildningen. Den största utbildningsinsatsen inom förskolan har under året varit PIM (pedagogisk it- och media kompetens) som genomförts av alla pedagoger och chefer inom förskolan. Inom öppna förskolan har under hösten en åtta månader lång utbildning påbörjats för samtliga medarbetare, i syfte att HBT-certifiera verksamheterna. Öppna förskolans personal har även ökat sina kunskaper kring barnuppfostran i olika kulturer, adopterade barn och spädbarnsmassage samt deltagit i utbildning till ABC-handledare.

681 ungdomar erbjöds sommarjobb via förvaltningen och 606 tillträdde sin anställning. Under jullovet erbjöds 25 ungdomar anställning och 23 tillträdde sin anställning.

#### *Deltid-heltid*

Under året har 18 personer, vilket motsvarar 22,5 %, erbjudits heltid och förvaltningen har därmed klarat sitt mål med att erbjuda minst 20 % av de som är tillsvidareanställda på deltid och önskar heltid en heltidsanställning. Andel heltidsanställda medarbetare ökade mellan 2012 och 2013 med 1,1 % och landade på 82,8 %.

#### *Jämställdhet och mångfald*

Förvaltningen har en jämställdhets- och mångfaldsgrupp som består av avdelningschefer, fackliga representanter och deltagare från personalavdelningen. Syftet är att gruppen ska utvärdera jämställdhets- och mångfaldsarbetet.

Förvaltningen hade i december 2013 ca 2 090 medarbetare. Sedan 2010 har förvaltningen minskat med ca 135 medarbetare. Verksamhetsövergångar har påverkat antalet tillsvidareanställda. Andelen män har ökat något och ligger på 14 %.







Förvaltningen arbetar med samtliga åtaganden som finns i den 3-åriga jämställdhets- och mångfaldsplanen. Under 2013 arbetar förvaltningen med fler åtaganden än i den ursprungliga planen.


Ett arbete pågår med att HBT-certifiera samtliga fritidsgårdar och öppna förskolor.

Samtliga chefer inom förskolan har tagit fram likabehandlingsplaner.

Förvaltningen fortsätter att öka antalet anställda män inom de egna verksamheterna. Av 36 befattningar som har fler än 5 anställda så är männen representerade i ca 30 befattningar vilket är fler än föregående år.

Inget diskrimineringsärende har funnits under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	606 st	586 st	600 st	5100	2013
<b>Kommentar</b> 1 275 ungdomar sökte sommarjobb. Av dessa erbjöds 681 en feriearbetsplats och 606 tillträdde ett sommarjobb. 52 % var flickor och 48 % pojkar. Alla ungdomar från de prioriterade områdena erbjöds ett arbete.					
 Aktivt Medskapandeindex	80	80	81	80	2013
<b>Kommentar</b> Förvaltningen arbetar med åtgärdsplaner utifrån årets medarbetarenkät för att höja AMI.					
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	22,5 %	20 %	20 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	71 %	71 %	71 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	94 %	93 %	93 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	6,5 %	6,5 %	5,5 %	4,4 %	VB 2013
<b>Kommentar</b> Förvaltningen bedriver verksamheter inom områden där sjukfrånvaron traditionellt är hög. Trenden i hela samhället har varit en ökad sjukfrånvaro. Förvaltningen har arbetat med ett flertal aktiviteter för att minska sjukfrånvaron, såsom tidiga insatser, riktade insatser till enheter med hög sjukfrånvaro samt månatliga uppföljningar.					

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	2013-12-31	

Nämndmål:

## Förvaltningens verksamheter är attraktiva arbetsplatser

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Förvaltningen som arbetsplats är välfungerande och trivsamt samt har brukarna i fokus. Efterfrågade medarbetare kan rekryteras. Goda resultat uppnås i medarbetarundersökningen

och i relevanta brukarundersökningar. Måluppfyllelse på indikatorn om sjukfrånvaro och övriga indikatorer från kommunfullmäktige.

### Kommentar

Nämnden bedömer att målet kommer att uppfyllas. Se kommentar under kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet ovan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla chefer ska uppmärksamma medarbetare som varit sjuka mer än 4 gånger de senaste 6 månaderna, eller varit sjuka mer än 15 dagar, med ett samtal	2013-01-01	2013-12-31	
✓ För att höja medvetandet om jämställdhets- och mångfaldsaspekter ska enheterna fortlöpande föra dialog om dessa frågor, inklusive lagen om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Höja kunskapsnivån om funktionsnedsattas situation i arbetslivet	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Implementera funktionsnedsättningsaspekten i förvaltningens Jämställdhets- och mångfaldsplan	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Utifrån skyddsronder, psykosociala enkäten och medarbetarundersökningen ska alla arbetsplatser ta fram handlingsplaner för att säkra en god arbetsmiljö	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

● Uppfylls helt

### Kommentar

Stadsdelsnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena. Förvaltningen har arbetat aktivt för att resurserna ska användas effektivt.



Bokslutet för 2013 visar ett överskott om 1,4 miljoner kronor efter överföring till resultatfond. Det motsvarar en budgetföljsamhet om 99,93 % av hela budgeten på cirka 2,1 miljarder kronor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1 Budgeten är i balans

● Uppfylls helt

#### Kommentar

##### *Ekonomiskt utfall i sammanfattning*

Totalt redovisas kostnader om 2 441,0 miljoner kronor och intäkter om 352,7 miljoner kronor. För investeringar redovisas utgifter om 11,7 miljoner kronor.

Nämndens driftverksamhet visar ett överskott om 3,8 miljoner kronor före och 1,4 miljoner kronor efter överföring till enheternas resultatfonder. Resultatfonden ökar med 2,5 miljoner kronor till 37,7 miljoner kronor.

Överskottet om 1,4 miljoner kronor motsvarar 0,07 % av nettobudgeten på cirka 2,1 miljarder kronor.

Investeringarna visar ett överskott om 12,3 miljoner kronor.

Årets bokslut har upprättats enligt god redovisningssed och i överensstämmelse med riktlinjerna för Stockholm stad och enligt reglerna i redovisningshandboken. Beloppsgränsen för poster som har periodiserats manuellt fastställdes till 20 000 kronor per tillfälle.




##### *Justerad budget 2013*

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd har totalt haft en nettobudget om 2 092,1 miljoner kronor för år 2013. Utöver detta har nämnden totalt anmält omslutningsförändringar om 272,6 miljoner kronor (se tabell 1a och b nedan).

<b>Tabell 1a: Budget Enskede-Årsta-Vantör år 2013 (mnkr)</b>				
<b>Anslag - netto</b>	<b>Budget 1/1</b>	<b>Tillägg under året</b>	<b>Justerad budget</b>	<b>Ökad omslutning</b>
1. Nämndens verksamhet	2 082,9	9,2	2 092,1	272,6
2. Investeringar i parker	7,4	7,3	14,7	0,0
3. Övriga investeringar	9,3	0,0	9,3	0,0
<b>Summa</b>	<b>2 099,6</b>	<b>16,5</b>	<b>2 116,1</b>	<b>272,6</b>

Tabell 1b: Tilläggen avser följande	Belopp (mnkr)
Funktionsnedsättning, ökad budget	1,3
Sommarkollo	1,2
Tomgångshyror äldreomsorgen	0,3
Kompensation förskolor med hög hyra	1,3
Minskade prestationer förskola (-6,6 och -0,4)	-7,0
Ökade prestationer funktionsnedsättning	10,7
Vackra Stockholm	0,3
Naturresevat Årstaskogen (drift)	0,7
Avskrivningar, stadsmiljö	0,3
Räntor, stadsmiljö	0,1
<b>Summa tillägg, drift</b>	<b>9,2</b>
Stadsmiljö, tillgänglighetsinvesteringar	7,3
Stadsmiljö, överföring av investeringsmedel från 2012	0,3
<b>Summa tillägg</b>	<b>16,8</b>

Utöver budgettilläggen har förvaltningen under året fått riktade intäkter från kommunstyrelsen i form av stimulansmedel för utbyggnad av förskolor med 8,8 miljoner kronor. Förvaltningen har också beviljats 3 miljoner kronor från Söderortsvisionen till sommarjobb för ungdomar sommaren 2013 samt 0,2 miljoner kronor för feriearbeten för ungdomar under jullovet. För projektet Lokal utveckling i Rågsved har förvaltningen erhållit 4,5 miljoner kronor från Söderortsvisionen vilket avser den kostnad projektet haft 2013.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,93 %	99,43 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,8 %	99,6 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	1 %	+/-1 %	+/- 1 %	2013

Nämndmål:

## Verksamheterna ryms inom tilldelad budget

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Nämndens verksamheter ryms inom tilldelad budget.

### Kommentar

#### *Budget och utfall per verksamhetsområde*

Nämndens driftverksamhet visar ett överskott om 3,8 miljoner kronor före överföring till enheternas resultatfonder. I tabellen nedan redovisar förvaltningen det ekonomiska resultatet per verksamhetsområde före och efter resultatöverföring.

Tabell 2: Budgetutfall per verksamhetsområde (mnkr)					
Verksamhet	Justerad budget 2013	Utfall 2013	Avvikelse 2013 efter resultatf.	Avvikelse 2013 före resultatf.	Avvikelse 2012 före resultatf.
Nämnd och administration	51,2	49,7	1,5	1,5	0,0
Individ och familj	213,8	217,7	-4,4	-3,9	-1,3
<i>varav socialpsykiatri</i>	60,6	58,2	2,0	2,4	1,6
Flyktingmottagande	0	0,0	0,0	0,0	0,1
Stadsmiljö	22,7	21,7	1,0	1,0	-3,1
<i>varav avskrivningar och räntor</i>	4,5	4,4	0,1	0,1	-0,1
Förskola	492,8	486,4	7,7	6,4	2,9
Äldreomsorg	768,5	772,0	-0,7	-3,5	6,3
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	334,7	331,2	-2,6	3,5	-7,3
Fritid och kultur	40,2	37,2	3,0	3,0	1,8
Arbetsmarknadsåtgärder	10,9	10,1	0,8	0,8	1,1
Ekonomiskt bistånd	157,3	162,3	-5,0	-5,0	7,9
<i>varav handläggning</i>	33,3	32,4	0,9	0,9	-0,7
Övrigt	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totalt drift</b>	<b>2 092,1</b>	<b>2 088,3</b>	<b>1,4</b>	<b>3,8</b>	<b>8,4</b>
Investeringar i parker	14,7	11,6		3,1	0,3
Övriga investeringar	9,3	0,1		9,2	7,7

### Jämförelse av kostnader och intäkter med föregående år

Nettokostnaderna har ökat med 31,9 miljoner kronor. Det motsvarar ca 1,6 %. Intäkterna har minskat med 8,8 miljoner kronor jämfört med år 2012, medan kostnaderna har ökat med 23,1 miljoner kronor. Kommentarer till de olika verksamheternas kostnads- och intäktsutveckling återfinns under respektive verksamhetsområde.

Tabell 3: Kostnader och intäkter år 2012 och 2013 (mnkr)					
Verksamhet	Utfall 2012		Utfall 2013		Nettoförändring*
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	
Nämnd och administration	51,6	-2,3	52,9	-3,2	0,4
Individ och familjeomsorg	240,9	-32	253,8	-36,1	8,8
<i>varav socialpsykiatri</i>	67,4	-11,5	66,1	-7,9	2,3
Flyktningmottagande	0,4	-0,2	0	0	-0,2
Stadsmiljö	22,8	-0,2	22,4	-0,7	-0,9
<i>varav avskrivningar och räntor</i>	3,9	0,0	4,4	0,0	0,5
Förskola	542,2	-58,1	533,7	-47,3	2,3
Äldreomsorg	923	-160,5	928,1	-156,1	9,5
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	408,7	-86	416,9	-85,7	8,5
Fritid och kultur	40,2	-3,5	41,7	-4,4	0,6
Arbetsmarknadsåtgärder	25,1	-14,7	25,4	-15,3	-0,3
Ekonomiskt bistånd	163	-3,9	166,1	-3,8	3,2
<i>varav handläggning</i>	34,3	-0,7	32,8	-0,4	-1,2
Övrigt	0	0	0	0	0
<b>Totalt drift</b>	<b>2417,9</b>	<b>-361,5</b>	<b>2441,0</b>	<b>-352,7</b>	<b>31,9</b>
Investeringar i parker	10,3	-0,1	11,6	0,0	4,6
Övriga investeringar	1,5	0,0	0,1	0,0	-2,9

\* - = minskad kostnad

### Tertialrapporter 2013

Den slutliga avvikelser i förhållande till budget skiljer sig främst mot tertialrapport 1, vilket i huvudsak beror på att stora underskott befarades under våren inom äldreomsorgen och omsorg om personer med funktionsnedsättning. Åtgärder vidtogs och underskotten har sjunkit. I tertialrapport 2 prognostiserades att resultatenheterna skulle minska sina fonder med 4,5 miljoner kronor. I bokslutet ökar resultatenheterna sina fonder med 2,5 miljoner kronor. Den största förändringen återfinns inom omsorg om personer med funktionsnedsättning där befarade underskott hos utförarna väntas till överskott på grund av tidigare ej beslutade intäkter som kommit in under hösten samt effekter av förändringar i organisationen.

Tabell 4: Jämförelse prognoser €- utfall (mnkr)			
Verksamhet	Bokslut	T 2	T 1
<b>Nämnd och administration</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,0</b>
<b>Individ- och familjeomsorg, varav</b>	<b>-4,4</b>	<b>-5,0</b>	<b>-5,5</b>
<i>barn och ungdom samt vuxna</i>	-6,3	-5,5	-6,0
<i>socialpsykiatri</i>	2,4	0,6	0,5
<i>resultatöverföring</i>	-0,5	-0,1	0,0
<b>Flyktingmottagande</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Stadsmiljö</b>	<b>1,0</b>	<b>0,6</b>	<b>1,0</b>
<b>Förskola, varav</b>	<b>7,7</b>	<b>8,7</b>	<b>7,2</b>
<i>verksamhet</i>	6,4	5,0	5,0
<i>resultatöverföring</i>	1,3	3,7	2,2
<b>Äldreomsorg, varav</b>	<b>-0,7</b>	<b>-0,8</b>	<b>-5,5</b>
<i>verksamhet</i>	-3,5	-2,6	-5,0
<i>resultatöverföring</i>	2,8	1,8	-0,5
<b>Funktionsnedsättning, varav</b>	<b>-2,6</b>	<b>-4,0</b>	<b>-5,4</b>
<i>verksamhet</i>	3,5	-3,1	-5,0
<i>resultatöverföring</i>	-6,1	-0,9	-0,4
<b>Fritid och kultur</b>	<b>3,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>
<b>Arbetsmarknadsåtgärder</b>	<b>0,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Ekonomiskt bistånd</b>	<b>-5,0</b>	<b>-3,0</b>	<b>-2,0</b>
<b>Resultat verksamheter totalt</b>	<b>3,8</b>	<b>-4,5</b>	<b>-8,5</b>
Förändring av resultatfond totalt	-2,5	4,5	1,2
<b>Slutligt resultat</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>-7,3</b>

## Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

### Redovisning per verksamhetsområde

Nedan följer redovisning och analys av resultatet per verksamhetsområde.

#### Nyckeltal

Nyckeltalen redovisas i bilaga 3. En del nyckeltal kommenteras under respektive verksamhetsområde för att bland annat förklara kostnads- och intäktsutvecklingen.

## Nämnd och gemensam administration

*Utfall jämfört med budget (tabell 2)*

Administration visar ett överskott på 1,5 miljoner kronor. Överskottet beror i huvudsak på vakanta tjänster under året.

**Tabell 5: Utfall jämfört med budget Nämnd och gemensam administration (mnr)**

Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Direktör, stab o nämnd	6,9	0,0	7,3	0,0	-0,4	1,0
Ekonomiavdelning	12,9	0,0	12,9	-0,6	0,6	0,7
Personalavdelning	14,8	-0,7	15,5	-2,1	0,7	-0,7
Lokaler, IT, tele mm	15,8	0,0	15,7	-0,5	0,6	-1,1
Reception	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,1
Omstrukturering		0,0		0,0	0,0	0,0
<b>Totalt</b>	<b>51,9</b>	<b>-0,7</b>	<b>52,9</b>	<b>-3,2</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>
Avvikelse i %					2,93%	

*Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

Jämfört med utfallet för 2012 har nettokostnaderna för administrationen i stort sett legat på samma nivå.

*Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)*

Utfallet har god överensstämmelse med årets prognoser.

## Individ- och familjeomsorg

*Utfall jämfört med budget (tabell 2)*

Individ- och familjeomsorgen visar efter resultatöverföring ett underskott om 4,4 miljoner kronor.

Tabell 6: Utfall jämfört med budget Individ- och familjeomsorg (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Barn och unga	126,5	-16,5	142,1	-21,3	-10,8	-5,3
Vuxna	45,7	-6	42,4	-5,9	3,2	2,4
Socialpsykiatri	68,2	-8,0	65,8	-7,9	2,3	1,5
Gemensamt barn och unga samt vuxna	3,8	-0,3	3,2	-1	1,3	-0,1
Gemensamt socialpsykiatri best	0,3	0,0	0,2	0,0	0,1	0,1
Gemensamt socialpsykiatri utf	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>244,6</b>	<b>-30,8</b>	<b>253,8</b>	<b>-36,1</b>	<b>-3,9</b>	<b>-1,3</b>
Resultatöverföring					-0,5	-0,8
<b>Summa efter resultatdisposition</b>					<b>-4,4</b>	<b>-2,1</b>
Avvikelse i %					-2,06%	

Verksamhetsområde barn och unga redovisar ett underskott med 10,8 miljoner kronor vilket i huvudsak beror på ökade kostnader för personal samt placeringar på SIS-institutioner, externa familjehem och jourhem. Antalet vård dygn på SIS-institution har ökat med 1 232 vård dygn under 2013 i jämförelse med 2012. Vid en genomsnittlig vård dygnskostnad av 5 000 kronor innebär detta en merkostnad på 6,2 miljoner kronor i jämförelse med 2012.

Avdelningen har utökat bemanningen med 2,0 tjänster varav en administrativ tjänst och en tjänst på familjerätten. Därutöver har avdelningen haft kostnader för inhyrd personal som slutfört utredningar, som pågått under längre tid än fyra månader. Kostnaderna för dessa tjänster ligger utöver budget.

En åtgärd för att minska underskottet har varit att ta upp alla ärenden där en eventuell placering varit aktuell på avdelningens insatsforum där sektionschefer tillsammans med handläggare och öppenvården försökt hitta andra alternativ till dygnetruntvård.

Avdelningen har beviljats ett antal tränings- och försökslägenheter vilket gjort det möjligt att med stöd från öppenvården placera 18-20 åringar i lägenheterna och därmed avsluta externa jour- och stödboenden.

Missbruksvården för vuxna redovisar ett överskott på 3,2 miljoner kronor. Överskottet beror på vakanser samt minskade kostnader för externa placeringar inom främst HVB- och LVM-hem. Däremot har kostnaden för härbärgen ökat med 1,2 miljoner kronor jämfört med 2012.



<b>Tabell 7: Nyckeltal, vuxna missbruk</b>			
<b>Antal vårddyggn 2013</b>			
Jan	2 816	Jul	2 465
Feb	2 344	Aug	2 488
Mar	2 558	Sep	2 469
Apr	2 468	Okt	2 590
Maj	2 623	Nov	2 737
Jun	2 552	Dec	2 879

Socialpsykiatrin visar ett överskott på 2,0 miljoner kronor efter resultatöverföring, med hjälp av överförda projektmedel för tvång i öppenvården som beviljades i december 2012.

Exklusive de extra medlen för tvång i öppenvård visar beställarenheten för socialpsykiatri ett överskott med ca 0,6 miljoner kronor. Enheten har arbetat med samsyn i bedömningar och har under året haft ett fokuserat arbete på boendeplaceringar. Boendestödsbeslut har setts över och anpassningar har skett till rätt ersättningsnivåer. Både antalet personer och antalet timmar har dock ökat under året vilket beror på fler ansökningar och att fler personer som redan har boendestöd mår sämre och varit i behov av utökat boendestöd.

<b>Tabell 8: Nyckeltal socialpsykiatri</b>						
<b>Verksamhet</b>	<b>Snitt 2012</b>	<b>Jan-Mars</b>	<b>April-Jun</b>	<b>Juli-Sept</b>	<b>Okt-Nov</b>	<b>Dec</b>
Bostad med särskild service	27	28	27	27	28	26
Stödboende och försökslägenhet	27	31	31	31	29	31
<b>Boendestöd</b>						
Antal beslutade timmar	1 801	1 951	2 038	2 090	2 172	2 207
Antal personer	188	204	210	212	217	220
<b>Hemtjänst</b>						
Antal beslutade timmar	652	736	854	738	652	724
Antal personer	17	19	20	20	19	22
<b>Sysselsättning</b>						
Antal beslutade timmar	356	339	333	176	271	241
Antal personer	107	101	106	97	104	102

### *Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

I jämförelse med bokslut 2012 har nettokostnaderna inom hela verksamhetsområdet ökat med drygt 4 % vilket motsvarar 8,8 miljoner kronor varav 6,9 miljoner återfinns inom vuxna och barn och unga. Kostnaderna för de externa placeringarna har inom barn och unga ökat med 7,1 miljoner kronor medan det minskat med 1,6 miljoner kronor för vuxna missbrukare.

### Utförarenheternas resultat

Överskottet inom öppenvården för barn och unga beror på att alla vikariat inte har tillsatts samt överskott från avslutade projekt.

Enheten för öppenvård vuxna redovisar ett underskott på 0,4 miljoner kronor vilket främst beror på ökade personalkostnader som varit oplanerade.

Överskottet inom socialpsykiatrins utförarverksamheter beror främst på att frånvaro inte har täckts upp samt överskott från avslutade projekt.

Tabell 9: Utförarenheternas resultat Individ- och familjeomsorg (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Barn och unga öppenvård	25,5	1,7	6,7%
Vuxenmissbruk öppenvård	13,3	-0,4	-3,0%
Socialpsykiatri	16,4	0,5	3,0%
<b>Summa</b>	<b>55,2</b>	<b>1,8</b>	<b>3,3%</b>

### Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Totalt för verksamhetsområdet överensstämmer utfallet i huvudsak med prognoserna. Underskottet inom barn och unga har däremot ökat jämfört med tertiärrapporter 2 vilket främst beror på att de externa placeringskostnaderna inte minskat i samma omfattning som beräknats. Placeringar har avslutats men det har tillkommit nya kostsamma placeringar under senare delen av hösten. Överskottet inom vuxna har blivit högre än vad som prognostiserats i tertiärrapport 2 vilket främst beror på minskade kostnader för externa placeringar samt att vakanta tjänster inte har tillsatts.

Utfallet inom socialpsykiatri har blivit betydligt bättre än prognosen i tertiärrapport 2, vilket främst beror på att en dyr hemtjänstinsats upphört samt att en befarad ökning för hvb-hem uteblivit.

### Stadsmiljö

#### Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Utfallet för stadsmiljö visar ett överskott med 1,0 miljoner kronor varav räntor och avskrivningar visar ett överskott med 0,1 miljoner kronor.

Tabell 10: Utfall jämfört med budget Stadsmiljö (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Parkskötsel	16,8	-0,6	16,0	-0,7	0,9	-2,7
Räntor o avskrivningar	4,5	0,0	4,4	0,0	0,1	-0,1
Handläggning	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	-0,3
<b>Summa</b>	<b>23,3</b>	<b>-0,6</b>	<b>22,4</b>	<b>-0,7</b>	<b>1,0</b>	<b>-3,1</b>
Avvikelse i %					4,4%	

Orsaken till överskottet är att verksamheten har hållit inne medel för att täcka andra verksamheters prognostiserade underskott samt att förvaltningen erhållit ett vite från en entreprenör för ej utförda uppdrag. Arbeta gjorts för att öka trygghet och säkerhet, exempelvis genom slyröjning i områdena Östberga, Svedmyraskogen i Gamla Enskede samt till viss del i Dalen och Bandhagen. Arbetet med att åtgärda alla tidigare större fel och brister i samtliga lekplatser i stadsdelen, cirka 70 stycken, utifrån säkerhetsbesiktning har slutförts. Mindre reparationer av trappor har utförts.

Inventering av parkbänkar i området samt upprustningsbehov av samtliga parktrappor har gjort liksom skick, renoveringsbehov och kostnader för belysning vid samtliga mindre planer för bollspel.

Naturvårdande åtgärder i Årstaskogen i Årstaskogen har fortsatt, med de extra medel som tilldelats i tertial 1 för detta. I samband med tertial 1 ansökte nämnden även om medel inom ramen för Vackra Stockholm och tilldelades dessa, vilket har medfört att ungdomar under sommaren har utfört arbeten inom naturvård.

Under året har tre nya entreprenadkontrakt för parkdrift trätt i kraft.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

Nettokostnaderna har minskat med 1,4 miljoner kronor för driften, vilket beror på att extra åtgärder utöver budget kunde utföras föregående år, då förvaltningens totala budget medgav detta. Intäkterna har ökat beroende på att förvaltningen har erhållit ett vitesbelopp på 0,4 miljoner kronor från förra entreprenören för snöröjning som ej utfördes inom utsatt tid i Vantör under föregående år.

Personalkostnaderna har ökat jämfört med föregående år, vilket beror på att förvaltningen har anställt ytterligare en parkingenjör samt haft inhyrda konsulter för vissa uppdrag.

Kostnader för räntor och avskrivningar har ökat som en följd av gjorda investeringar.

#### *Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)*

Skillnaden mellan prognosen för tertialrapport 2 och bokslutet beror på att det då fanns en osäkerhet om huruvida nämnden skulle få kompensation för ökade kostnader för räntor och avskrivningar.

## Förskoleverksamhet

### Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Förskolan visar efter resultatöverföring ett överskott om 7,7 miljoner kronor, varav 5,0 miljoner kronor reserverades i verksamhetsplanen 2013 för att täcka andra verksamheters eventuella underskott. Enheterna minskar resultatfonderna med totalt 1,3 miljoner kronor vilket betyder att totalt 17,3 miljoner förs vidare till resultatfonden för 2014. Minskningen av fonderna utgörs främst av satsningar på personalrelaterade kostnader som utbildning, lokalåtgärder inklusive nytt miljöhus samt inköp av inventarier.

Tabell 11: Utfall jämfört med budget Förskola (mnr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Utgående peng	392,4	-30,4	401,2	-34,4	-4,8	-1,1
Tilläggsanslag	5,4		5,4	0,0	0,0	0,0
Barn i behov av särskilt stöd	33,8	-2,0	34,0	-2,6	0,4	-0,2
Lokaler	71,4	-5,6	70,1	-8,8	4,5	-0,6
Öppen förskola mm	5,0		5,0	0,0	0,0	0,7
Resursenheten	3,6		3,3	0,0	0,3	0,5
Projekt Föräldrar i förskolan	1,5		1,2	0,0	0,3	0,9
IT- och kontaktcenter	6,8		6,7	0,0	0,1	1,0
Gemensamt	5,9		6,8	-1,5	0,6	-1,0
Övergripande	5,0			0,0	5,0	2,7
<b>Summa</b>	<b>530,8</b>	<b>-38</b>	<b>533,7</b>	<b>-47,3</b>	<b>6,4</b>	<b>2,9</b>
Resultatöverföring					1,3	4,1
<b>Summa efter resultatdisposition</b>					<b>7,7</b>	<b>7,0</b>
Avvikelse i %					1,6%	

### Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Den totala nettokostnaden har ökat med 2,3 miljoner kronor främst på grund av ökade lönekostnader och ökade lokalkostnader. Eftersom antalet barn också har ökat med i genomsnitt 21 barn beräknat på helåret, är nettokostnaden per barn i princip oförändrad i jämförelse med 2012.

De totala lokalkostnaderna har främst ökat på grund av högre lokalhyror för nya paviljonger som ersätter och kompletterar äldre lokalbestånd. En ny avdelning har tillkommit under året i jämförelse med december 2012.

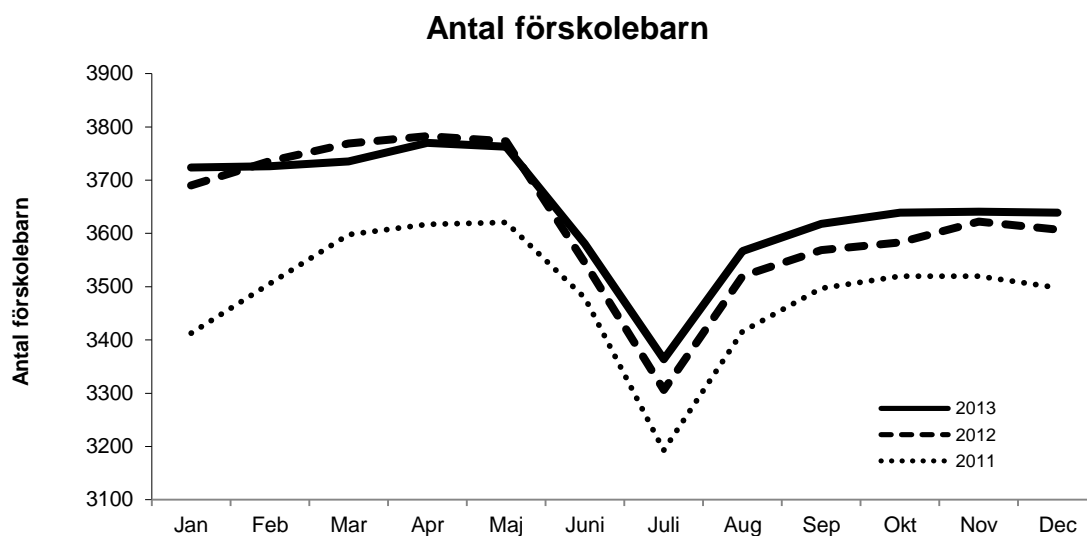
Vårdnadsbidraget har betalats ut för 171 barn heltid och 46 barn deltid vilket motsvarat 2,7 miljoner kronor.

Intäkterna har minskat med 10,8 miljoner kronor, vilket främst beror på färre stimulansbidrag för nya avdelningar. Dessutom inkom intäkter av engångskaraktär under 2012 i form av försäkringsskadeersättning för brand i förskola samt extra bidrag för nätverksaccess.

Andelen förskollärare har varit relativt konstant de senaste åren och mellan 2012, snitt 37 %, och 2013, snitt 37 %, är det oförändrat enligt stadens statistikinsamling (Sweco). Variationen är dock stor inom stadsdelsområdet. Stadens officiella statistik, mätning januari till oktober, skiljer sig också något från stadsdelens egen mätning januari till december (se tabell nedan). Bristen på förskollärare är ett problem och har medfört att andelen förskollärare inte har ökat som förväntat. Trots flera rekryteringar varje år syns det inte alltid i statistiken när antalet avdelningar samtidigt ökar.

Tabell 12: Nyckeltal förskola							
	Snitt 2012	Jan-Mar	Apr-Jun	Aug-Sep	Okt-Dec	Snitt 2013	Sweco, snitt jan-okt
Antal barn	3 635	3 728	3 697	3 593	3 639	3 644	3 604
Antal avdelningar	238	236	238	237	236	237	
Antal nya avd.	8	3, -1	1	-2, 1	-1	1	
Snitt barngrupp							
1-3 år	13,6	13,7	13,9	13,6	13,7	13,7	
4-5 år	16,2	16,9	16,6	16,1	16,8	16,6	
Övriga	16,1	16,6	16,7	16,3	16,3	16,5	
Snitt samtl. avd.	15,5	15,7	15,8	15,3	15,4	15,6	15,1
Antal barn per anställd	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8
Andel Förskollärare, %	36,1	36,3	36,1	36,9	36,1	36,3	36,9
Antal vårdnadsbidrag	90	76	93	99	88	90	
Uppfylls garantin	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	

Antalet barn per anställd är 4,8 vilket är en ökning jämfört med 4,6 år 2012 (Sweco). Snittet på barngruppernas storlek har ökat från 14,9 år 2012 till 15,1 år 2013 (Sweco). Orsaken är att antal förväntade barn under kortare perioder 2013 har varit fler än förväntat samtidigt som personalstyrkan har planerats utifrån minskade barngrupper.



\*Generellt slutar 5-åringar under juni /juli och 1-åringar börjar i augusti. Därav är antal barn färre de månaderna.

### Utförarenheternas resultat

Tabell 13: Utförarenheternas resultat Förskola (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Snösättra förskolor	24,4	0,1	0,4%
Rågsved 1 förskolor	31,7	0,6	1,9%
Rågsved 2 förskolor	32,6	-0,7	-2,1%
Örby förskolor	40,1	0,3	0,7%
Högdalens förskolor	37,2	0,3	0,8%
Hagsättra 2 förskolor	20,3	-0,1	-0,5%
Dalens förskolor	26,5	-0,1	-0,4%
Årsta 2 förskolor	41,5	-0,8	-1,9%
Enskede Gårds förskolor	48,4	-1,5	-3,1%
Östberga förskolor	30,9	0,2	0,6%
Blåsuts förskolor	25,0	0,2	0,8%
Årsta 3 förskolor	32,6	0,6	1,8%
Stureby förskolor	35,8	0,1	0,3%
<b>Summa</b>	<b>427</b>	<b>-0,8</b>	<b>-0,2%</b>

Sammantaget har alla enheter en budget i balans. På enhetsnivå är resultaten ojämnt fördelade. Enskede och Rågsved 2 förskolor har medvetet haft ökade kostnader med förutsättning att ta i anspråk sin fond för omstruktureringsbehov så som extra resurser till lokaler, inventarier och utbildning av personal. Årsta 2 har en hög andel förskolelärare, 40,8 % vilket påverkade resultatet utifrån årets lönerörelse.

### Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Bokslutet visar ett mindre överskott än prognostiserat i tertialrapporterna. Förändringen mellan bokslut och tertialrapporterna beror främst på större satsningar på förskolelokaler och personalrelaterade kostnader.

### Äldreomsorg

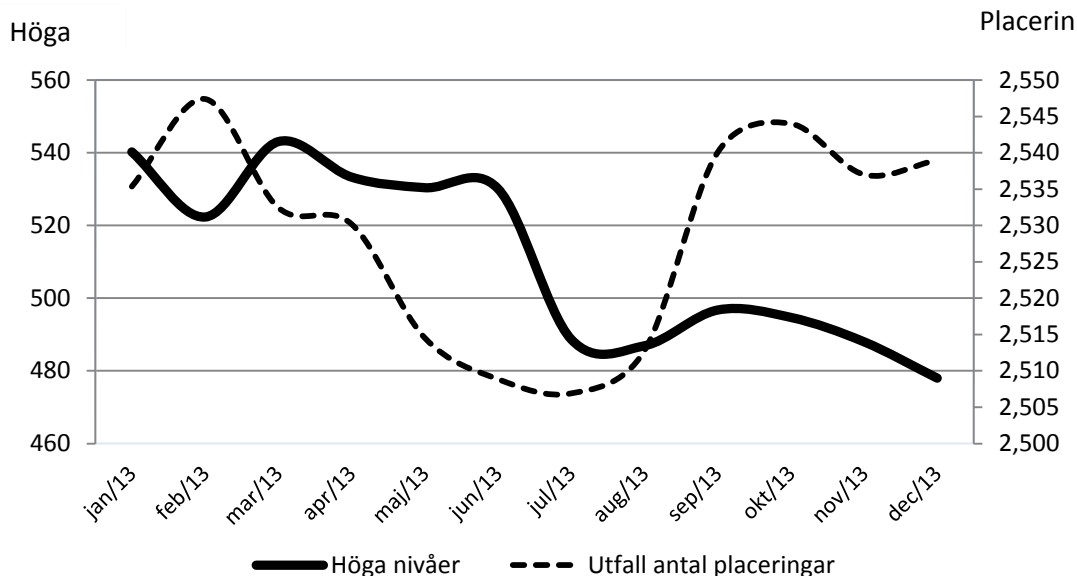
#### Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Äldreomsorgen visar ett underskott efter överföring till resultatfonder om 0,7 miljoner kronor. Både utförarna i egen regi och Beställarenheten visar underskott: 4,1 mnkr respektive 0,9 miljoner kronor. Äldreomsorgsledningen visar däremot ett överskott om 2,2 miljoner kronor. Resultatenheterna minskar sina fonder med 2,8 mnkr.

Tabell 14: Utfall jämfört med budget Äldreomsorg (mnkr)						
	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Vård och omsorg, varav	863,3	-124,5	898,8	-154,1	-6,0	1,7
<i>vård- och omsorgsboende</i>	456,8	-87,2	468,1	-99,7		
<i>servicehus</i>	146,9	-19,9	135,5	-27,4		
<i>öppen hemtjänst</i>	233,3	-16,8	233,4	-18,9		
<i>dagverksamhet</i>	10,5	0,6	8,5	-1,3		
Biståndsenheten	20,1	0,0	19,8	0,0	0,3	-0,9
Ledning och övergripande kostnader	11,9	-2,3	9,5	-2,0	2,2	5,5
<b>Summa</b>	<b>895,3</b>	<b>-126,8</b>	<b>928,1</b>	<b>-156,1</b>	<b>-3,5</b>	<b>6,3</b>
Resultatöverföring					2,8	-0,2
<b>Summa efter resultatdisposition</b>					<b>-0,7</b>	<b>6,1</b>
Avvikelse i %					-0,1%	

I genomsnitt har 2 529 personer per månad fått insatser av äldreomsorgen vilket är 56 personer fler än vad som beräknades i budgeten (se tabell 18). Risk för underskott på beställarenheten fanns under våren vilket också uppmärksammades i tertialrapport 1. Därför vidtogs åtgärder direkt med fokus på ekonomin. Bland annat genomfördes kontinuerliga omprövningar inom hemtjänst och servicehus. Omprövningarna ändrade placeringarnas nivåstruktur med lägre kostnader som följd. En jämförelse av antal placeringar i de högre/kostsammare nivåerna inom hemtjänsten (både ordinärt och servicehus) visar att de minskat med 11,6 % i december jämfört med januari. Samma jämförelse inom vård- och omsorgsboende visar att minskningen där var 8,8 %. Samtidigt ökade antalet placeringar i lägre/mindre omsorgskrävande nivåer inom hemtjänsten med 3,9 % respektive 1,6 % inom vård- och omsorgsboende.

### Antal placeringar och placeringar i högre nivåer 2013



Hemtjänstutförarnas intäkter har minskat under året som en konsekvens av omprövningar av biståndsbedömningen. Kostnaderna har inte kunnat minskas i samma takt som intäkterna. Särskilt svårt har hemtjänstutförarna inom ordinärt boende haft och därför visar de ett underskott om 1,1 miljoner kronor. Intäktsminskningen blev 8,2 miljoner kronor (6,3 %) lägre än 2012.

Enskede nya servicehus återgick till kommunal regi från och med 1 oktober från att under 6 år ha drivits på entreprenad av Carema AB. Övergången krävde extra resurser bland annat för att fräscha och rusta upp samt omdisponera lokalerna. Verksamhetsövergången omfattade samtlig personal, men villkoren för verksamheten har förändrats i och med den påbörjade avvecklingen av 22 lägenheter i annexet. Äldreomsorgen fick ett budgettillägg om 0,3 miljoner kronor för att täcka tomgångshyror som delvis kompenserade hyresintäktsbortfallet, men problemet att anpassa personalkostnaderna till de minskade/uteblivna försäljningsintäkterna har kvarstått. Enhetens underskott blev 1,8 miljoner kronor.

Kostenheten har tappat kunder med stora portionsvolymen och även tappat försäljning av kringtjänster i form av distribution av torra varor. Enheterna har övergått till att själva beställa och distribuera sina varor. Diversifiering av kunderna genom matleveranser till skolor och förskolor har ställt högre krav på produktionen. Enheten har sett över bemanningen och försökt nå kvalitetsförbättringar med hjälp av lean arbete. Den ansträngda ekonomin, med 1,5 mnkr (7,8 %) lägre intäkter än 2012, har lett till ett underskott om 1,9 miljoner kronor.

Utförarnas resultat finns sammanställda i tabellerna 15-17.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

Nettokostnaderna ökade med 1,2 % jämfört med förra året.

Kostnaderna för köp av vård och tjänster ökade med 2,3 % vilket beror främst på att Årsta vård och omsorgsboende drivs på entreprenad från och med mars 2012. Även personalkostnadernas minskning med 1,9 % beror främst på den upphandlingen. Intäkterna



har minskat med 2,7 % i jämförelse med 2012. Minskningen beror till största del på minskning av externt finansierade projekt. Under 2013 har endast ett projekt med extern finansiering bedrivits.

#### Utförarenheternas resultat

Tabell 15: Utförarenheternas resultat hemtjänst (mnkr)			
Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Bandhagen-Högdalen	36,9	-1,0	2,7%
Stureby	22,3	0,2	0,9%
Enskede	35,8	0,5	1,4%
Årsta	26,9	-0,8	3,0%
<b>Summa</b>	<b>121,9</b>	<b>-1,1</b>	<b>0,9%</b>

Tabell 16: Utförarenheternas resultat vård- och omsorgsboende (mnkr)			
Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Rågsveds servicehus	35,2	0,1	0,3%
Enskede nya servicehus	6,3	-1,8	28,6%
Stureby sjukhem	104,2	0,1	0,1%
Mårtensgården	31,8	0,6	1,9%
<b>Summa</b>	<b>177,5</b>	<b>-1,0</b>	<b>0,6%</b>

Tabell 17: Utförarenheter Övrig verksamhet (mnkr)			
Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Kostenheten	17,4	-1,9	10,9%
Förebyggande verksamhet	4,6	-0,1	2,2%
<b>Summa</b>	<b>22,0</b>	<b>-2,0</b>	<b>9,1%</b>

Resultatenheterna visar sammantaget ett underskott om 1,1 miljoner kronor före överföring av resultatfonderna. Intraprenadernas underskott före överföring till fonden är 1,2 mnkr. Totalt minskar enheterna sin fond med 2,8 miljoner kronor. Detta beror på att en resultatenhet har nått resultatfondens max nivå och inte kan överföra ytterligare överskott.

#### Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Skillnader mellan utfall och prognos är störst i jämförelse med tertialrapport 1

I samband med tertialrapport 1 överskreds antalet placeringar den budgeterade nivån med 57 placeringar och ett underskott före resultatöverföring om 20,2 miljoner kronor befarades för äldreomsorgen. Åtgärder för att komma tillrätta med underskottet vidtogs av beställaren och

underskottet sjönk vid tertialrapport 2 till 0,8 miljoner kronor. Under hösten har fler personer varit i behov av insatser men då insatserna fortsatt att minska i de högre nivåerna har ökningen inte påverkat kostnadsutvecklingen. Utförarnas intäkter har minskat utan att de kunnat minska kostnaderna i samma omfattning, vilket ytterligare försämrar resultatet efter tertialrapport 2.

Tabell 18: Nyckeltal äldreomsorg							
	Snitt 2012	VP 2013	Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sep	Okt-Dec	Snitt 2013
<b>Antal personer</b>							
särskilt boende	623	595	631	628	618	621	625
hemtjänst	1 608	1 563	1 606	1 592	1 607	1 619	1 606
servicehus	313	315	302	297	295	299	298
<b>Antal timmar</b>							
hemtjänst	66 151	65 293	67 352	65 050	63 397	63 309	64 815
servicehus	26 743	27 392	26 205	24 710	23 730	23 548	24 548

## Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

*Utfall jämfört med budget (tabell 2)*

Verksamheten har ett underskott efter resultatöverföring med 2,6 miljoner kronor. Underskottet finns inom beställarenheten. Före resultatöverföringar visas ett överskott om 3,5 mnkr. Överskottet beror på att utförarna har överskott och ökar sina resultatfonder med sammanlagt 6,1 mnkr.

Tabell 19: Utfall jämfört med budget (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Verksamheter inkl lokaler	402,4	-86,6	398,8	-85,6	2,6	-7,5
Biståndsenhet adm	11,0	0,0	11,0	0,0	0,0	-0,2
Adm. Ledning inkl IT	5,1	0,0	4,3	-0,1	0,9	0,4
Svedmyrabadet	2,8	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>421,3</b>	<b>-86,6</b>	<b>416,9</b>	<b>-85,7</b>	<b>3,5</b>	<b>-7,3</b>
Resultatöverföring					-6,1	0,1
<b>Summa efter resultatdisposition</b>					<b>-2,6</b>	<b>-7,2</b>
Avvikelse i %					-0,8%	

För biståndsinsatser redovisas ett underskott om 6,5 miljoner kronor inklusive sanktionsavgifter för ej verkställda domar. Detta är en förbättring med 3,7 miljoner kronor jämfört med 2012.

Underskottet för det s.k. fasta anslaget som ska täcka kostnader för insatser enligt socialtjänstlagen beror på ett ökat behov av personlig assistans, allt kortare vårdtider på sjukhus som innebär kostsamma hjälp- och stödinsatser efter utskrivningen samt höga kostnader för turbundna resor till daglig verksamhet. Antalet brukare har totalt ökat med 70 personer under 2013.

Underskottet för den prestationsrelaterade delen av budgeten beror på att vissa privata utförare inte anslutit sig till valfrihetssystemet och därmed inte accepterat LSS-pengen som fastställts av staden. Det medför att vissa enskilda avtal ger högre kostnader jämfört med tilldelad budget.

Förvaltningen har dessutom fått fem domar fastställda i länsrätt och kammarrätt, för ej verkställda beslut om boende enligt LSS, med preliminärt beräknad sanktionsavgift om 1,6 miljoner kronor.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

Nettokostnaderna har ökat med 8,5 miljoner kronor (2,6 %) beroende på prestations- och prisökningar samt IT-kostnader som i år har belastat verksamheten direkt. Kostnaderna har ökat med 8,2 miljoner kronor och intäkterna har minskat med 0,3 miljoner kronor.

Kostnadsförändringen består av 11,0 miljoner kronor i ökade kostnader för köp av vård och tjänster inklusive resor och transporter. Personalkostnaderna har minskat med 5,6 miljoner kronor vilket beror på upphandlingen av daglig verksamhet, minskad efterfrågan för assistansenheten samt anpassning av bemanningen på utförarenheterna.

Tabellen nedan visar förändringen i genomsnittligt antal personer/timmar mellan 2012 och 2013. Förändringen inom prestationsrelaterade verksamheter förklarar nettokostnadsökningen. Antal brukare inom daglig verksamhet och boende med särskild service för vuxna har ökat. Inom hemtjänsten har flera brukare beviljats nästan lika många timmar jämfört med snittet 2012. Inom personlig assistans har flera brukare beviljats mer LASS-timmar.

<b>Tabell 20: Nyckeltal stöd och service till funktionsnedsättning</b>						
	<b>Snitt 2012</b>	<b>Jan-Mar</b>	<b>Apr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Okt-Dec</b>	<b>Snitt 2013</b>
<b>Antal personer</b>						
Dag-/Daglig verksamhet	255	262	257	259	261	260
Korttidsvistelse, barn	56	54	54	55	57	55
Bostad med särskild service, vuxna	120	123	124	127	127	125
<b>Hemtjänst</b>						
Antal timmar	5 456	6 110	5 830	5 313	4 657	5 477
Antal personer	187	199	203	202	200	201
<b>Personlig assistent</b>						
Antal timmar	58 637	62 904	64 274	65 135	61 626	63 485
Antal personer	133	140	144	142	139	141

### *Utförarenheternas resultat*

Utförarna redovisar totalt ett överskott om 7,0 miljoner kronor men för endast med sig 6,1 miljoner kronor till nästa år. Detta beror på att enheterna når resultatfondens max nivå om 5 % av omslutningen och därför inte kan överföra hela överskotten.

Överskottet på Enskede-Årsta-Vantörs gruppbestäder beror på en ny organisation inom enheten med genomförd översyn och anpassning av bemanningen, sänkta kostnader för chefslöner och minskad sjukfrånvaro.

Assistansenheten har under året haft minskad efterfrågan och har därmed kontinuerligt anpassat sin organisation. Dessutom har vissa förväntade men sent beslutade intäkter gett en positiv effekt på resultatet.

<b>Tabell 21: Utförarenheternas resultat (mnkr)</b>			
<b>Verksamhet</b>	<b>Budgetomslutning</b>	<b>Resultat 2013</b>	<b>Resultat i % av omslutning</b>
Gruppbestäder Enskede-Årsta-Vantör	37,1	2,5	6,7%
Assistansenheten	84,5	4,5	5,3%
<b>Summa</b>	<b>121,6</b>	<b>7,0</b>	<b>5,8%</b>

### *Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)*

Den stora skillnaden mellan prognosen vid tertialrapport 2 och bokslutet förklaras med försiktiga prognoser inom resultatenheterna i väntan på att omorganisationens effekter samt att förväntade men ej beslutade intäkter kommit in under hösten.

### **Fritid och kultur**

#### *Utfall jämfört med budget (tabell 2)*

Verksamhetsområdet visar ett överskott om 3,0 miljoner kronor vilket är en del av de medel som reserverades i samband med verksamhetsplanen för att täcka andra verksamheters eventuella underskott. Förvaltningen har under året fått ökad budget för kollo med 1,2 miljoner kronor samt 0,5 miljoner kronor i kompensation för ökade kostnader i samband med vårens oroligheter.

Tabell 22: Utfall jämfört med budget Fritid och kultur (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Kultur	1,3	0,0	1,0	0,0	0,3	-0,3
Konsument	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Fältassistenter	3,7	0,0	3,7	-0,1	0,1	0,2
Öppna mötesplatser	26,6	-2,8	27,1	-2,8	-0,5	-0,4
Kollo	4,0	-1,2	4,0	-1,2	0,0	-0,1
Simpvik/Sävnäs (bla dagkollo)	2,8	0,0	2,1	0,0	0,7	0,2
Gemnesamt inom avdelningen	3,7	-0,3	3,4	-0,4	0,4	2,2
Övergripande (buffert)	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>44,5</b>	<b>-4,3</b>	<b>41,7</b>	<b>-4,5</b>	<b>3,0</b>	<b>1,8</b>
Avvikelse i %					4,8%	

#### *Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)*

Nettokostnaderna är 0,7 miljoner kronor högre än 2012 varav personalkostnaderna utgör 0,8 miljoner kronor.

#### *Utförarenheternas resultat*

Utförarna redovisar totalt underskott på 0,2 miljoner kronor.

Tabell 23: Utförarenheternas resultat (mnkr)			
Verksamhet	Budget-omslutning	Resultat 2013	Resultat i % av omslutning
Fritid område 3 (Rågsved, Hagsätra, Stacken, Träffpunkt Stureby)	8,5	-0,2	-2,4%
Fritid område 4 (Örby, Högdalen, Bandängen, Stamparken, Träffpunkt Enskede)	9,5	0,1	1,1%
<b>Summa</b>	<b>18,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,6%</b>

#### *Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)*

Utfaller visar en miljon kronor bättre resultat än vad som redovisades i tertialrapport 1 och 2 vilket främst beror på högre ersättning för kollo än vad som beräknades samt ersättning för vårens oroligheter.

## Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder redovisar ett underskott på 4,2 miljoner kronor, varav ekonomiskt bistånd utgör 5,9 miljoner kronor, i jämförelse med budget.

Tabell 24: Utfall jämfört med budget Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse	Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2012
Arbetsmarknadsåtgärder	22,2	-12,1	24,8	-15,2	0,5	1,1
Ekonomiskt bistånd	127,2	-3,2	133,3	-3,4	-5,9	8,6
Handläggning	32,7	-0,5	32,0	-0,3	0,5	-0,8
Gemensamt inom avdelningen	2,1	-0,2	1,4	-0,2	0,7	0,0
<b>Summa</b>	<b>184,2</b>	<b>-16,0</b>	<b>191,5</b>	<b>-19,1</b>	<b>-4,2</b>	<b>9,0</b>
Avvikelse i %					-2,5%	

Antalet hushåll har ökat från 1 260 i början av året till 1 304 i december. Det innebär att det genomsnittliga antalet hushåll har ökat från 1 285 hushåll 2012 till 1 292 hushåll 2013. Den totala månadskostnaden för utbetalt bistånd är i snitt 0,3 miljoner kronor högre. Antalet ungdomar har ökat från 119 i början av året till 144 i slutet. Gruppen antalet sjukskrivna personer och de med socialmedicinska skäl har minskat något under året.

Medelbidraget per hushåll har under året varit 8 519 kronor vilket är 215 kronor högre än 2012. En förklaring till ökningen är att kostnader för akut boende såsom vandrarhem, härbärge, hotell har ökat med 2,5 miljoner kronor. Det är numera tillåtet att ta ut en högre hyra vid andrahandsboende vilket lett till ökade hyreskostnader då många av personerna bor i andrahand. Arbetet med att minska antalet sjukskrivna och stimulera dessa att delta i aktiviteter, som ska leda till arbete, har varit framgångsrikt men inneburit ökade kostnader för bl.a. SL-kort.

Tabell 25: Nyckeltal ekonomiskt bistånd							
	Snitt 2012	Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sep	Okt-Nov	Dec	Snitt 2013
Antal hushåll	1 285	1 275	1 313	1 279	1 298	1 304	1 292
Arbetslösa utan kassa	529	533	554	534	550	526	541
Socialmed./rehab	261	248	239	235	258,5	256	245
Sjukskrivna 0-klassad	310	292	297	295	277,5	297	292
Ungdomar > 25 år	131	123	139	147	141	144	138
Utbetalt bidrag mnkr	10,7	10,9	11,3	10,8	11,0	11,2	11,0

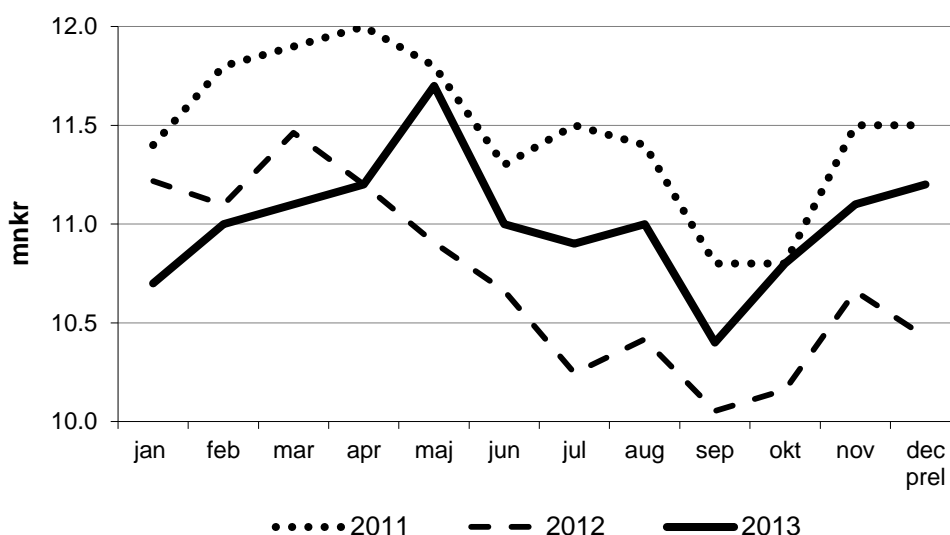
Arbetsmarknadsåtgärder visar ett överskott om 0,8 miljoner kronor vilket beror på lägre kostnader för OSA-anställda och ferieungdomar än budgeterat.

Förvaltningen har haft en kostnad motsvarande 6 miljoner kronor för feriearbete varav 3,2 miljoner kronor har finansierats av medel från Söderortsvisionen. Av de totalt 1 275 sökande erbjöds 681 ungdomar jobb varav 606 tillträdde. Även under jullovet har 25 ungdomar erbjudits jobb och 23 tillträdde, vilket har kostat drygt 0,1 miljoner kronor.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

För ekonomiskt bistånd, inklusive handläggning, har nettokostnaderna ökat med 3,0 miljoner kronor och för arbetsmarknadsåtgärder har de minskat med 0,4 miljoner kronor. Både kostnaderna och intäkterna för OSA-anställda har minskat. Intäkterna har dock minskat mer procentuellt beroende på att flera av deltagarna har nått upp till maxtaket vad gäller ersättningsnivån.

#### Utbetalt ekonomiskt bistånd



#### *Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)*

De åtgärder som togs fram för att komma till rätta med underskottet för ekonomiskt bistånd har inte varit tillräckliga. Kostnaderna för boende gick ner i september och oktober för att sedan öka i november. För december blev kostnaderna de högsta för året. Arbetet med att minska väntetiderna har lyckats och de akuta insatserna har minskat vilket syns i att antalet utbetalningar med postgiroanvisning, minskats med hälften.

#### **Resultatenheter**

Resultatenheterna hade från år 2012 med sig ett positivt saldo på sammanlagt 35,2 miljoner kronor i resultatfonden. Resultatenheterna redovisar ett sammanlagt överskott med 2,5 miljoner kronor för årets verksamhet. 9 av de 24 resultatenheterna hade underskott. Enheterna inom stöd och service till funktionsnedsättning har större överskott än som kan föras vidare. Det gör att fonden slutligen ökar med 2,5 miljoner kronor. När hänsyn har tagits till tidigare resultatfond har samtliga resultatenheter utom två (Årsta hemtjänst och Kostenheten) positiva resultat med sig till år 2014. Totalt finns det 37,7 miljoner kvar i resultatfonden till år 2014.

Närmare kommentarer och fördelning per enhet återfinns under respektive verksamhetsområde. En sammanställning över samtliga resultatenheter finns även i bilaga 1.

## Investeringar

### *Investeringar i parker*

Utfallet för investeringar i parker visar ett överskott med 3,1 miljoner kronor. Orsaken till detta är att personalbrist och sjukskrivningar bland nyckelpersoner på trafikkontoret har medfört att flera projekt har försenats. Dessa medel begärs ombudgeteras till 2014.

Tabell 26: Utfall jämfört med budget – Parkinvesteringar (mnkr)					
Verksamhet	Justerad budget 2013		Utfall 2013		Avvikelse
	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto
Dalen	2,5	0,0	2,2	0,0	0,3
Triangelparken (G:a Enskede)	1,2	0,0	1,3	0,0	-0,1
Reinvestering lekparkar	2,4	0,0	2,3	0,0	0,1
Tillgänglighet Bollplaner	0,7	0,0	0,6	0,0	0,1
Parkplan	1,0	0,0	0,6	0,0	0,4
TG benpress och ledstång	0,4	0,0	0,3	0,0	0,1
TG motorikbana Rågsved	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
TG lekparkar utrustning	1,8	0,0	1,3	0,0	0,5
TG lätt avhjälpna hinder	1,8	0,0	1,3	0,0	0,5
TG Backens parklek	0,4	0,0	0,5	0,0	-0,1
TG Bandängens parklek	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4
TG nygamla parkvägar	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0
TG sittplatser	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0
<b>Summa</b>	<b>14,7</b>	<b>0,0</b>	<b>11,6</b>	<b>0,0</b>	<b>3,1</b>
Avvikelse i %					21,09%

Investeringar och reinvesteringar i stadsmiljön har genomförts i hela stadsdelsområdet, bland annat i syfte att skapa platser för lustfylld och pedagogisk lek samt för att tillgänglighetsanpassa parker och lekplatser. Investeringar har genomförts i Dalenparken (del av upprustningen av Dalens allé). Även upprustningen av Triangelparken har fortsatt. Ett program för Triangelparken har diskuterats under ett samråd under hösten. Arbetet med en ny parkplan har fortsatt och inventering av parktyper i hela stadsdelsområdet har slutförts.



Tycktill-möten har hållits under hösten och vintern och arbetet fortsätter under 2014.

Förvaltningen har arbetat för att områdets lekplatser och parkområden ska vara tillgängliga och trygga för framförallt barn, ungdomar och äldre. I samband med tertial 1 ansökte nämnden om medel för tillgänglighetsfrämjande åtgärder och tilldelades 7,3 miljoner kronor för detta ändamål. Under året har förvaltningen gjort tillgänglighetsanpassande åtgärder i form av ombyggnationer av trappor, exempelvis Sköllerstagatan för 0,8 mkr, ny utrustning i lekplatser, parkbänkar samt påbörjat belysningsarbete på bollplaner. I ett samverkansprojekt mellan förvaltningens parkingenjör, medicinskt ansvarig för rehabilitering och idrottsförvaltningen har ett utomhusgym för äldre utvecklats i Dalbotten, Högdalen. För parklekarna i Backen och Bandängen har programarbete påbörjats inför kommande upprustning till tillgängliga och trygga lekplatser.

#### *Investeringar i maskiner och inventarier*

Av budgeten för investeringar i maskiner och inventarier har 0,1 miljoner kronor, 1,1 % använts, vilket ger ett överskott om 9,2 miljoner kronor. Den genomförda investeringen avser köksutrustning till Kostenheten.

### **Försäljningar av anläggningstillgångar**

Ej aktuellt för stadsdelen.

### **Stora projekt som inte är investeringar**

Ej aktuellt för stadsdelen.

### **Ombudgeteringar**

Ombudgetering begärs med 3,1 miljoner kronor för tillgänglighetsinvesteringar. Orsaken till detta är att personalbrist och sjukskrivningar bland nyckelpersoner på trafikkontoret har medfört att flera projekt har försenats.

### **Medel för lokaländamål**

Medel för lokaländamål redovisas i bilaga 1.

### **Analys av balansräkning**

I balansräkningen redovisas stadsdelsnämndens tillgångar och skulder vid början och slutet av året. I nedanstående tabeller redovisas en sammanfattning. I bokslutsbilagan finns balansräkningen i sin helhet.

#### *Tillgångar*

Förvaltningens balansomslutning är 2 miljoner kronor lägre än 2012. Likvida medel är oförändrade. Kundfordringar har ökat med 0,1 miljoner kronor. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har ökat med 1,7 miljoner kronor, vilket beror på hyreshöjningar under 2013. Övriga kortfristiga fordringar har minskat med 10,8 miljoner kronor vilket beror på att förvaltningen fått in alla intäkter från staten i form av projektmedel, LASS, flyktingbarn och OSA som låg uppbokade i bokslutet 2012.

Anläggningstillgångar har ökat med 7,1 miljoner kronor som en följd av nyinvesteringar.



### Skulder och eget kapital

Leverantörsskulder har minskat med 21,4 miljoner kronor, vilket beror på att verksamhet inom vård och omsorg har tagits tillbaka till egen regi. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har ökat med 0,2 miljoner kronor som en följd av att förvaltningen har mer lönekostnader att periodisera eftersom verksamheter gått tillbaka till egen regi samt att faktureringen legat bättre i fas från leverantörer än tidigare år.

Eget kapital har ökat med 19,2 miljoner kronor som en följd av årets investeringar. Eget kapital för en stadsdelsförvaltning har inte samma innebörd som eget kapital i ett vanligt företag.

Årets avsättning till resultatfonder uppgår till -2,5 miljoner kronor. Stadsdelsförvaltningens limit för förskottskassor uppgår till 0,4.

<b>Tabell 27: Tillgångar (mnkr)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Likvida medel, klientmedel och förskottskassa	0,2	0,2
Kundfordringar, bl.a. hyror och avgifter	25,6	25,5
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter, bl. a. hyror	52,0	50,3
Övriga kortfristiga fordringar	0,3	11,1
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>78,1</b>	<b>87,1</b>
Anläggningstillgångar	81,0	73,9
<b>Summa Tillgångar</b>	<b>159,1</b>	<b>161,1</b>

<b>Tabell 28: Skulder och eget kapital (mnkr)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Leverantörsskulder	109,1	130,5
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	47,6	47,4
Diverse kortfristiga skulder	0,2	0,2
Övriga kortfristiga skulder	0,0	0,0
<b>Summa skulder</b>	<b>156,9</b>	<b>178,1</b>
Eget kapital	2,2	-17,0
<b>Summa skulder och eget kapital</b>	<b>159,1</b>	<b>161,1</b>

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

#### Kommentar

Förvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges mål har uppnåtts. Förvaltningen arbetar för

att resurserna ska utnyttjas effektivt, exempelvis genom kontinuerligt arbete med att se över de administrativa kostnaderna och med att effektivisera lokalutnyttjandet samt med att se över olika avtalskonstruktioner, följsamheten till olika riktlinjer, personalbemanningen och sjukfrånvaron. Samarbetet med andra stadsdelar exempelvis i form av olika kompetenscentrum utvecklas. Ett led i att ytterligare höja effektiviteten i verksamheterna och kvaliteten i tjänsterna till brukarna är det fortsatta arbetet med resultatbaserad styrning och användningen av metoden lean i organisationen.

Förvaltningens arbete med upphandling och konkurrensutsättning av utförarverksamheterna har utgått från nämndens aktivitetsplan.

#### *Förlängda avtal*

- Avtal med Carema Äldreomsorg AB om verksamhetsdriften av Högdalens vård- och omsorgsboende förlängdes med två år t.o.m. 30 september 2015.
- Överenskommelsen om intraprenad av verksamhetsdriften av Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende förlängdes med två år t.o.m. 31 oktober 2015.
- Avtalet om daglig verksamhet med Attendo LSS AB är nu maximalt förlängt t.o.m. 31 augusti 2015.
- Avtalet om badbusstransporter har förlängts för sommaren 2013.
- Tvättserviceavtalet med Samhall AB förlängdes med ett sista år och löper därmed ut den 31 oktober 2014.
- Avtal med Olivia Omsorg AB om verksamhetsdrift av gruppboendestäder och serviceboendestäder för personer med funktionsnedsättning har förlängas med två år, t.o.m. 31 januari 2016.
- Avtalet med Råd & Rön AB om verksamhetsdrift av konsumentvägledningen är nu maximalt förlängt med två år t.o.m. 31 augusti 2015.
- Ramavtalen om städning i verksamhetslokaler samt i enskilda hem är maximalt förlängda till 15 januari 2015 med nuvarande fyra respektive tre leverantörer.
- Skarpnäcks stadsdelsförvaltning har förlängt det gemensamma ramavtalet med Omsorgshuset om nattpatrull inom hemtjänsten som därmed är maximalt förlängt t.o.m. den 30 september 2015.
- Ramavtal om utbildningsinsatser för anhörigstöd inom äldreomsorgen är maximalt förlängt t.o.m. den 9 december 2014.

#### *Nya avtal och verksamhetsövergångar*

- Efter avslutad upphandling tecknades avtal med Svedmyra bad och relax AB om fortsatt verksamhetsdrift av Svedmyrabadet för personer med funktionsnedsättning med avtalsstart den 1 oktober 2013.
- Efter avslutade upphandlingar och en ansökan om överprövning som avlogs, har tre kontrakt tecknats för parkskötsel, renhållning och vinterväghållning. Kontrakt för stadsdelsområdena Vantör och Årsta har tecknats med Tylömarks Trädgårdsanläggningar AB. Kontrakt för Enskede stadsdelsområde har tecknats med Svenska Entreprenad Drift och Underhåll AB. Avtalsstart var den 1 oktober 2013.
- Efter genomförd upphandling av avtal tecknats med Attendo LSS AB om verksamhetsdrift av gruppboendestäder i Vantör för personer med funktionsnedsättning. Den 1 februari 2015 tar Attendo LSS över verksamheten från Nytida (f.d. Carema Orkidén).

- Den 1 oktober 2013 återgick verksamhetsdriften av Enskede Nya Servicehus från Vardaga (f.d. Carema) till kommunal regi samtidigt med en omstrukturering av lokalerna.
- Den 1 december 2013 återgick verksamhetsdriften av Rågdalens parklek från Unga Örnar till kommunal regi eftersom det ansetts som en för liten verksamhet att upphandla.

#### *Pågående upphandlingar*



- Upphandling har genomförts tillsammans med Farsta och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar om nytt ramavtal för handledningstjänster, som administreras av Farsta stadsdelsförvaltning. Upphandlingen överprövades och staden fick rätt i första två instanser.
- Annonsering pågår med förfrågningsunderlag för ny upphandling av fritidsverksamhet för område 1 och 2 med planerad avtalsstart den 1 juni 2014. Avtalet med SYD AB är maximalt förlängt t.o.m. den 31 maj 2014.
- Upphandling pågår om inköp och distribution av dagligvaror inom hemtjänsten.


#### *Avvikelse från aktivitetsplanen*

- Upphandlingen av parkskötsel, renhållning och vinterväghållning i Enskede finns inte med i aktivitetsplanen eftersom avsikten då var att förlänga tidigare avtal. Entreprenören ville inte förlänga.
- Till följd av brand på Östberga fritidsgård avbröts upphandlingen och annonserades senare igen. Därav ligger det efter tidplanen i aktivitetsplanen.

#### *Övrigt*

Förvaltningen har också fortsatt att delta i centrala och gemensamma upphandlingar avseende ramavtal för varor och tjänster av rutinmässig beskaffenhet till olika verksamheter såsom undersökningstjänster, verksamhetsanalyser, utredningar, tekniska hjälpmedel, park- och lekmaterial, cyklar, barnvagnar, storköksutrustning, riksfärdtjänstresor, persontransporter, hantverk, bemanning, vitvaror m.m. Några framställningar om utmaningar har inte inkommit till nämnden. Förvaltningen deltar som pilot i "Effektivt inköp" som handlar om att enheterna numera ska göra sina beställningar genom ett integrerat inköps- och faktureringsystem. I inledningsskedet handlar det om utvalda varugrupper såsom förbrukningsmaterial och livsmedel.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna	3,51 %	3,47 %	3,6 %	minska	2013
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	5 st	5 st	5 st	tas fram av nämnden	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta för genomgripande regelförenklingar med	2013-01-01	2013-12-31	

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

Nämndmål:

## Förvaltningens resurser utnyttjas effektivt

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Verksamheterna ryms inom tilldelad budget. Administrationens andel av de totala kostnaderna har minskat jämfört med 2012. Olika verktyg används för ökad kvalitet och effektivitet, t.ex. lean och deltagande i kvalitetsutmärkelsen. Utvecklingsarbetet kring resultatbaserad styrning fortgår under 2013.

### Kommentar

Förvaltningen bedömer att målet kommer att uppfyllas. Se kommentar under kommunfullmäktiges mål ovan.

## Synpunkter och klagomål

### *Stadsmiljö*

Ca 1 000 synpunkter och klagomål har inkommit till Trafik Stockholm under 2013. Av dessa utgjorde drygt 70 % synpunkter på park och barmark, 25 % utgjorde synpunkter på vinterväghållning och resterande andel handlade om frågor och upplysning. De områden som flest synpunkter handlat om har varit brister i tömning av papperskorgar och att det är skräpigt samt halka och snöröjning. Medborgare får återkoppling om de har önskat detta i sin felanmälan.

### *Förskola och fritid*

Under år 2013 har 180 synpunkter och klagomål inkommit till förskola och fritid. Av dessa handlade 22 % om bemötande, 17 % om den fysiska miljön, 16 % om brister i information och 27 % benämnd som annat. Åtgärder har vidtagits och återkoppling har lämnats till brukarna.

### *Individ- och familjeomsorg*

Under året har 91 klagomål inkommit varav synpunkter på bemötandet är vanligast förekommande, 41 %. Brister i information eller utebliven information utgör 21 % av synpunkterna och bristande tillgänglighet 12 %. Övriga klagomål gäller felaktiga beslut, utebliven eller försenad insats och annat. Återkoppling har skett till brukarna genom besök, telefonsamtal eller via brev.

### *Beställaravdelningen*

Totalt har 22 synpunkter och klagomål inkommit under året som berör den egna verksamheten. Flertalet av synpunkterna har gällt brister i tillgänglighet och bemötande samt kort svarstid för avgiftsunderlag. Besvarandet av klagomålen har till största delen skett skriftligt. I vissa fall har genomgång gjorts vid besök med anhöriga eller genom telefonsamtal. Samtal med berörda handläggare har förts vilket resulterat i förbättrad kontakt med aktuella brukare. Fem beröm har framförts från anhöriga gällande bra bemötande och stöd från kompetenta biståndshandläggare.

Utöver detta har 65 klagomål hanterats gällande privata utförare där flertalet handlat om försenad insats, felaktigt utförd insats samt tillgänglighet och bemötande (se särskild redovisning). Vikten av bemötandefrågor har påtalats och informationen till närstående och brukare har förbättrats och tydliggjorts. Justering av felaktiga avgifter/ersättningar har även skett.

### *Egen regi*

Under året har det inkommit totalt 188 synpunkter och klagomål inom egen regis verksamheter. Av dessa avser 81 äldreomsorg, 16 omsorg om personer med funktionsnedsättning, 27 socialpsykiatri och 64 kostenheten. Av dessa handlade 32 % om utebliven/försenad insats, 10 % om felaktigt utförd insats, 10 % om brister i informationen, 11 % om bemötande, 15 % om kontinuitet, 6 % om tillgänglighet, 1 % om kompetens och 15 % benämndes som annat. Samtliga klagomål har handlagts enligt gällande rutin för klagomålshantering och åtgärder har vidtagits. Under året har det inkommit ett 87 positiva synpunkter (beröm) för verksamheten inom egen regi, varav de vanligaste berömmen från både brukare och anhöriga avser gott bemötande och genomförande av insatserna. Anhöriga som förmedlar att de upplever en enorm trygghet med boendet är också vanligt förekommande, liksom beröm för trevlig miljö och bra aktiviteter.

## **Övrigt**

### **GRANSKNINGAR OCH INSPEKTIONER**

#### *Förskola och fritid*

Skolverket har under våren 2013 genomfört en inspektion av Hagsätra förskolor. Inspektionen omfattade de tre förskolorna: Gökboet, Gökholmsbacken 45 med 46 barn, Skogsstjärnan, Stjärnsundsgatan 12 med 80 barn och Snesen, Kvarntorpsgränd 13 med 47 barn. Sammanfattningsvis visade inspektionen att Hagsätra förskolor i många avseenden är en väl fungerande förskoleenhet. Organisation, ansvarsfördelning och mötesstruktur skapar goda förutsättningar för en delaktighet kring det pedagogiska arbetet. För att ytterligare säkerställa att enhetens organisation vidareutvecklas bör ledningsgruppens olika funktioner, ansvar och mandat tydliggöras. Inspektörernas sammantagna bedömning är att förskolornas pedagogiska verksamhet motsvarar nivå 3 i kvalitetsindikatorn. Med hänsyn till verksamhetens specifika förutsättningar bör de ekonomiska, materiella och kompetensmässiga villkoren noggrant övervägas för att förskolorna i enheten ska ges likvärdiga möjligheter att nå målen.

#### *Individ- och familjeomsorg*

Under hösten 2013 har individ- och familjeomsorgens organisation i två avdelningar varit föremål för uppföljning och översyn av konsult. Därutöver har konsultföretaget Ramböll Management Consulting haft i uppdrag att analysera den finansiella utvecklingen inom

avdelningen för barn och unga med syfte att ge rekommendationer för framtida resursutnyttjande.

Länsstyrelsen i Stockholms län har under hösten genomfört en tillsyn av förvaltningens folköls- och tobakstillsyn. Resultat från tillsynen har ännu inte lämnats.

Stadens revisorer har granskat akuta placeringar och uppföljningsarbetet vid HVB-placeringar inom avdelningen för barn och unga. Resultat av granskningen har ännu inte redovisats.

#### *Beställaravdelningen*

Revisionskontoret har granskat rutinerna för hantering av fakturor och avgifter inom äldreomsorgen. Den sammanfattande bedömningen var att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig. Detta har säkrats genom att rutinerna har setts över och att en medarbetare har svarat för denna hantering två dagar i veckan året ut. Från och med 2014 kommer en tillfällig handläggartjänst att tillsättas för hantering av avgifter, obetalda avgifter och hyror. Några handläggare har under 2013 provat ett nytt arbetssätt för kontroll. Arbetssättet kommer att utvärderas i början av 2014.

Granskning av myndighetsutövningen gällande särskilt boende inom socialpsykiatri har genomförts av stadens funktionshinderinspektörer. Resultatet för Enskede-Årsta-Vantör påvisar vissa brister i dokumentationen. Återkoppling av resultatet har skett till ledning och biståndshandläggare. Resultatet kommer att användas för förbättringar inom ramen för det kontinuerliga arbetet med dokumentation.

#### *Egen regi*

Två hemtjänstenheter har under året granskats av beställarsidan. Resultaten avseende genomförda genomförandeplaner är nästan 100 % godkänt, vilket är ett bättre resultat än 2012. Arbetet med att förbättra den löpande dokumentationen kommer fortgå under 2014, den har förbättrats jämfört med föregående år men är ännu inte är fullgod.

## **BRUKARUNDERSÖKNINGAR**

### *Individ- och familjeomsorg*

Under perioden 16 september till 11 oktober genomfördes en brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens alla enheter/sektioner. Det är andra gången som en brukarundersökning genomförs över hela verksamhetsområdet. De områden som undersöks är; bemötande, tillgänglighet, tydlighet, delaktighet samt nöjdhet inom öppenvården och rättsäkerhet inom utredningssektionerna. Frågorna i brukarundersökningen har lyfts i brukarrådet på enheten för arbete och försörjning för att få synpunkter på vilka frågor som är viktiga för brukarna samt för att få hjälp med att använda ord som är enkla att förstå. Synpunkterna har sedan använts för att utforma brukarundersökningen.

Svarsfrekvensen för hela individ- och familjeomsorgen var 59 % 2013, vilket är lägre än för 2012 då den var 67 %. Svarsfrekvensen skiljer sig dock år mellan de olika enheterna inom individ- och familjeomsorgen. För de myndighetsutövande sektionerna på barn och ungdom var svarsfrekvensen 61 % 2013, vilket är lägre jämfört med föregående år då den var 78 %. Öppenvården inom barn och ungdom hade en högre svarsfrekvens i år, 83 % jämfört med 74 % 2012. Ökningen beror i huvudsak på att ungdomsmottagningen deltog i årets brukarundersökning och de hade en hög svarsfrekvens. Inom enheten för arbete och försörjning är svarsfrekvensen totalt sett högre i år, 54 % jämfört med 41 % 2012. På enheten



för utredning och öppenvård vuxna var svarsfrekvensen totalt sett lägre i år, 61 % jämfört med 80 % 2012.

Frågorna kring tillgänglighet handlar om det är lätt att hitta till lokalerna, om det är lätt att komma i kontakt med förvaltningen och om det är lätt att nå en specifik person. På utredningssektionerna på barn och ungdom har upplevelsen av tillgängligheten minskat från 77,6 % till 74 %. Öppenvårdens tillgänglighet har ökat till 79,9 % under 2013 jämfört mot 73,0 % 2012. Detta beror sannolikt på att ungdomsmottagningen ingår i årets brukarundersökning och att mottagningen har ökat sin tillgänglighet genom lördagsöppet. Både enheten för arbete och försörjning och enheten för utredning och öppenvård vuxna har fått ett något högre betyg på tillgängligheten än föregående år. För enheten för arbete och försörjning är siffran 79,8 % (2012 71 %) och för enheten för vuxen 84,1 % (2012 83,9 %).

För ungdomsmottagningen, Familjecentrum och för handläggningen av förenklat faderskap finns en fråga kring tillgänglighet och besökstid. 71,3% av brukarna tycker att han/hon får besökstid i rimlig tid.

Inom hela individ- och familjeomsorgen vet en högre andel hur lång tid en utredning ska ta, 48,2 % 2013 jämfört med 42,3 % 2012. På myndighetssidan inom avdelningen för barn och unga har andelen ökat från 37,8 % 2012 till 55,3 % 2013, det är dock en lägre andel som tycker att de har fått ett beslut som är lätt att förstå, 51,7 % 2013 jämfört med 55,4 % 2012. Det är även en lägre andel som vet hur de ska överklaga beslut, 42,1 % mot 44,1 % 2012. Inom avdelningen för vuxna var svarsfrekvensen på myndighetssidan låg gällande frågorna om rättssäkerhet. På enheten för öppenvård och utredning var svarsfrekvensen för utredning endast 24 % vilket inte gör det möjligt att dra några säkra slutsatser kring frågan om utredningstiden. Resultatet var att 37 % i år mot 45,7 % föregående år visste hur lång tid utredningen skulle ta. Mottagningssektionen på enheten för arbete och försörjning hade en något högre svarsfrekvens, 34,4 % gällande frågan om utredningstid, resultatet var 27 % mot 43,4 % föregående år.

Delaktigheten, vilket innebär om brukaren upplever att personalen lyssnar och tar hänsyn till vad brukaren säger, har även mätts i brukarundersökningen. 88,5% av de som svarat, upplever att de är delaktiga 2013 att jämföra med 88,4 % 2012. Inom barn och ungas myndighetsdel upplever 80,5 % sig delaktiga mot 85 % 2012, inom öppenvården barn och ungdom 92,8 % mot 91,7 % 2012. På enheten för arbete och försörjning upplever 86,8 % sig delaktiga mot 84,4 % 2012. På enheten för öppenvård och utredning vuxna upplever sig 90,4 % delaktiga mot 93 % 2012. Inom delar av öppenvården för vuxna har även frågan ställts om brukaren upplever att han/hon är delaktig i utformandet av genomförandeplanen och 84,3 % upplever att de är delaktiga, jämfört mot 85,7 % 2012.

### *Beställaravdelningen*

Inom beställaravdelningen för äldreomsorgen, omsorgen om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri har en egen brukarundersökning gällande biståndshandläggarnas bemötande, information och tillgänglighet genomförts.

Av enkät till 426 personer inom omsorgen personer med funktionsnedsättning med hemtjänst, boendestöd och daglig verksamhet inkom 200 svar, d.v.s. en svarsfrekvens på 47 %. För socialpsykiatriens målgrupper var svarsfrekvensen endast cirka 35 %. Av resultatet kan utläsas att det finns en oro över att byte av biståndshandläggare skett ofta, vilket medfört brister i kontinuitet och skapat otrygghet. I några fall påtalas missnöje med tillgänglighet och

bemötande.

Enligt stadens brukarundersökning redovisar beställarenheten för personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri det högsta värdet i staden avseende bemötande och delaktighet gällande utformning av insats. Fortsatt fokus kommer att läggas på värdegrundsarbetet där tillgänglighet och bemötande är viktiga utgångspunkter i det dagliga arbetet.

Motsvarande enkät riktades till 471 personer med insatser i form av hemtjänst. 292 svar inkom vilket motsvarar en svarsfrekvens på 62 %. Resultatet visar att 65 % tycker att det alltid/oftast är lätt att få kontakt med personal, 59 % tycker att de alltid/oftast blir kontaktad tillbaka när de talat in ett meddelande, 75 % tycker att de får tillräcklig information om det stöd som kommunen kan erbjuda och 73 % uppger att de känner sig trygga med sin handläggare. Resultatet ska analysera inom avdelningen för att förbättringsåtgärder ska tas fram.

### *Egen regi*

#### Vård- och omsorgsboende

Egen regi har utarbetat en individuppföljning som genomförts på vård- och omsorgsboende, servicehus, i hemtjänst och gruppboendena samt för kunder som har assistansersättning. Mårtensgården, Stureby vård- och omsorgsboende och Rågsveds servicehus (samlad svarsfrekvens 70 %) påvisar att mellan 96 % och 98 % är nöjda med tryggheten på boendet, att det är lätt att komma i kontakt med personalen och att de visar respekt. De boende är nöjda med arbetet som görs. Bra resultat mellan 91 % och 96 % nöjda med maten och aktiviteterna. Här placerar sig också frågan upplever du att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten. Resultatet visar att mellan 84 % och 90 % är nöjda vad gäller att kunna påverka hur insatserna ska genomföras och påverka sin vardag. Även upplevelsen av delaktighet i planeringen av insatserna och nöjdheten med utevistelse. Resultatet påvisar att bara 80 % känner till vilka aktiviteter som erbjuds.

Dessa resultat kan jämföras med stadens brukarundersökning (svarsfrekvens 54 % för Enskede-Årsta-Vantör, endast 17 % av de äldre har besvarat enkäten själv). Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg 86 %, Jag är nöjd med mitt boende 84 %, Jag känner mig trygg 89 %, Maten smakar bra 77 %, Jag upplever att jag kan påverka min vardag 48 %, Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder 62 %, Jag har förtroende för personalen 86 %, Personalen bemöter mig på ett bra sätt 91 % och Personalen frågar hur jag vill få hjälpen utförd 71 %.

#### Hemtjänst

Egen regis individuppföljning avseende hemtjänsten (272 svarande) påvisar ett mycket bra resultat mellan 96 % och 98 % nöjda vad gäller tryggheten med personalen och det egna boendet, att det är enkelt att komma i kontakt med personalen och att de visar respekt. De boende är nöjda med arbetet som görs. Bra resultat mellan 91 % och 96 % nöjda med maten, upplever att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten och att kunna påverka sin vardag. Resultat mellan 89 % och 90 % nöjda vad gäller att kunna påverka hur insatserna ska genomföras, upplevelsen av delaktigheten i planeringen av insatserna och nöjdheten med promenaden.

Stadens brukarundersökning avseende hemtjänst har en svarsfrekvens 67 % i Enskede-Årsta-

Vantör. Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig, 84 % är nöjda. Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt 93 %, Hemtjänstpersonalen visar mig respekt 92 %, Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det 73 %, Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras 71 %, Jag känner mig trygg med min hemtjänst 85 %, Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp 83 %.

### Gruppbostad LSS

Individuppföljning av gruppbostäderna (svarsfrekvens 97,6%) visar: De boende känner att de är med och bestämmer hur personalen ger stöd 86,4 %, Känner mig trygg i mitt hem 86,4 %, Trivs med mina grannar 81,8 %, Är nöjd med mitt boende 90,9 %, Gör roliga saker när jag är ledig 86,4 %, Trivs med personalen 85,7 % och personalen är lätt att få tag på 90,9 %. Nöjd med tvätt och städrutiner 95,7%, Nöjd med maten 78,2 %. Resultatet avseende maten är troligen högre, några personer har sondmat och äter inte vanlig mat. Ett förbättringsområde till nästa år är att detta ska framgå på enkäten, nu har de svarat, men vilket som är korrekt går ej att utläsa. Det är svårt att bedöma vad de skulle tycka om maten.

Detta kan jämföras med staden brukarundersökning där Enskede-Årsta-Vantör har ett bättre resultat på samtliga frågor i nöjd index. Siffrorna avser Enskede-Årsta-Vantörs resultat i nöjdindex visar: Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får 64 %, Personalen respekterar och lyssnar på mig 78 %, Jag känner mig trygg i min egen lägenhet 91 % och Jag är nöjd med mitt boende 78 %.

### Personlig assistans

Individuppföljningen för assistansenheten (svarsfrekvens 64 %, varav 28 % bevarat helt självständigt) visar 100 % nöjda för frågorna, om personalens respekt, bemötande, jag får den hjälp vi kommit överens om, jag är nöjd med mina assistenter, jag är nöjd med utförandet, jag är trygg med mina assistenter, jag upplever att assistansen bidrar till att ge mig goda levnadsvillkor, jag kan ta del av aktiviteter som intresserar mig, jag vet vart jag ska vända mig med klagomål och synpunkter. Jag är nöjd med informationen jag får från assistansenheten och det är lätt att komma i kontakt med kontoret 87,4 % instämmer. Något lägre resultat påvisar frågorna jag är delaktig i uppföljningen och dokumentationen av min assistans och jag är delaktig i valet av mina assistenter 81,3 % nöjda. Den fråga som fick sämst resultat är Om du är beviljad assistans i ditt sociala liv: jag upplever att jag har lättare att hålla kontakt med viktiga personer i mitt liv genom min assistans, 80 % instämmer.

### Socialpsykiatri

Socialpsykiatrin arbetar med RBS (resultatbaserad styrning) och har olika metoder för att följa upp verksamheten. Två fokusgrupper är gjorda inom boendestödet sammanlagt deltog 20 personer. Brukarna är väldigt nöjda med boendestödet. Boendestödjaren är lyhörd/har kännedom betyg 4,6 på en femgradig skala. Boendestödet har hög tillgänglighet 4,0. Boendestödjaren anpassar aktiviteten efter måendet/dagsformen 4,8. Boendestödjaren är en empatisk person och man har tillit till boendestödjaren 4,8.

Stadens brukarenkät för sysselsättningen har en låg andel svarande 50 % i staden. Enskede-Årsta-Vantör har något bättre svarsfrekvens: Bageriet 55 %, Textil och Papper 55 % och Återbruket 56 %. Detta innebär för Bageriet och Textil- och Papper att det bara är 6 personer per verksamhet som svarat på enkäten, vilket gör materialet svårtolkat. Andelen nöjda är: Bageriet 83 %, Textil- och Papper 83 % och Återbruket 95 % (Staden 92 %). Jag känner mig

trygg med min sysselsättningsverksamhet: Bageriet 83 %, Textil- och Papper 80 % och Återbruket 90 % (Staden 88 %). I augusti 2013 flyttade Textil- och Papper och samlokaliseras med Återbruket. Båda verksamheterna har påverkats av flytten. Den genomgående känslan bland brukarna är att de är nöjda med samlokaliseringen, men att man på Textil- och Papper kanske kände sig mer otrygga strax före flytten.

På Bageriet uppger 100 % att de är nöjda med att personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd, personalens bemötande och personalens kunskap. På Textil- och Papper är 100 % nöjda med det jag gör på min sysselsättningsverksamhet är viktigt för mig, personalens bemötande och personalens kunskap. På Återbruket svarar 84 % Personalen vet vad jag klarar av, Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd 80 %, Det jag gör på min sysselsättningsverksamhet känns viktigt för mig 91 %, Personalen är bra på att få mig att göra saker själv 90 %. Helhetsomdömet är att resultatet är högre än Stadens.

På frågan kring vart man ska lämna synpunkter och klagomål har resultaten sjunkit trots att rutinen inte ändrat. På Bageriet är skillnaden stor nu 67 % 2013, jämfört med 100 % 2012. Textil- och Papper 100 %, jämfört med 80 % 2012. På Återbruket 81 % 2013, mot 85 % 2012.

Brukarna kommer bjudas in till Fokusgrupp under februari månad 2014, för att få svar på hur verksamheterna kan förbättras.

För samtliga programområden har egen regis individuppföljning och resultaten i stadens brukarundersökningar resulterat i att arbetssätt och metoder setts över, samt medfört en bättre dialog med brukarna om hur insatserna ska genomföras.