

Handläggare
Monica Fredriksson
Telefon: 08-508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Norrmalms stadsdelsnämnd

Samverkansversion

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2014 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 2,6 mnkr till 2015 avseende investeringsmedel.
3. Paragrafen justeras omedelbart

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

Maria Cameron
administrativ chef

Johanna Hult
avdelningschef
förskola och fritid

Anne Höjer
avdelningschef
äldreomsorg och socialtjänst

Britt Mattsson
avdelningschef parkmiljö

Norrmalms stadsdelsnämnd

Tulegatan 13
103 62 Stockholm
08-508 09 032
08-508 09 000
norrmalm@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Sammanfattande analys..... | 4 |
| Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål..... | 6 |
| 1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök..... | 6 |
| 1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa | 7 |
| 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande..... | 8 |
| 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar..... | 10 |
| 1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm | 12 |
| 1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm..... | 13 |
| 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad..... | 14 |
| 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras..... | 18 |
| 2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald | 18 |
| 2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden..... | 20 |
| 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg..... | 22 |
| 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten | 31 |
| 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva..... | 38 |
| 3.1 Budgeten är i balans | 38 |
| 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva | 49 |
| Synpunkter och klagomål..... | 51 |

Bilagor

Bilaga 1: Blanketter till SLK

Bilaga 2: Blanketter räkenskapsbokslut 2014

Bilaga 3: Diagram Äldreomsorg hemtjänst

Bilaga 4: Diagram Äldreomsorg VoB

Bilaga 5: Diagram försörjningsstöd

Bilaga 6: Volymer 2014

Bilaga 7: Kvalitetsredovisning 2014 för Norrmalms stadsdelsnämnds kommunala förskolor

Bilaga 8: Patientsäkerhetsberättelse 2014

Bilaga 9: Patientsäkerhetsberättelse 2014 - bilaga: Riddargården

Bilaga 10: Patientsäkerhetsberättelse 2014 - bilaga: Sabbatsberg

Bilaga 11: Patientsäkerhetsberättelse 2014 - bilaga: Vasen

Bilaga 12: Uppföljning av jämställdhets- och mångfaldsplan

Bilaga 13: Uppföljning av internkontrollplanen

Sammanfattande analys

I budget för 2014 med inriktning för 2015 och 2016 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden. I det följande sammanfattas på vilket sätt stadsdelsnämnden har bidragit till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål med tillhörande mål för verksamhetsområden.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden i hög grad har bidragit till att uppfylla fullmäktiges första inriktningsmål, då alla de sex tillhörande verksamhetsmålen enligt förvaltningen har uppfyllts under året.

Attraktiva verksamheter

Uppföljningsarbetet har utvecklats både på individ- och verksamhetsnivå. Alla verksamheter följs systematiskt upp av förvaltningen, oavsett driftsform, för att säkerställa att verksamheterna bedrivs effektivt och enligt avtal.

Självförsörjande invånare

Antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd har minskat med i snitt 19 hushåll per månad jämfört med 2013. Personer som erhåller försörjningsstöd på grund av arbetslöshet och som är arbetsföra har hänvisats till Jobbtorg Stockholm. Arbetslösa ungdomar har särskilt prioriterats under året. Budget- och skuldrådgivningen har haft öppen rådgivning varje vecka. Förvaltningen har genomfört en brukarundersökning med goda resultat. 100 procent av de svarande var nöjda med bemötandet och 98 procent ansåg att de fick bra information. Samtliga resultat hade förbättrats mot tidigare brukarundersökningar.

Bostäder och park- och grönområden

Förvaltningen har under 2014 fortsatt att delta i planeringen för den nya Hagastaden och utvecklingen av Cityområdet. Stadsdelsförvaltningen har arbetat för ett tydligt barnperspektiv i planeringen och verkat för att tillgången till park- och grönområden ska tillgodoses enligt riktlinjerna i Den gröna promenadstaden, samt att grönkompensation planeras in vid exploatering av gröna ytor. Till exempel har förvaltningen arbetat för att tillfälliga aktivitetsytor ska anläggas under byggnationen av Hagastaden, för att stärka områdets sociala hållbarhet under byggtiden.

Kultur och idrott

Ett varierat utbud av kulturaktiviteter har genomförts, för barn, ungdomar och äldre. Aktiviteterna har till största del skett i verksamheternas egen regi, men även i samarbete med andra aktörer. Inom förskolan är 83 procent av vårdnadshavarna nöjda med hur barnen uppmuntras till att själva skapa och uttrycka sig. På förskolans dag visades barnens projektarbeten upp som en installation och i november iscensattes en ljusmanifestation i Observatorielundens spegeldamm, där barnens egna ljuslyktor bildade en formation. Barnen har uppskattat att deras skapande synliggjorts i det offentliga rummet.

Trygghet och tillgänglighet

Under året har parkupprustningar genomförts för att öka trygghet och trivsel i parkerna. Upprustningen av den lilla kvartersparken Blåkråkan har slutförts och en ny entréplats till Bellevueparken har anlagts. Vidare har arbetet med Norrmalms nya parkplan inletts. Tillgänglighetshöjande åtgärder har genomförts i trappor, gångvägar och på lekplatser.

Under våren avslutades ett fyraårigt projekt om våld i nära relationer. Projektet har bland annat lett till att medarbetarnas kunskapsnivå ökat och att det har blivit enklare att få råd och stöd för den som behöver det.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla fullmäktiges inriktningsmål. Två av de fyra tillhörande verksamhetsmålen har uppnåtts helt under året och två uppfylls delvis.

Valfrihet

Under året har förvaltningen bland annat förbättrat informationen om vård- och omsorgsboenden och haft återkommande visningar av förskolorna och deras verksamhet. Vård- och omsorgsboendena uppvisar ett bättre resultat när det gäller valfrihet jämfört med 2013, medan andelen äldre som upplever att de har fått välja utförare av hemtjänst har försämrats. Förskolornas föräldravisningar har varit välbesökta och uppskattade.

Förskolan

Barnomsorgsgarantin har uppfyllts och nämnden har bra resultat i förskoleundersökningen. Norrmalms förskolors styrkor har under 2014 framförallt varit att följa och synliggöra barnens utveckling och lärande. Under året påbörjade förvaltningen ett arbete med att utveckla de kommunala förskolornas pedagogiska miljöer.

Socialtjänst

Förvaltningen har under året genomfört en studie av i vilken utsträckning målen vid placeringar av ungdomar i HVB-hem uppnås, vilket lett till ett utvecklat arbetssätt där medarbetarna använder evidensbaserade metoder i valet av insatser.

Nämnden har en gemensam mottagningsfunktion för alla vuxna över 20 år med missbruk, fysisk och psykisk funktionsnedsättning eller en kombination av dessa. Verksamheten har vidare utvecklats med fokus på bland annat bemötande. Förvaltningen har genomfört en enkätstudie där 90 procent av de svarande uppger att de fått ett bra eller mycket bra bemötande.

Efterfrågan på anhörigstöd har ökat och anhörigkonsulenten har under året haft 200 kontakter, var 53 var nya för i år.

Äldreomsorg

Brukarundersökningarna visar att en stor andel av de äldre har förtroende för personalen och upplever att de får ett bra bemötande. Samtliga boenden som drivs på entreprenad eller i kommunal regi håller hög kvalitet och förvaltningen bedömer att de äldre fått god vård och omsorg.

Norrmalms stadsdelområde har ett varierat utbud av hemtjänstutförare varav en drivs i kommunal regi. Förvaltningen har inte samma möjlighet till nära samarbete med utförarna av hemtjänst som med boendena. Helhetsomdömet från brukarundersökningarna är att 78 procent känner sig trygga med hemtjänstinsatserna. Särskilt högt är betyget när det gäller bemötande och den äldres upplevda förtroende för hemtjänstpersonalen.

Vård- och omsorgsboendena har arbetat systematiskt med genomförandeplanerna och förvaltningen har utvecklat sina rutiner kring kontrollen av inkomna genomförandeplaner, för att säkerställa att de äldre är delaktiga i utformningen av sina insatser.

En attraktiv arbetsgivare

Förvaltningen har goda resultat i ledarskaps- styrnings- och motivationsindex. Särskilt goda resultat uppnås inom styrningsindex, vilket bland annat visar att medarbetarna anser sig ha mycket god kännedom om arbetsplatsens mål och åtaganden och vad som förväntas av dem i arbetet. Förvaltningens chefer och medarbetare har under året deltagit i en utbildningsinsats i bemötande.

Mitt i City-förskolor fick S:t Julian-prisets hedersutnämning i kategorin "arbetsgivaregenskaper" för förskolornas arbete att genom praktikplatser för ungdomar med funktionsnedsättning skapa möjligheter att delta i arbetslivet.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Stadsdelsförvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tredje inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet uppfylls helt.

Budget i balans

Stadsdelsnämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet visar överskott om 7,7 mnkr före resultatöverföringar. När hänsyn tagits till resultatenheternas underskott som sammantaget är 1,9 mnkr blir resultatet ett överskott om 9,7 mnkr. Investeringsbudgeten redovisar överskott om 4 mnkr. Prognossäkerheten har i tertialrapporterna varit god, men inom nästan samtliga verksamhetsområden har resultatet förbättrats i förhållande till tidigare lämnade prognoser.

Målet *Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva* uppnås genom att stadsdelsnämnden har integrerat arbetet med ständiga förbättringar i verksamheternas ordinarie arbete. Vidare har samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar systematiskt följts upp på individ- och verksamhetsnivå, för att garantera att verksamheterna håller god kvalitet och att avtalen följs. Nämndens förskoleenhet Mitt i City förskolor vann årets kvalitetsutmärkelse. Alla förskolor som ingår i enheten har genomgått leanprocesser.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Andelen upphandlad verksamhet i konkurrens överskrider kommunfullmäktiges årsmål med tre procentenheter. Vidare har uppföljningsarbetet utvecklats under året, på såväl individ- som verksamhetsnivå, för att säkerställa att alla nämndens verksamheter bedrivs på ett effektivt sätt och i enlighet med avtalen.

Avvikelser från aktivitetsplanen för 2014



Kontraktet för Observatorielundens och Vasaparkens parklekar och den öppna förskolan i Vasaparken löper ut den 31 mars 2015. Verksamheterna skulle enligt aktivitetsplanen för 2014 börja upphandlas 1 maj 2014. Stadsdelsnämnden har beslutat att de istället ska återgå till egen regi.

Gräsprogrammet kommer att hanteras av ordinarie parkdriftsentreprenör.

Personlig assistans enligt LSS upphandlades under året, då entreprenören valde att inte förlänga avtalet som löpte ut sista september 2014.

Stödteam för barn, ungdomar och familjer inom socialtjänst samt förskola och fritid har fått sitt avtal förlängt till sista december 2015.

I övrigt har arbetet med upphandling av verksamheter fortskridit enligt aktivitetsplanen för 2014.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andel upphandlad verksamhet i konkurrens | 45,63 % | 46,43 % | 42 % | 37 % | 2014 |

Nämndmål:

1.1.1. Nämndens verksamheter är attraktiva för anbudsgivare

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att konkurrensutsätta verksamheter skapar nämnden förutsättningar för fler aktörer på marknaden. Nämnden har ett förtroendefullt samarbete med sina avtalspartners och god insyn i hur de verksamheter som finansieras med offentliga medel bedrivs.

Analys

Under året har uppföljningsarbetet utvecklats och alla verksamheter som ligger inom nämndens ansvar följs upp systematiskt av förvaltningen, oavsett driftsform, för att säkerställa att verksamheterna bedrivs på ett effektivt sätt i enlighet med ingångna avtal. Uppföljningsarbetet sker på både individ- och verksamhetsnivå.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ Säkerställa adekvata tillgänglighetskrav vid upphandling av varor och tjänster. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden arbetar för att ge fler människor möjligheter att bli självförsörjande. Under 2014 har de stadsgemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrumenten. Förutsättningar Inför Arbete (FIA) och Initial bedömning (IB) införts. Instrumenten används både vid nybesök och vid långvarigt behov av ekonomiskt bistånd för att säkerställa en likvärdig handläggning över staden och en rättssäker handläggning för personer som söker ekonomiskt bistånd.

Resultatet av årets internkontroll avseende granskning av ärenden på försörjningsstöd är att handläggningen i allt väsentligt är korrekt och sköts utifrån fungerande rutiner.

Antalet hushåll med behov av ekonomiskt bistånd har minskat i snitt med 18 hushåll per månad jämfört med 2013.

Minskningen bedöms framförallt bero på en stabilare arbetsmarknad med lägre arbetslöshet och ökad sysselsättning. Färre personer lämnar dessutom sjukförsäkringssystemet. Sannolikt har även stadens nya bedömningsinstrument, som beskrivits ovan, haft viss effekt och bidragit till en mer rättssäker handläggning.

Personer som erhåller försörjningsstöd på grund av arbetslöshet och som är arbetsföra har hänvisats till Jobbtorg Stockholm. För personer med beroende- och eller socialmedicinsk problematik som står långt från den reguljära arbetsmarknaden har samarbetet och samordningen av insatser fortsatt med andra berörda parter enligt plan. Samverkansparter är i huvudsak Försäkringskassan, AF-rehab och Jobbtorg Resurs. Arbetslösa ungdomar har särskilt prioriterats under året.









Budget- och skuldrådgivning



Budget- och skuldrådgivningen i innerstaden är samordnad mellan stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och från och med 2010 även med Södermalm. Budget- och skuldrådgivarna har under verksamhetsåret fortsatt med öppen rådgivning varje vecka vilket gör att det är enklare att nå rådgivarna och den som är i behov av rådgivning får snabbt kontakt utan väntetid. En brukarundersökning har genomförts vid enheten under året och svarsfrekvensen uppgår till 90 procent. Av resultatet framgår att 96 procent anser att det är lätt

att komma i kontakt med rådgivaren och 100 procent är nöjda med bemötandet. 98 procent tycker att de fick så bra information att de kan arbeta vidare med sin privatekonomi. Alla resultat har förbättrats i jämförelse med tidigare års brukarundersökning.

Feriearbetande ungdomar

Stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm har gemensam handläggning av feriearbeten för ungdomar. Från Norrmalm sökte 372 ungdomar feriearbete under sommaren. Förvaltningen har anställt 110 ungdomar i åldern 16-18 år, varav 18 stycken prioriterades enligt Stockholm stads riktlinjer för feriearbeten till ungdomar med funktionsnedsättning och ungdomar som har sociala skäl. Ungdomarna har genom feriearbetet fått möjlighet att komma in på arbetsmarknaden och få erfarenhet av något av nämndens verksamhetsområden. Ungdomarna har varit mycket uppskattade i verksamheterna. För ungdomarna har det inneburit en värdefull kontakt med arbetsmarknaden och en möjlighet att prova ett yrkesområde. Ungdomarna har fått lön vilket för många varit ett viktigt ekonomiskt tillskott.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
|   Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha | 33 st | 27 st | 40 st | 1600 st | VB 2014 |
| Analys | | | | | |
| Målet uppnås inte. En anledning är att praktikplatser som rapporterats in hunnit bli inaktuella och befintlig lista har inte uppdaterats löpande. Detta är åtgärdat inför 2015 och kommer att samordnas på ett annat sätt. | | | | | |
|   Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd | 0,5 % | 0,5 % | 0,5 % | 4,0 % | VB 2014 |
|   Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen | 0,36 % | 0,39 % | 0,4 % | 2,0 % | VB 2014 |
|   Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare | 0,24 % | 0,26 % | 0,3 % | 1,2 % | VB 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Stadsdelsnämnderna ska samverka med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden i syfte att främja samordning, utveckling och en effektiv uppföljning av stadens arbetsmarknadsåtgärder | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska intensifiera arbetet med att identifiera felaktiga utbetalningar samt mäta effekten av arbetet. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |



Nämndmål:

1.2.1. Individens klarar sin egen försörjning

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla ska bli självförsörjande och kunna leva ett självständigt liv.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
|  Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning. | 35,48 % | 34,21 % | 25 % | | VB 2014 |
|  Antal personer som vräkts där information om vräkningshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits möjlighet att återvinna hyresrätten | 0 % | 0 % | 0 | | 2014 |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Analys



Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål om en hållbar livsmiljö.















Förvaltningens miljöarbete har bedrivits i enlighet med nämndens miljöhandlingsplan för 2014, som i sin tur utgår från Stockholms stads miljöprogram och behandlar såväl det interna som det externa miljöarbetet.

Förvaltningen har under året genomfört kompetensutveckling kring ekosystemtjänster i parker samt identifierat bland annat Observatorielunden som en lämplig plats för ett systematiskt arbete med ekosystemtjänster.

Resepolicy

Stadsdelsförvaltningens medarbetare tillämpar förvaltningens resepolicy för miljövänliga resor: "Riktlinjer för fordon och resor i tjänsten", som togs fram 2010. Policyn kommer att aktualiseras och antas av stadsdelsnämnden under första halvåret 2015.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------------------------|--------|
|   Andel dubbdäck | 0 % | 0 % | 0 % | tas fram av nämnden/styrelsen | 2014 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|------------|----------------------------|---------|
|   Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter | 26,35 % | 24,27 % | 22 % | 20 % | VB 2014 |
|   Andel elbilar | 100 % | 100 % | 100 % | 9 % | 2014 |
|   Andel miljöbilar i stadens bilflotta | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | VB 2014 |
|   Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon | | 85,3 % | | tas fram av nämnd/styrelse | VB 2014 |
| Analys | | | | | |
| Förvaltningen har endast elbilar och berörs därför inte av denna indikator. | | | | | |
|   Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår | 100 % | | 90 % | tas fram av nämnd/styrelse | 2014 |
|   Elanvändning per kvadratmeter | 57,3 kwh/kvm | 57,3 kwh/kvm | 58 kwh/kvm | 33 kWh | 2014 |
|   Mängden matavfall som stadens verksamheter sorterar ut för biologisk behandling | 30,8 % | 30,8 % | 45 % | 45% | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Årsmålet justerat från 30 procent till 45 procent i enlighet med SLK:s anvisningar i avstämningsärendet. En kartläggning över vilka verksamheter som har möjlighet att sortera ut matavfall ska genomföras. En handlingsplan tas fram utifrån resultatet. | | | | | |



Nämndmål:

1.3.1. Nämndens verksamheter är miljösmarta och bidrar till en hållbar livsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Alla enheter ska arbeta enligt miljöhandlingsplanen och följa upp arbetet i tertialrapporterna | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Identifiera lämpliga platser för ett systematiskt arbete med ekosystemtjänster | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm





 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har deltagit i stadsbyggnadskontorets, exploateringskontorets och trafikkontorets arbete med utvecklingen av stadsmiljön för bland annat Hagastaden och Cityområdet. Stadsdelsförvaltningen arbetar för att behovet för nämndens verksamheter ska komma med tidigt i planeringen. Förvaltningen arbetar för ett tydligt barnperspektiv i planeringen, bland annat genom att efterfråga lekmiljöer. Nämnden har under året besvarat tretton detaljplaneremisser och program.

Förvaltningen har verkat för att tillgången till park- och grönområden tillgodoses enligt riktlinjerna i Den gröna promenadsstaden och att grönkompensation planeras in vid exploatering av gröna ytor. Förvaltningen har exempelvis arbetat för att tillfälliga aktivitetsytor och parker ska anläggas under utbyggnaden av Hagastaden för att stärka områdets sociala hållbarhet under utbyggnadsperioden.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|---------------------|--------|
|   Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 0 | | 0 | tas fram av nämnden | 2014 |
|   Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 12 | | 0 | tas fram av nämnden | 2014 |




Nämndmål:

1.4.1. Nämnden påverkar omfattning och inriktning på stadsutvecklingen på Norrmalm

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Inventera behov av bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Inventera hur många personer med funktionsnedsättning som fått bostad med särskild service | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Projektera nya särskilda boendeformer för personer med funktionsnedsättning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ Tillgänglighetskrav ställs på nya förskolor | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året genomfört ett varierat utbud av kulturaktiviteter för barn, ungdomar och äldre. Kulturaktiviteterna har bland annat genomförts i samarbete mellan stadens aktörer och förvaltningens verksamheter, men till största del i verksamhetens egen regi.

Inom äldreomsorgen är förvaltningens analys att de äldre är mer nöjda med aktiviteterna än tidigare år, vilket kan bero på det goda samarbetet med frivilligorganisationerna. Antalet besökare till stadens öppna träffpunkt, Vasaträffen, har ökat under året. Aktiviteterna har breddats och utökats. Under sommaren har det gått badbussar till Stora Sköndal där flera seniorer deltagit i vattengymnastiken.

Barn söker och erövrar kunskap genom lek, socialt samspel, utforskande och skapande, men också genom att iakttä, samtala och reflektera. Barn och unga har under året tagit del av professionella kulturupplevelser genom dans, teater, museum, cirkusskola och via stadsbibliotekets utbud. Möten med professionella utövare av kultur har gett avtryck i verksamheten på förskolan. Barnen har erövrat kunskap om olika konstformer och det har lett till en utveckling av deras egna kulturskapande. Samtal med barnen om kulturupplevelser visar på en språklig utveckling med nya begrepp och ord. Barnen har utvecklat förmågan att uttrycka sina egna åsikter. I leken, där kulturupplevelser återskapats, har barnen visat att de lärt sig att det finns olika perspektiv och olika sätt att tänka. Barnen har erövrat fler konstnärliga uttryckssätt, till exempel genom ett dansprojekt. Genom att dansa har barnen utvecklat sin motorik och lärt sig att känslor går att uttrycka via musik och rörelse.

Vårdnadshavarna är mer nöjda med barnens möjlighet till eget kulturskapande än deltagandet i stadens kulturutbud. Förskolorna har reflekterat kring orsaken till detta och en hypotes är att de på ett tydligare sätt behöver kommunicera förskolans kulturuppdrag med vårdnadshavarna.

Ett arbete har påbörjats för att utveckla förskolans pedagogiska miljöer så att alla barn ska ges möjlighet att utveckla olika uttrycksformer som måleri, drama, dans, teckning mm.

Förskolornas kvalitetsredovisningar visar att de pedagogiska miljöerna erbjuder barnen möjlighet till fler uttryckssätt än tidigare.

Barnen har genom sitt skapande tagit plats i det offentliga rummet. Exempel på genomförda aktiviteter är förskolans dag där barnens projektarbeten visats upp som en installation. I november iscensattes en ljusmanifestation i Observatorielundens spegeldamm där barnens egna ljuslyktor bildade en formation. Utvärderingar som genomförts tillsammans med barnen visar att aktiviteter där deras skapande synliggjorts är viktiga och uppskattade.



Nämndmål:



1.6.1. Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna och invånarna uppmuntras till fysisk aktivitet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel föräldrar som är nöjda med barnens möjligheter till eget kulturskapande och kulturupplevelser. | 75 % | 72,01 % | 85 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Resultatet har ökat jämfört med 2013, men årsmålet uppnås ej. Det råder en skillnad i förskolornas beskrivning av utbudet av kulturaktiviteter och föräldrarnas upplevelser. Förvaltningen kommer att analysera vad skillnaden beror på för att därefter vidta åtgärder för att förbättra resultatet. | | | | | |
|  Andel invånare som anser att det finns goda möjligheter till spontanidrott i Stockholm, som t.e.x.motionsspår, bollplaner och öppna parkytor. | 70 % | | 70 % | | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Lokala föreningar som vill anordna midsommarfirande kan ansöka om projektmedel. | 2014-01-01 | 2014-06-30 | |
|  Säkerställa god tillgänglighet vid förvaltningens möten och event | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |







KF:s mål för verksamhetsområdet:




1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Till kommunfullmäktiges mål har nämnden skapat tre nämndmål; den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög, parker och grönområden är välskötta, trygga och attraktiva, personer som utsatts för våld i nära relationer får stöd. Förvaltningen bedömer att nämnden har uppnått de tre nämndmålen. En redovisning av årets arbete görs under respektive nämndmål.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andelen som upplever trygghet i den stadsdel där man bor | 87 % | 80 % | 79 % | 73 % | 2014 |
|   Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden | 69 % | 70 % | 70 % | 62 % | 2014 |
| Analys Stadsdelsnämnden överskrider kommunfullmäktiges mål men ligger en procentenhet under nämndens egna mål. | | | | | |
|   Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA | 80 % | 40 % | 100 % | 100 % | 2014 |
| Analys Åtta av tio åtgärder har avslutats. Från februari 2015 förstärks förvaltningens säkerhetsarbete då en person anställs som bland annat kommer att ha det övergripande arbetet med risk- och sårbarhetsanalysen. | | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens program för kvinnofrid och riktlinjer för personal inom socialtjänsten som möter våld i nära relationer i stadens verksamheter. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med ett könsneutralt förhållningssätt i arbetet med våld i nära relationer. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska i enlighet med kommunstyrelsens beslut implementera riktlinjer för idéburen stadsförbättring | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

1.7.1. Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Invånare på Norrmalm känner sig i hög grad trygga.

Analys

I augusti beslutade förvaltningen om en ny organisation och arbetsmodell för Norrmalms trygghets- och säkerhetsråd, TSR (före detta lokala BRÅ). Organisationen är anpassad till stadens trygghets- och säkerhetsprogram och förbereder för nya samarbetsformer med Polisens kommande nya organisation 2015 och det nya samarbetsavtalet. TSR infördes under hösten 2014.

Andelen som upplever trygghet i sin stadsdel har ökat med sju procentenheter sedan 2013 och överstiger kommunfullmäktiges årsmål med fjorton procentenheter.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Införskaffande av mobil hörselteknisk utrustning till förvaltningen | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys Aktiviteten är påbörjad och förväntas vara klar under våren 2015. | | | |
| ✓ Arbeta med belysningsplanering i parker tillsammans med trafikkontoret | 2013-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Inventering av tillgänglighet och utrymningsmöjligheter utifrån enkelt avhjälpna hinder i samtliga lokaler där Norrmalm har verksamhet | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Kompetensutveckling för redaktörer, chefer med flera i att skriva enkelt och lättläst | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Skapa rutiner för tillgänglig information och kommunikation på webb och i andra medier | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys Som ett led i arbetet med tillgänglig information har förvaltningen vid tre tillfällen haft utbildningar i klarspråk för handläggare, webbredaktörer och andra berörda på förvaltningen. Förvaltningen har också tagit fram skrivregler för anställda på Norrmalm. | | | |
| ✓ Säkerställa att myndighetens handlingar levereras i det format/medier som önskas | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys Förvaltningens utgångspunkt i mötet med invånarna är att brukaren ska vara i centrum och bemötande har varit ett av nämndens fokusområden 2014. Att leverera myndighetens handlingar i det format/medier som önskas är en del i ett bra bemötande och brukaren i centrum. | | | |
| ✓ Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret | 2012-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Utvalda enheter genomför krisövningar. | 2011-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

1.7.2. Parker och grönområden är välskötta, trygga och attraktiva

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Norrmalmsbor och besökare är delaktiga i parkutvecklingen och finner både aktiviteter och avkoppling i trygga, tillgängliga, välskötta parker. De gröna sambanden mellan parkerna inbjuder till promenader och cykelturer.

Analys

Förnyelse, upprustning och skötsel av stadsdelsområdets parker och grönområden har styrts av den lokala parkplanen. Entreprenaden för parkskötsel utför de insatser som ska hålla grönyrtorna välskötta och attraktiva. Den 1 oktober fick stadsdelsområdet en ny parkdriftentreprenör.

Under året har förvaltningen fortsatt att arbeta mot nedskräpning och för ökad trygghet i stadsdelsområdets parker och grönområden bland annat genom en satsning på större och solcellsdrivna självkomprimerande skräpkorgar i de mest välbesökta parkerna. Förvaltningen

har i år sett en ökning av antalet hemlösa som bosätter sig i parkerna, vilket har krävt extra renhållningsinsatser.

Parkupprustningar har genomförts för att öka trygghet och trivsel i parkerna. Under året har upprustningen av den lilla kvartersparken Blåkråkan slutförts, en ny entreplats till Bellevueparken från Roslagstull har anlagts och detaljprojektering för lekplatsförnyelse av Vanadislundens nedre lekplats har genomförts. Under året har arbetet med Norrmalms nya parkplan inletts. Förvaltningen har samlat in parkberättelser som ett led i arbetet med parkplanen.

Under året har totalt tretton medborgarförslag handlagts av parkmiljöavdelningen. Fyra av dessa kommer att genomföras.

Under sommaren har feriearbetande ungdomar i projektet "Vackra Stockholm" genomfört förbättringsprojekt i stadens parker bland annat genom försköning och förnyelse av planteringar. Tillgänglighetshöjande åtgärder har också genomförts i trappor, gångvägar och på lekplatser.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ Arbetet mot nedskräpning fortsätter | 2013-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ En ny lokal parkplan för Norrmalm tas fram | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Engagera feriearbetande ungdomar genom projektet "Vackra Stockholm" | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Tillgänglighetshöjande åtgärder i parker och grönområden genomförs | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

1.7.3. Personer som utsatts för våld i nära relationer får stöd

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Under våren avslutades ett fyraårigt projekt om våld i nära relationer, som genomförts tillsammans med Kungsholmens och Östermalms stadsdelsnämnd och där Norrmalm varit projektägare. Projektet har resulterat i en ny organisation för arbetet mot våld i nära relationer, formaliserad intern och extern samverkan och gemensamma handläggningsrutiner. Projektet har lett till att medarbetarnas kunskapsnivå ökat. Roller och ansvar inom organisationen har förtydligats och det har blivit enklare för den enskilde som är i behov av råd och stöd att få det.

Nämnden har tillsammans med Bromma, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder ansökt om och beviljats fortsatta utvecklingsmedel för att se över förutsättningar för samverkan när det gäller stöd till våldsutövare. Projektet pågår och kommer att redovisas

under våren 2015.

Förskolorna har tagit del av en föreläsning om våld i nära relationer. Medarbetarna på förskolorna har fått kännedom om vilka signaler de ska uppmärksamma hos barn som lever i ett hem där våld i nära relationer förekommer. Den kunskapen har bidragit till att ett antal familjer uppmärksammats vilket lett till åtgärder.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ Arrangera föreläsningar för nämnden och förvaltningens medarbetare om våld i nära relationer | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Kartlägga erbjudet stöd och vilka insatser som genomförts (våld i nära relationer) | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Säkerställa att förvaltningens medarbetare har kompetens för arbetet mot våld i nära relationer | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Säkerställa att förvaltningens medarbetare känner till de lokala rutinerna för arbetet mot våld i nära relationer | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål.









Med hjälp av olika kommunikationskanaler har invånarna på Norrmalm tillgång till information om vilka utförare de kan välja när det gäller förskola, funktionsnedsättning, socialpsykiatri och äldreomsorg. Jämför service har systematiskt uppdaterats så att information om vilka valmöjligheter som finns inom olika verksamhetsområden varit korrekt och aktuell. Invånarna har även kunnat vända sig till kontaktcenter/äldre direkt och kontaktcenter/funktionsnedsättning för att få information om de utförare som finns inom äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Biståndshandläggarna inom socialpsykiatri, funktionsnedsättning och äldreomsorg har en vägledande roll inför valet av utförare. Den konkreta betydelsen av detta är att den enskilde

kan få både muntlig och skriftlig information om vilka utförare det finns att välja mellan och vilken utförare som ges uppdraget i de fall den enskilde inte vill eller kan välja. De äldre på Norrmalm har även informerats om valfrihetssystemet genom återkommande informationsträffar och uppsökande verksamhet till personer över 80 år. Information har vid behov även getts på annat språk, bland annat finska och engelska. Enligt årets brukarundersökning uppger 84 procent av de äldre att de fått information om att de kan välja utförare.

Förskolornas föräldravisningar har varit välbesökta och uppskattade. Föräldrar har på visningarna fått information om respektive förskola och utifrån det fått möjlighet att göra sina val.

Vård- och omsorgsboendena uppvisar ett bättre resultat i år när det gäller upplevelsen av valfrihet. Andelen äldre som upplever att de har fått välja utförare av hemtjänst har däremot försämrats. Stadsdelsförvaltningen kan inte förklara minskningen sedan föregående år. En stor andel av de tillfrågade äldre tycker de fått information om möjligheten att välja hemtjänst men uppger att de själva inte har gjort ett aktivt val. En förklaring till det kan vara att det stora antalet hemtjänstutförare försvårar för den äldre att välja.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom förskola | 79 % | 76 % | 77 % | 77 % | 2014 |
|   Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning | 72 % | 58 % | 70 % | 69 % | 2014 |
|   Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst | 70 % | 90 % | 93 % | 90 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Det stora antalet utförare kan göra det svårt för de äldre att välja hemtjänst. En hög andel av de äldre, 84 % upplever att de fått information att välja hemtjänst. | | | | | |
|   Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende | 89 % | 82 % | 84 % | 84 % | 2014 |



Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Förbättra informationen om vård- och omsorgsboenden. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Återkommande visningar av förskolorna och dess | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|------------|------------|-----------|-----------|
| verksamhet | | | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Genom de uppföljningar som genomförts under året i form av bland annat dialoger med fokus på målen i läroplanen, förskoleundersökningen och resultatet av personalens bedömning av "Förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling" har förvaltningen säkerställt att förskolorna arbetar utifrån förskolans styrdokument.

En sammanfattning av förskoleundersökningens resultat visar att Norrmalms förskolors styrkor under år 2014 har varit att följa och synliggöra barnens utveckling och lärande. Det beror bland annat på utveckling av arbetet med pedagogisk dokumentation där barn och vårdnadshavare getts möjlighet att vara delaktiga i reflektion kring lärandet.





Förvaltningen har under året påbörjat ett arbete för att utveckla de kommunala förskolornas pedagogiska miljöer som ska vara tydligt organiserade, stimulerande, tilltalande och tillgänglig för alla barn. Varje förskoleenhet har tagit fram vilka åtgärder som behöver vidtas och vilka prioriteringar som behöver göras för att nå förväntat resultat. De pedagogiska miljöerna är ett fortsatt utvecklingsområde även 2015.









På kvalitetsdialogerna har enheterna redovisat hur de utifrån kartläggningen arbetat med de pedagogiska miljöerna för att nå det förväntade resultatet. Enheterna har visat dokumentationer på miljöer som utvecklats för att utmana och stödja barnen i språkutveckling, matematik, naturvetenskap, teknik, IKT och kultur.






Barnomsorgsgarantin har uppfyllts under året.

Förvaltningens höga resultat i förskoleundersökningen har bibehållits från föregående år.

| Nöjd föräldraindex | 2014 | 2013 | 2012 |
|--------------------|------|------|------|
| Norrmalm | 87 | 86 | 71 |
| Staden | 86 | 82 | 72 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|---------------------|--------|
|   Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete | 100 % | 100 % | 100 % | tas fram av nämnden | 2014 |
|   Andel förskollärare av antal anställda | 46 % | 45 % | 50 % | 41 % | 2014 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| Analys | | | | | |
| Det råder en hård konkurrens om förskollärare. Tidigare har förvaltningen kunnat rekrytera förskollärare vid vikariat, exempelvis vid föräldraledighet och sjukdom. Under 2014 har förvaltningen haft svårigheter att fylla vikariat med förskollärare utan har istället tillsatt barnskötare på dessa tjänster. Förskolecheferna upplever även att det har varit svårt att rekrytera förskollärare till tillsvidarejänster. | | | | | |
|   Andel nöjda föräldrar | 87 % | 86 % | 85 % | 85 % | 2014 |
|   Antal barn per grupp | 12,9 barn/avd. | 11,5 barn/avd. | 14 | 16 | 2014 |
|   Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare) | 4,49 st | 4,91 st | 4,9 | 4,9 | 2014 |
|   Personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling" | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,7 | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska i samverkan ta fram konkreta strategier för att säkerställa att andelen legitimerade förskollärare ökar | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att handlingsplaner är framtagna för övergången förskola - skola i enlighet med stadens riktlinjer | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska i nära samarbete med utbildningsnämnden och kulturnämnden inom projektet Stockholm högläser verka för att litteratur och läsning ska bli en mer naturlig del i barnens utbildning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |


Nämndmål:

2.2.1. De pedagogiska miljöerna på förskolan stödjer barns lärande och utveckling.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den pedagogiska miljön är tydligt organiserad, stimulerande, tilltalande och tillgänglig för alla barn. Det pedagogiska materialet stimulerar barnens lärande och utveckling. Materialet är tillgängligt och tilltalande.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Den pedagogiska miljön på förskolorna anpassas utifrån de behov barn med funktionsnedsättning har | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ En inventering av förskolornas tillagningskök genomförs. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Handlingsplaner upprättas och följs upp för barn med funktionsnedsättningar i förskolan | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Medarbetare inom förskolan erbjuds handledning kring barn med funktionsnedsättningar | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Verksamheten har system för att följa upp sina resultat i förhållande till läroplanens mål. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:





2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

















◆ Uppfylls delvis





















Analys





Förvaltningen bedömer att nämnden delvis uppnår kommunfullmäktiges mål. Till verksamhetsområdet hör 28 indikatorer. Av dessa uppfylls 13 helt, 13 uppnås delvis och 2 uppnås ej. För flera av de indikatorer som inte uppnås, når nämnden upp till kommunfullmäktiges mål, men inte till nämndens egna mål som satts högre än fullmäktiges mål. Samtliga aktiviteter har genomförts, med undantag för två aktiviteter inom äldreomsorgen där uppdraget har flyttats fram till år 2015.

Till verksamhetsområdet hör fyra nämndmål; barn och unga har goda uppväxtvillkor, invånarna på Norrmalm lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar, äldre får god service, vård och omsorg samt äldre är delaktiga i utformningen av sina insatser. En redovisning av årets arbete görs under respektive nämndmål.



| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | 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 loF, BoU och Vuxna, 0-19 år) | 91,84 % | 90,91 % | 90 % | 84 % | VB 2014 |
| ●  Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri | 61,05 % | 39 % | 55 % | tas fram av nämnden | 2014 |
| ◆  Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (loF) | 81 % | 85 % | 87 % | 80 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Årsmålet sattes för högt utifrån förra årets resultat. Årets resultat ligger dock högre än KF:s årsmål. | | | | | |
| ●  Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar | 100 % | 100 % | 95 % | tas fram av nämnden | 2014 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|---------------------|---------|
|   Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF) | 73,58 % | 73,68 % | 77 % | 77 % | VB 2014 |
| Analys Anledningen till att målet inte nås beror på ett förändrat arbetssätt som innebär att personer som inte önskar fortsatt kontakt avslutas tidigare än förut. Det leder till att färre andel vuxna inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats då det är vanligt med ambivalens hos personer med missbruksproblem och det kan ta tid att bli motiverad att söka hjälp. Förvaltningen bedömer att det nya arbetssättet gynnar den enskilda och på sikt bidrar till att fler personer lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger. | | | | | |
|   Andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i nämnden | 27 % | 30 % | 20 % | 20 % | 2014 |
|   Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 80 % | 75 % | 90 % | tas fram av nämnden | 2014 |
| Analys Ambitionsnivån är hög och enheten har inte nått årsmålet. Resultat har dock höjts fem procentenheter sedan i fjol och förbättringsarbetet fortsätter. | | | | | |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 92 % | 82 % | 84 % | 84% | 2014 |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 83 % | 65,7 % | 74 % | 74% | 2014 |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 69 % | 72,8 % | 80 % | tas fram av nämnden | 2014 |
| Analys Påståendet som brukarna tar ställning till i undersökningen är "Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)". Frågan är stadsövergripande och inte specifik för stadsdelen. | | | | | |
|   Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 92 % | 89 % | 89 % | tas fram av nämnden | 2014 |
|   Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och | 2 % | 1 % | 2 % | tas fram av nämnden | 2014 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|---------------------|--------------------------------|--------|----------------|--------|
| service till personer med funktionsnedsättning) | | | | | |
|   Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 94 % | 98 % | 98 % | 91 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Årsmålet sattes utifrån förra årets resultat. Oklart varför det gått ner, men resultatet kommer att analyseras. | | | | | |
|   Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 93 % | 84 % | 91 % | 91 % | 2014 |
|   Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 79 % | 69 % | 91 % | 91 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Stadens snitt på 88% ligger under KF:s årsmål som är 91 %. Norrmalm når med 79 % inte heller upp till årsmålet, men har ökat jämfört med år 2013 då nöjdheten endast var 69 %. Siffrorna har varierat kraftigt under åren, vilket kan bero på att relativt få besvarat frågan. År 2014 svarade 20 personer. | | | | | |
|   Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 100 % | 86 % | 90 % | 90% | 2014 |
|   Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg) | 96 % | 96 % | 95 % | 95 % | 2014 |
|   Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) | 79 % | 81 % | 85 % | 85 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Enligt socialstyrelsens brukarundersökning får hemtjänsten ett gott betyg när det gäller bemötande och personalens förhållningssätt, men lägre betyg när det gäller organisatoriska frågor så som tillgänglighet, schemaläggning etc. En omorganisation på ledningsnivå har gjorts för att utveckla och förbättra verksamheten. | | | | | |
|   Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg) | 81 % | 89 % | 86 % | 85 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Målet uppnås inte helt men ligger på samma nivå som staden totalt. | | | | | |
|   Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg) | 70 % | 80 % | 77 % | 77 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Målet uppnås inte helt, två boenden uppvisar högre resultat än kommunfullmäktiges årsmål på 77 %. | | | | | |
|   Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg) | 65 % | 81 % | 77 % | 76 % | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Hur boendena organiserar måltiderna är ett fortsatt utvecklingsområde 2015. | | | | | |
|   Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende | 81 % | 72 % | 76 % | 76 % | 2014 |

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|---|--------------------------|--------|-------------|--------|
| (äldreomsorg) | | | | | |
|   Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) | 78 % | 85 % | 86 % | 86 % | 2014 |
| Analys | Målet uppnås inte helt. En orsak kan vara att de äldre upplever att det är svårt att nå personalen och att de inte alltid blir informerade om tillfälliga förändringar. Detta kan göra att de äldre känner sig mindre trygga hemma. | | | | |
|   Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg) | 84 % | 91 % | 90 % | 90 % | 2014 |
| Analys | Målet uppnås inte helt, flera enskilda boenden uppvisar dock resultat i linje med kommunfullmäktiges årsmål. | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|---|------------|-----------|
|  Kommunstyrelsen ska i samråd med socialnämnden och stadsdelsnämnderna utreda en sammanhållen organisation för öppenvårdsinsatser för barn och unga | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera reviderade riktlinjer för familjehemsvård. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens hemlöshetsstrategi. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla formerna för uppföljning av placerade barn och unga i syfte att säkerställa att uppföljning sker på likartat sätt i staden. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska genomföra uppsökande verksamhet av unga i utanförskap med inspiration av det arbete som sker i Skarpnäcks stadsdelsnämnd. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen och fastighetsnämnden inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboende eller serviceboende | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna ska redovisa hur arbetet med att tillgodose behovet av bostäder med särskilt stöd och service fortskrider. Arbetet ska redovisas till kommunstyrelsens genomförandegrupp | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Bistå äldrenämnden i att ta fram en utvistelsegaranti för äldre i vård- och omsorgsboenden | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys | Uppdraget har flyttats fram till år 2015. | | |
|  Stadsdelsnämnder ska succesivt under 2014 införa den fördjupade kvalitetsanalysen med uppföljare/observerare för | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| förändrad kravställning och uppföljning | | | |
|  Stadsdelsnämnderna ska utöka arbetet och registrerandet i Senior alert och svenska palliativregistret för att gynna verksamhetsutvecklingen inom äldreomsorgen | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Utveckla stadens information om vård- och omsorgsboendens popularitet | 2014-01-01 | 2014-06-30 | |

Nämndmål:

2.3.1. Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Sedan 2012 har antalet ärenden, såväl anmälningar som inledda utredningar, ökat med 40 procent. Ärendemängden under 2014 ligger på samma nivå som under 2013. Under 2014 inkom 559 anmälningar/ansökningar och det har inletts utredning i 257 ärenden.

Under 2014 genomförde revisorerna en granskning för att bedöma om nämnden har en ändamålsenlig uppföljning avseende insatser för barn och unga i hem för vård eller boende (HVB) som utförs av externa utförare. I granskningen framkom att avtalsuppföljningen i allt väsentligt fungerar tillfredsställande. Ett riktat utvecklingsarbete för uppföljning av måluppfyllelse vid HVB-placeringar påbörjades 2014 och fortsätter under 2015.

Landstinget har tidigare tagit ansvar för vissa kostnader för barn och ungdomar med psykiatrisk problematik som är placerade utanför det egna hemmet. Förvaltningen upplever att landstinget blivit allt mer restriktiva i sina bedömningar, vilket leder till ökade kostnader för kommunen som har hela kostnadsansvaret. Kommunernas ökade kostnader för denna målgrupp ska lyftas i staden för att se hur stadsdelsnämnderna gemensamt kan driva frågan. Under året har sammanlagt 11 barn och unga varit placerade i hem för vård eller boende (HVB) eller §12-hem, jämfört med 9 barn och unga under motsvarande period i fjol. Under året gjordes fem placeringar på § 12-hem mot en placering under 2013. I de siffrorna är inte de ensamkommande flyktingbarnen inräknade. Placeringarna på §12-hem är kostsamma då det är boenden med hög omsorgs- och skyddsnivå.

Förvaltningen har genomfört en studie av i vilken utsträckning målen vid placeringar av ungdomar i HVB-hem uppnås. Ett arbetssätt har utvecklats där medarbetarna använder evidensbaserade metoder i valet av insatser. Utvecklingsarbetet fortsätter under 2015.

Ensamkommande flyktingbarn

Under året har 71 ungdomar varit placerade jämfört med 33 under motsvarande period i fjol. Förvaltningens erfarenheter är att handläggningen av ensamkommande flyktingbarn i många

avseenden skiljer sig från arbetet med andra ungdomar och välkomnar förändringen som innebär att mottagandet centraliseras från och med 1 januari 2015.

| | Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|---|------------|------------|-----------|
| ✓ | En lokal samverkansöverenskommelse mellan socialtjänst, förskolor, skolor och landstinget för barn i behov av stöd tas fram | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ | Socialtjänsten deltar inom stadsgemensamt projekt för att utveckla evidensbaserad praktik inom den sociala barnvården | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ | Det ungdomsråd som instiftades under 2013 ska under 2014 erbjudas delaktighet i nämndens frågor som rör ungdomar. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ | Minst en öppen fritidsverksamhet för barn/ungdomar med funktionsnedsättning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ | Samarbetet med andra förvaltningar och särskolan ska utvecklas för att erbjuda fritidsaktiviteter och mötesplatser för ungdomar med funktionsnedsättningar. | 2012-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

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

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen har en gemensam mottagningsfunktion, "En väg in", för alla vuxna över 20 år med missbruk, fysisk och psykisk funktionsnedsättning eller en kombination av dessa. Verksamheten har vidareutvecklats med fokus på ett gott bemötande, ökad tillgänglighet och förbättrade rutiner. Det nya arbetssättet har förbättrat tillgängligheten för den enskilde som önskar kontakt, höjt kvaliteten i arbetet och möjliggjort bättre uppföljningar. Förvaltningen har genomfört en enkätstudie med fokus på hur klienterna upplever att de blir bemötta. Av de svarande uppger 90 procent att de fått ett bra eller mycket bra bemötande.

Under hösten har tre personer omhändertagits enligt LVM (lagen om vård av missbrukare i vissa fall). Tvångslagstiftningen används när socialtjänstens frivilliga insatser är uttömda och syftar till att motivera den enskilde att ta emot vård på frivillig väg. Förvaltningens erfarenheter är att de personer som blir aktuella för LVM ofta har en svår psykiatrisk problematik och det är svårt att tillgodose deras komplexa vårdbehov i öppenvård. Placeringarna på LVM-hem är kostsamma då det är boenden med hög omsorgs- och skyddsnivå.


Socialtjänstinspektörerna har granskat akter vad gäller insatsen bostad med särskild service för vuxna enligt LSS 9§9. Granskningen visar på tre strategiska områden; DUR-modellen





(Dokumentation, Utvärdering och Resultat) behöver systematiseras, effekten av central utbildning behöver följas upp och uppföljning av insatser behöver göras mer regelbundet och likformigt. Styrkor som lyftes fram var god ordning i akterna, enskildas kommunikationssätt uppmärksammas, hög andel årlig uppföljning, information om individuell plan finns i beslutstexterna och kollegial granskning genomförs.

Anhöriga som vårdar eller stödjer en anhörig under 65 år erbjuds ett eget stöd av anhörigkonsulent. Under 2014 hade anhörigkonsulenten 200 kontakter varav 53 var nya under året. Förvaltningen bedömer att efterfrågan av anhörigstöd har ökat och att en avgörande del i det är att det finns en funktion att hänvisa till som arbetar med det.

Vid årets början genomfördes en organisatorisk förändring inom socialpsykiatrin som innebär att ett renodlat boendestödsteam bildats. Syftet med förändringen är att bättre anpassa insatserna till de olika målgruppernas behov. Den enskilde möts utifrån sina individuella behov och personalen har en större kunskap inom de olika specialområdena. Förändringen har bland annat lett till att personalresurser används effektivare, både vad gäller tid och kvalitet. Organisationen har blivit mer flexibel och kan lättare möta framtida förändringar. Såväl brukare, medarbetare, anhöriga och samarbetspartners har uppgett att de uppskattar det förändrade arbetssättet.

Under året har beslut tagits om att gruppboendestaden på Hagagatan flyttar till mer ändamålsenliga lokaler på David Bagares gata och flytten bedöms kunna genomföras i augusti 2015.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel genomförda ASI-utredningar för personer med missbruksproblematik. | 46,48 % | 62,96 % | 80 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| Indikatorn är ny och avser antal ASI (grundintervju eller uppföljningsintervju) genomförda under 2014. Att målet inte nås beror på flera orsaker. Dels har flera aktuella klienter ASI-intervjuer som genomförts innan 2014. Dels är det vanligare att klienter som söker stöd har komplexa behov och saknar förmåga att genomföra den omfattande ASI-intervjun. Vidare finns även klienter som inte vill medverka och genomföra intervjun. Notera att utfallet året innan gäller ett annat värde då indikatorn gjorts om. | | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Inventera förekomst av enkelt avhjälpna hinder i förvaltningens övriga lokaler inkl. nämndens sammanträdeslokal. | 2012-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Inventera möjliga praktikplatser för personer med funktionsnedsättning inom verksamheter finansierade av nämnden. | 2013-01-31 | 2014-12-31 | |
|  Upprätta en plan för kompetensutveckling för att öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden för personer med olika typer av funktionsnedsättningar | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys | | | |
| Uppdraget har flyttats fram till år 2015. | | | |
|  Upprätta en plan för utbildning av medarbetare i bemötandefrågor | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| | Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|---|------------|------------|-----------|
| ✓ | Utveckla former för brukar/kundinflytande vid boendemöten i förvaltningens egna gruppbostäder och vård och omsorgsboenden | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

2.3.3. Äldre får god service, vård och omsorg

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

De äldre är nöjda med den service, vård och omsorg som ges. Insatserna anpassas individuellt för att ge den äldre förutsättningar att känna trygghet, meningsfullhet och välbefinnande.

Analys

Av helhetsomdömet i brukarundersökningarna framgår att 84 procent av de äldre på Norrmalm känner sig trygga i sitt vård- och omsorgsboende. Det sammantagna resultatet är lägre än kommunfullmäktiges mål men både Sabbatsbergsbyn och Väderkvarnen uppvisar resultat på över 90 procent. Brukarundersökningen visar att den upplevda ensamheten påverkar hur positiva svar de äldre ger liksom även den äldres fysiska och sociala hälsotillstånd.

Mötet mellan den enskilde och personalen utgör grunden i omsorgsarbetet. Bemötande är en viktig del i det trygghetsskapande arbetet. En stor andel av de äldre har förtroende för personalen och upplever att de får ett bra bemötande från dem. Den sammantagna nöjdheten är 81 procent på Norrmalm och ligger i snitt med stadens resultat. Flera boenden ligger över kommunfullmäktiges mål på 85 procent när det gäller den totala nöjdheten.


De årliga verksamhetsuppföljningarna har visat att vård- och omsorgsboendena på Norrmalm har arbetat systematiskt med kvalitetsförbättringar. Samtliga boenden som drivs på entreprenad eller i kommunal regi håller hög kvalitet och förvaltningen bedömer att de äldre får god vård och omsorg. När det gäller måltiderna är Norrmalms resultat på 65 procent i nivå med stadens. Resultatet har dock försämrats sedan föregående år. För att förbättra de äldres trivsel har boendena arbetat med miljöns betydelse för måltidsupplevelsen.


Nämndens dagverksamheter bidrar till en hög måluppfyllelse. Resultatet ligger väl i nivå med genomsnittet i staden.

Norrmalms stadsdelsområde har ett varierat utbud hemtjänstutförare varav en drivs i kommunal regi. Förvaltningen ger kvalitetsstöd till de vård- och omsorgsboenden som ligger inom nämndens ansvar men har inte samma möjlighet till nära samarbete med det stora antalet utförare av hemtjänst som med boendena. Helhetsomdömet från brukarundersökningarna visar att 78 procent känner sig trygga med hemtjänstinsatserna. Detta är i linje med stadens snitt på 80 procent men hemtjänstutförarna uppnår inte riktigt kommunfullmäktiges mål på 86 procent.

Flera faktorer bidrar till om man känner sig trygg eller inte. Personalens bemötande är en viktig del i detta. Norrmalm får ett högt betyg när det gäller bemötande och den äldres upplevda förtroende för hemtjänstpersonalen. Det dagliga mötet mellan den äldre och

personalen fungerar bra. Däremot tycker de äldre att det är svårt att få tag på personalen och att de inte alltid blir underrättade om tillfälliga förändringar. Ett förbättringsområde för hemtjänstutförarna blir därför att vidta trygghetsskapande åtgärder, t.ex. tydligare scheman och rutiner kring tillgänglighet.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel brukare som är nöjda med bemötandet från biståndshandläggare inom äldreomsorgen | 94 % | 93 % | 93 % | | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Upprätta lokala ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 inom äldreomsorgens kommunala verksamheter | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

2.3.4. Äldre är delaktiga i utformningen av sina insatser

 Uppfylls inte


Förväntat resultat

Den äldre är med och utformar genomförandeplanen som beskriver hur, var och när beviljade insatser ska utföras.

Analys

Förvaltningens årliga verksamhetsuppföljningar har visat att vård- och omsorgsboendena på Norrmalm har arbetat systematiskt med genomförandeplanerna. På Sabbatsbergsbyn och Riddargårdens vård- och omsorgsboenden är de fullständiga till sitt innehåll och den enskilde har varit delaktig i utformandet av insatserna. Både Väderkvarnen och Vasen har arbetat med kontinuerlig fortbildning av sin personal i dokumentation så att samtliga äldre ska ha en aktuell och fullständig genomförandeplan. Förvaltningen har utvecklat sina rutiner kring kontrollen av inkomna genomförandeplaner.

I förvaltningens egen undersökning har andelen äldre som uppger att de varit delaktiga i utredningen om bistånd minskat sedan föregående år. En förklaring kan vara att enkäten har skickats ut till fler äldre i år och även inkluderat de som haft en begränsad kontakt med biståndshandläggaren, exempelvis genom telefon. Då dessa personer inte varit aktuella för en utredning har de inte heller funnit frågan om delaktighet relevant, 12 procent har uppgett att de ej kan svara på frågan.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel brukare som uppger att de varit delaktiga i utredningen om bistånd. | 74 % | 93 % | 93 % | | 2014 |

Analys

Beställarenhetens enkät har i år även skickats ut till de äldre som inte varit delaktiga i någon utredning. För

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| dessa personer har frågan inte varit relevant, 12 procent har uppgett att de ej kan svara på frågan. | | | | | |
| ◆ Andel brukare som är nöjda med informationen från biståndshandläggaren | 81 % | 90 % | 90 % | | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Ge de äldre möjligheter till kulturella och sociala aktiviteter (Norrmalms stadsdelsnämnd) | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Ge de äldre möjligheter till utevistelse (Norrmalms stadsdelsnämnd) | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

◆ Uppfylls delvis

Analys

Nämnden har bidragit till att uppnå kommunfullmäktiges mål genom att vara en modern arbetsgivare där kommunikativt ledarskap och spännande och utmanande arbeten attraherar kompetenta medarbetare.

Under året har en chefsutvecklingsinsats om kompetensbaserad rekrytering genomförts där förvaltningens chefer utbildats i kompetensbaserad rekryteringsmetod samt har arbetat fram kravprofiler för förvaltningens vanligast förekommande yrkesbefattningar.

Utvecklingsinsatsen har stärkt cheferna i deras arbete med diskrimineringsfri rekrytering.













Mitt i City förskolor har av staden fått S:t Julian-prisets hedersutnämning i kategorin "arbetsgivaregenskaper" för förskolornas arbete att genom praktikplatser skapa möjligheter för ungdomar som har funktionsnedsättning att delta i arbetslivet.


Förvaltningens chefer och medarbetare har deltagit i en utbildningsinsats i bemötande. Utbildningen gav kunskaper om det kommunikativa samspelet i olika slags möten och verktyg för hur chefer och medarbetare kommunicerar aktivt, trovärdigt och är tillgängliga i möten internt och i kontakter med kunder och brukare.

Förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete har vidareutvecklats under året genom ökade utbildningsinsatser för chefer och skyddsombud. Satsningen fortsätter under nästa år då samtliga chefer kommer att ha deltagit i arbetsmiljöutbildning med diplomering. Alla enheter har på APT haft dialog om Jämställdhets- och mångfaldsplanens rutin "Förebygga och hantera kränkande särbehandling och sexuella trakasserier".

Nämndens mål att ytterligare höja de höga medarbetarenkätresultaten uppnåddes inte. De områden där årsmålet inte har uppnåtts är: ledarskaps-, styrnings- och motivationsindex, andelen medarbetare som väl känner till stadens Vision 2013, samt andel medarbetare som

bidrar med nya idéer till verksamhetsutveckling. Däremot har förvaltningen behållit de goda resultaten från tidigare år. Särskilt goda resultat har medarbetarenkätens styrningsindex, som visar att medarbetarna anser sig ha mycket god kännedom om mål/åtaganden, vet vad som förväntas av dem samt att arbetsplatsens mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|------------|
|   Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi | 110 st | 102 st | 110 st | 5100 | 2014 |
|   Aktivt Medskapandeindex | 81 | 82 | 83 | 80 | 2014 |
| Analys 2014: Ej full måluppfyllelse. Förvaltningen har bibehållit ett bra resultat på 81 avseende medarbetarenkätens Aktivt medskapandeindex. Resultatet för hela staden blev 79. | | | | | |
|   Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid | 9,09 % | 9,09 % | 100 % | 100 % | 2014 |
| Analys 2014: Målet uppnåddes ej. Det finns 10 tillsvidarenaställda medarbetare med deltidsanställning som önskar heltidsanställning vars önskemål arbetsgivaren ej har kunnat tillgodose. | | | | | |
|   Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare | 76 % | 78 % | 80 % | 80 % | 2014 |
| Analys 2014: Målet på 80 procent uppnås ej. Resultatet på 76 procent överstiger resultatet för hela staden som var 71 procent. | | | | | |
|   Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete. | 92 % | 93 % | 93 % | 92 % | 2014 |
| Analys 2014: Stadsdelsnämndens mål (93 procent) är högt, något högre än kf's mål (92 procent) och stadsdelsnämndens resultat på 92 procent överstiger kf's mål men stadsdelsnämndens mål uppnås ej. | | | | | |
|   Sjukfrånvaro | 7,6 % | 6,3 % | 4,9 % | 4,4 % | VB 2014 |
| Analys 2014: Årsmålet om sjukfrånvaro på 4,9 procent uppnåddes ej. Förvaltningens totala sjukfrånvaro har per november ökat med 1,27 procentenheter sedan årsskiftet. Ökningen består i att korttidssjukfrånvaron (dag 1-14) har ökat. Den längre sjukfrånvaron dag 15-30 har minskat och övriga längre sjukfrånvaroperioder har ökat. | | | | | |

| 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 | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

2.4.1. Ledarskapet är aktivt och kommunikativt

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Förvaltningens chefer har genom tydlig kommunikation och delaktighet skapat förståelse och engagemang hos alla medarbetare kring verksamhetens uppdrag och mål. Det aktiva och kommunikativa ledarskapet skapar arbetsglädje, engagemang, ständiga verksamhetsförbättringar, goda resultat och hög måluppfyllelse.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| ◆ Ledarskapsindex: sammanfattande index bestående av medarbetarenkätfrågorna: Min chef visar förtroende för mig som medarbetare. Min chef ger mig förutsättningar för att ta ansvar i mitt arbete. Min chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser. | 78 % | | 80 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| 2014: Målet uppnåddes ej men stadsdelsnämnden bibehåller ett bra resultat på 78 procent. Resultatet för hela staden var 77 procent. | | | | | |
| ◆ Styrningsindex: sammanfattande index bestående av medarbetarenkätfrågorna: Jag är insatt i min arbetsplats mål/åtaganden. Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete. Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt. | 84 % | | 85 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| 2014: Målet uppnåddes ej, men årsmålet om 85 procent är högt satt och stadsdelsnämnden har bibehållit ett högt resultat på 84 procent. Resultatet för hela staden var 81 procent. | | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ Alla chefer för dialog på arbetsplatserna om bemötande | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Alla chefer skapar förståelse och engagemang kring verksamhetens uppdrag och mål | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Alla enheter ska upprätta en handlingsplan för att sänka sjukfrånvaron samt en friskvårdsplan för att främja friskvård. Medarbetare görs delaktiga genom diskussioner på APT. | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Chefer leder jämställdhets- och mångfaldsarbete på enheterna | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Chefer med svaga ledarskapsresultat enligt medarbetarenkäten ges återkoppling och stöd | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Chefer planerar bemannings- och kompetensförsörjning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Erbjuder praktikplats/ungdomsanställning för personer med | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| funktionsnedsättning | | | |
| ✓ Kompetensutveckling till rekryterande funktioner om attityder till medarbetare med funktionsnedsättning | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad och icke-diskriminerande | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Nämndmål:

2.4.2. Medarbetarskapet är utvecklingsinriktat och delaktigt

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Medarbetarna är engagerade och tar ansvar för att både utföra och utveckla sitt arbete och ser sitt bidrag till verksamhetens resultat och måluppfyllelse. Delaktighet och reflektion över det egna bemötandet på arbetsplatsen och i mötet med medborgarna skapar arbetsglädje och engagemang.

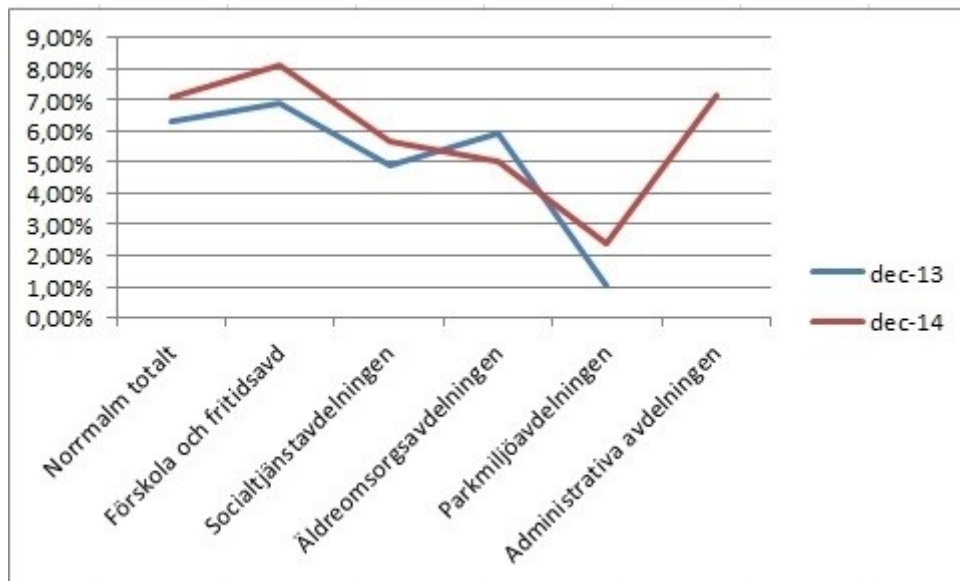
| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
| ● Andel enheter som har en hälsocoach. | 100 % | 100 % | 100 % | | VB 2014 |
| ◆ Andelen medarbetare som väl känner till stadens Vision 2030. | 64 % | 66 % | 67 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| 2014: Målet uppnåddes ej. Stadens Vision är under omarbetning och när arbetet är färdigt så implementeras den nya visionen. | | | | | |
| ◆ Medarbetare bidrar med nya idéer till verksamhetsutveckling. | 73 % | 75 % | 77 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| 2014: Målet är ej uppfyllt. Stadsdelsnämndens resultat på 73 procent avseende andel medarbetare som svarar högt 8-10 på en tiogradig skala har minskat något sedan föregående år då andelen som svarade högt var 75 procent. Minskningen kan delvis bero på att antalet genomförda lean-processer minskat under året. Resultatet i hela staden var 75 procent. | | | | | |
| ◆ Motivationsindex: sammanfattande index som består av medarbetarenkätfrågorna: Jag ser fram emot att gå till arbetet. Mitt arbete känns meningsfullt. Jag lär nytt och utvecklas i mitt dagliga arbete. | 80 % | | 83 % | | 2014 |
| Analys | | | | | |
| 2014: Målet uppnåddes ej. Stadsdelsnämndens resultat på 80 procent är samma resultat som hela stadens resultat. | | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Alla enheter ska på APT behandla Jämställdhets- och mångfaldsplanens rutin förebygga och hantera kränkande | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| särbehandling och sexuella trakasserier | | | |
| ✓ Medarbetarna arbetar med bemötandefrågor | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| Analys | | | |
| Förvaltningens medarbetare har deltagit i förvaltningens utbildning om bemötande | | | |
| ✓ Medarbetarna är väl förtrogna med verksamhetens uppdrag och mål | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Samtliga medarbetare ges möjlighet att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
| ✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som uppdateras | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Sjukfrånvaro

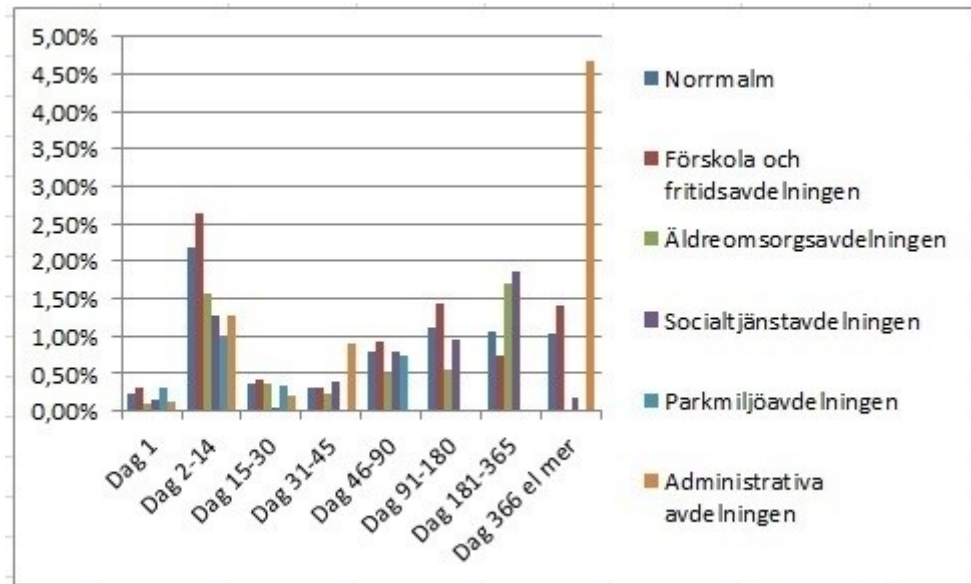
Jämförelse av sjukfrånvaro december 2013 och december 2014 för förvaltningen totalt samt uppdelat per avdelning*



*Statistik för administrativa avdelningen år 2013 ingår inte i diagrammet ovan, då statistiken detta år redovisades per funktion.

Linjediagrammet visar att förvaltningens sjukfrånvaro har ökat från 6,33 procent till 7,08 procent sedan årsskiftet. Det är enbart inom äldreomsorgsavdelningen som den totala sjukfrånvaron har minskat. Nämndens årsmål om en sjukfrånvaro på 4,9 procent uppnås inte.

Förvaltningens sjukfrånvaro december 2014, totalt, per avdelning och sjukfrånvaroperiod*



Tabellen visar att det finns en viss spridning mellan avdelningarnas sjukfrånvaro uppdelat per sjukfrånvaroperiod. Parkmiljöavdelningen och administrativa avdelningen är små avdelningar med få medarbetare, vilket gör att jämförelse med dessa är svår att göra.

Fördjupad kartläggning och analys

Under hösten genomfördes en fördjupad kartläggning och analys av förvaltningens sjukfrånvaro.

| Medarbetarnas ålder | Andel % av totalt 44 st korttidssjukskrivna | Andel % av de totalt 35 st långtidssjukskrivna |
|---------------------|---|--|
| Över 60 | 11 % | 11 % |
| 50-59 | 9 % | 31 % |
| 40-49 | 27 % | 26 % |
| 30-39 | 30 % | 26 % |
| Under 30 | 23 % | 6 % |

Tabellen visar andelen korttidssjukfrånvaro respektive långtidssjukfrånvaron vid mättillfället uppdelat per åldersgrupp.

Korttidssjukfrånvaro

Det är främst förvaltningens medarbetare i åldern 30-49 år som står för korttidssjukfrånvaron. En anledning till att korttidssjukfrånvaron är högre bland dessa medarbetare, många medarbetare i denna grupp är föräldrar till barn i förskole- och skolåldern vars infektioner ökar risk för föräldrars sjukfrånvaro.

Förskole- och fritidsavdelningen som är förvaltningens största avdelning står vid mättillfället för 73 procent av förvaltningens korttidssjukfrånvaro. Utfallet är högt, då det kan sättas i relation till att av antalet anställda på avdelningen utgör 50 procent av antalet anställda på

förvaltningen. Verksamheten arbetar med små barn som lätt blir sjuka, så det kan vara en förklaring till att korttidssjukfrånvaron är högre på denna avdelning. Sex procent av korttidssjukfrånvaron inom avdelningen beror på graviditetsrelaterade besvär. Barnskötarna hade en högre korttidssjukfrånvaro än förskollärarna. Någon orsak till detta har inte kunnat identifieras.

Förskola- och fritidsavdelningen startar under år 2015 ett så kallat hygienprojekt som förväntas leda till sänkt korttidssjukfrånvaro.

Långtidssjukfrånvaro

Åldersgruppen 50-59 står för en något högre långtidssjukfrånvaro än övriga grupper. Kvinnorna har en något högre långtidssjukfrånvaro än vad männen har, vilket är i linje med nationell statistik som visar att kvinnor har i genomsnitt ungefär dubbelt så hög långtidssjukfrånvaro som män har och att skillnaderna mellan kvinnor och män är störst inom landsting och kommuner.

Anledningen till långtidssjukskrivning vid mättillfället vid förvaltningen var i de flesta fall, i 59 procent, psykisk ohälsa. Psykisk ohälsa som sjukskrivningsorsak har ökat, särskilt för kvinnor, i hela Sverige. Forskning visar på att ökade krav i arbetslivet i kombination med bibehållna krav på hemmaplan för kvinnor, kan leda till negativ stress och påfrestning samt öka risken för att utveckla psykisk ohälsa.

Avdelningen för förskola och fritid har den högsta andelen långtidssjukskrivna. Yrkeskategorin förskollärare hade vid mättillfället en högre långtidssjukfrånvaro än barnskötarna. Någon orsak till detta har inte identifierats. Här skiljer sig sjukskrivningarna mellan yrkesgrupperna jämfört med korttidssjukfrånvaron.

Andra orsaker till långtidssjukskrivning inom förvaltningen är nedsatt rörelseförmåga (29 procent), övriga sjukdomar (17 procent) och infektion (3 procent).

Av de 35 medarbetare som vid mättidpunkten var långtidssjukskrivna, befann sig 63 procent av dessa i arbetslivsinriktad rehabilitering som samordnas av arbetsgivaren. Plan för återgång i arbete finns.

För resterande 13 långtidssjukskrivna medarbetare, 37 procent, var det vid mättillfället inte aktuellt med arbetslivsinriktad rehabilitering. Detta beroende på att medarbetarna befann sig under pågående medicinsk rehabilitering, inväntade beslut om varaktig sjukersättning eller var på väg att gå i pension.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är ett fortsatt prioriterat område och förvaltningen fortsätter sitt arbete med förvaltningens strategi för sänkt sjukfrånvaro med tillhörande aktivitetsplan samt enheternas lokala handlingsplaner för sänkt sjukfrånvaro. Tre gånger per år sker sjukfrånvarouppföljningar på enhetsnivå samt på avdelningsnivå med stöd av HR. .

Deltid till heltid

Förvaltningen har under året gjort en kartläggning av vilka tillsvidareanställda medarbetare med deltidsanställning som önskar heltidstjänst. Genomförd kartläggning visade att det finns tio medarbetare som önskar heltid som ej kunnat erbjudas heltid under året. Det gäller främst anställningar i yrkesbefattningar inom förskolekök där verksamheten inte haft behov av heltidstjänst i köket och inte heller haft möjlighet att erbjuda en kombination av kökstjänst och arbete i barngrupp. Några ofrivilligt deltidsanställda medarbetare arbetar inom

äldreomsorgens utförarverksamhet. Det gäller medarbetare som från att ha varit intermittent anställda erbjudits tillsvidareanställningar men där verksamheten ej haft behov av heltid och därmed erbjudit deltidsanställning. Förvaltningen nådde inte målet att kunna erbjuda heltidstjänst till samtliga medarbetare som önskar heltid. Målet är högt satt. I chefernas bemanningsplanering ingår att undersöka möjlighet att erbjuda heltid till ofrivilligt deltidsanställda medarbetare.

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Analys

| Mnkr | Budget | Bokslut | Avvikelse före resultatöverföring | Resultatöverf. -överskott +underskott | Avvikelse efter resultatöverföring |
|----------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| Kostnader | 1 205,5 | 1 202,3 | 3,2 | 1,9 | 5,2 |
| Intäkter | -177,4 | -181,9 | 4,5 | 0,0 | 4,5 |
| Netto drift | 1 028,1 | 1 020,4 | 7,7 | 1,9 | 9,7 |
| Utgifter | 9,9 | 5,9 | 4,0 | 0,0 | 4,0 |
| Inkomster | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Netto investeringar | 9,9 | 5,9 | 4,0 | 0,0 | 4,0 |

Stadsdelsnämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet visar ett överskott för driftsbudgeten om 7,7 mnkr före resultatöverföringar. När hänsyn tagits till resultatenheternas resultat som förs över till nästa år blir resultatet ett överskott om 9,7 mnkr.







Investeringsbudgeten redovisar ett överskott om 4 mnkr. Av överskottet avser 1,4 mnkr investeringar för maskiner och inventarier. Av överskottet för parkinvesteringar begär nämnden ombudgering om 2,6 mnkr till 2015 på grund av förseningar i projekten.

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

Tre verksamhetsområden redovisar underskott, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, barn och unga inom individ- och familjeomsorg samt förskola.

Under 2014 har förvaltningen vidtagit åtgärder för att minska underskotten. Inom verksamhetsområde funktionsnedsättning har beviljade insatser systematiskt setts över i syfte att säkerställa att det ligger i linje med goda respektive skäliga levnadsvillkor utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. Detta arbete har visat goda resultat och underskottet inom verksamhetsområdet har minskat i förhållande till 2013.

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

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
|   Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 99,06 % | 99,6 % | 100 % | 100 % | VB 2014 |
|   Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar | 99,3 % | 99,2 % | 100 % | 100 % | VB 2014 |
|   Nämndens prognossäkerhet T2 | -1 % | 0 % | +/-1 % | +/- 1 % | 2014 |


Nämndmål:

3.1.1. Nämndens verksamheter ryms inom fastställd budget

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Invånarna får mesta möjliga verksamhet för varje skattekrone.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Kontinuerligt informera medarbetarna om budgetläget och de eventuella åtgärder som måste vidtas | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Utfall jämfört med budget

| Verksamheter (mnkr) | Nettobudget 2014 | Utfall 2014 | Avvikelse 2014 | Nettoförändr resultat fond | Avvikelse 2014 efter res överföring | Avvikelse 2013 efter res överföring |
|---------------------------------------|------------------|-------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Nämnd- och förvaltningsadministration | 29,7 | 26,9 | 2,8 | | 2,8 | 3,4 |
| Individ- och familjeomsorg | 63,8 | 65,4 | -1,6 | -0,5 | -1,1 | -2,7 |
| <i>Varav socialpsykiatri</i> | 22,7 | 22,2 | 0,5 | -0,5 | 1,0 | 0,3 |

| Verksamheter (mnkr) | Nettobudget 2014 | Utfall 2014 | Avvikelse 2014 | Nettoförändr resultat fond | Avvikelse 2014 efter res överföring | Avvikelse 2013 efter res överföring |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Stadsmiljöverksamhet | 18,1 | 17,8 | 0,3 | | 0,3 | 1,4 |
| Avskrivningar | 5,3 | 5,4 | -0,1 | | -0,1 | -0,2 |
| Internräntor | 1,3 | 1,4 | -0,1 | | -0,1 | 0,0 |
| Förskola | 244,9 | 247,0 | -2,1 | -1,4 | -0,7 | -0,4 |
| Äldreomsorg | 447,6 | 443,8 | 3,8 | | 3,8 | 4,8 |
| Stöd och service till personer med funktionsnedsättning | 172,5 | 175,6 | -3,1 | | -3,1 | -5,7 |
| Barn, kultur och fritid | 15,6 | 9,7 | 5,9 | 0,0 | 5,9 | 6,3 |
| Arbetsmarknadsåtgärder | 2,9 | 2,5 | 0,4 | | 0,4 | -0,6 |
| Ekonomiskt bistånd | 26,4 | 24,9 | 1,5 | | 1,5 | -2,7 |
| Summa | 1 028,1 | 1 020,4 | 7,7 | -1,9 | 9,7 | 4,0 |

Nämnd- och förvaltningsadministration

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Nämnd- och förvaltningsadm. | 2,8 | 4,0 | 1,9 | 3,4 |

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

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

Det försämrade resultatet i förhållande till tertialrapport 2 beror på kostnader som är av engångskaraktär.

Individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|-------------|------------|--------------|
| Barn och Unga | -2,4 | -1,3 | 0,0 | -1,6 |
| Missbruk | 0,3 | 0,1 | 0,1 | -1,1 |
| Socialpsykiatri | 1,0 | 0,6 | 0,4 | 0,3 |
| Summa | -1,1 | -0,6 | 0,5 | -2,4 |

För individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri redovisas underskott om 1,6 mnkr före resultatöverföringar och underskott om 1,1 mnkr efter. Antalet insatser under året

redovisas i bilaga.

Barn och Unga

Verksamhet för barn och unga redovisar underskott om 2,4 mnkr. Underskottet beror på ökade kostnader för placeringar på HVB- och § 12-hem. Fem barn och unga har varit placerade på § 12-hem under året varav fyra placerades under hösten. Förvaltningen kan se en tendens att andelen barn och unga med psykisk ohälsa ökar och därmed inflödet av nya ärenden. Sedan 2012 har antalet anmälningar och inledda utredningar ökat med 40 procent jämfört med tidigare verksamhetsår.

Vuxna

Missbruksvård för vuxna redovisar överskott om 0,3 mnkr. Årets resultat är en förbättring med 1,4 mnkr i förhållande till 2013. Missbruksgruppen har jobbat systematiskt med att följa upp de personer som varit placerade för att se hur de får sina behov tillgodosedda och för att aktivt planera för hur de ska kunna komma vidare. Värdefulla verktyg i det arbetet är såväl vårdprognosen som veckoredovisningen där minskade och ökade kostnader följs veckovis. Flera personer har under 2014 kunnat flytta vidare till tränings- eller försökslägenhet. Andra klienter har uppnått drogfrihet och ordnat med eget boende

Socialpsykiatri

Beställaren inom verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 1 mnkr. Utföraren inom socialpsykiatri redovisar ett underskott om 0,5 mnkr före resultatöverföringar och underskott om 0,2 mnkr efter. Resultatenheternas resultat redovisas under rubriken "Resultatenheter".

Bokslut 2014 i förhållande till tertiärrapport 1 och 2

I förhållande till tidigare lämnade prognoser så har resultatet för barn och unga försämrats. Skillnaden mellan tidigare prognoser och utfallet beror på svårigheten att förutse behovet av nya insatser. Under hösten placerades fyra barn och unga på § 12-hem. För missbruk och socialpsykiatri så stämmer utfallet väl med tidigare lämnade prognoser.

Stadsmiljö

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|--|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Stadsmiljöverksamhet | 0,3 | 0,5 | 2,0 | 1,4 |
| Avskrivningar | -0,1 | 0,0 | 0,0 | -0,2 |
| Intern ränta | -0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Summa | 0,1 | 0,5 | 2,0 | 1,2 |

Stadsmiljöverksamheten redovisar ett överskott om 0,3 mnkr.

Parkdrift, parkunderhåll och projekt "Vackra Stockholm" har under året utförts enligt budget och planering.

Stadsdelsnämnden har i samband med verksamhetsplan 2014 beviljats medel om 1,5 mnkr från projekt "Vackra Stockholm". Arbetet omfattar försköning och förnyelse av planteringar i parken Blåkråkan och planteringar i Norrmalms trappgränder, för att öka trivsel och

upplevelse av trygghet på dessa platser. Projektet har gett sysselsättning åt 24 feriearbetande ungdomar mellan 16 och 18 år.

Kapitalkostnaderna visar underskott om 0,2 mnkr.

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

Utfallet stämmer väl med lämnad prognos i tertialrapport 2.

Förskola

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Förskoleverksamhet | -0,7 | -0,5 | -1,4 | -0,4 |

Förskoleverksamheten redovisar ett sammanlagt underskott om 2,1 mnkr före resultatöverföringar och underskott om 0,7 mnkr efter.

Underskottet efter resultatöverföringar avser centrala kostnader och beror på att hyreskostnaderna inom förskolan har ökat bland annat till följd av utbyggnad av förskolelokaler. Nya lokaler som tagits i bruk har höga hyresnivåer. Förvaltningen har tagit fram en kortsiktig och långsiktig strategi för lokaleffektivisering.

Samtliga förskolor har under 2014 utvecklat de pedagogiska miljöerna. För att genomföra detta arbete inklusive aktuellt lokalunderhåll under året så har förskolorna disponerat medel om 1,4 mnkr från tidigare års resultatfond om 15,7 mnkr. Resultatenheternas resultat redovisas under rubriken "Resultatenheter".

Det genomsnittliga barnantalet under året var 1 939, vilket är en ökning med 7 barn i jämförelse med 2013. Prognosen för 2015 visar på en minskning. Antalet inskrivna barn per månad redovisas i bilaga x.

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

Utfallet stämmer väl med lämnad prognos i tertialrapport 2.

Äldreomsorg

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Avdelningsgemensamma kostnader | 8,4 | 4,5 | 3,5 | 7,5 |
| Beställare | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 1,6 |
| Utförare | -4,8 | -4,5 | -3,5 | -4,3 |
| Summa | 3,8 | 0,0 | 0,0 | 4,8 |

För verksamhetsområde äldreomsorg redovisas sammantaget ett överskott om 3,8 mnkr. Avdelningsgemensamma kostnader visar ett överskott om 8,3 mnkr. Överskottet är planerat för att balansera underskottet inom utförarverksamheterna.

Beställarenheten redovisar ett överskott om 0,2 mnkr.

Enheten Hemtjänst Norrmalm redovisar ett underskott om 4,8 mnkr. Underskottet beror till

största delen på att andel utförda timmar är lägre än budgeterat. Åtgärder pågår för att sänka underskottet. I handlingsplanen för att minska underskottet ligger planerade åtgärder att minska bemanningen och förbättra schemalaggnings. Förvaltningen har genomföra en organisationsförändring under 2014, där Hemtjänst Norrmalm slås ihop med Väderkvarnens vård- och omsorgsboende, för att skapa en mer effektiv utförarorganisation.

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

I förhållande till tidigare lämnade prognoser visar bokslutet för verksamhetsområdet ett förbättrat resultat. Skillnaden mellan tertialrapporterna och bokslutet beror främst på, osäkerheten kring hur kostnaderna skulle påverkas av det nya ersättningssystemet för hemtjänst i ordinärt boende.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|---|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Stöd och service till personer med funktionsnedsättning | -3,1 | -3,8 | -5,0 | -5,7 |
| <i>Varav avdelningsgemensamt</i> | <i>0,3</i> | <i>0,2</i> | <i>0,0</i> | <i>0,2</i> |
| <i>varav vuxna</i> | <i>-2,0</i> | <i>-2,8</i> | <i>-4,5</i> | <i>-5,3</i> |
| <i>Varav barn och ungdomar</i> | <i>-1,0</i> | <i>-1,1</i> | <i>-0,5</i> | <i>-0,5</i> |
| <i>Varav utförare</i> | <i>-0,4</i> | <i>-0,1</i> | <i>0,0</i> | <i>-0,1</i> |

För verksamhetsområdet redovisas ett underskott om 3,1 mnkr.

För beställare vuxna redovisas ett underskott om 2 mnkr och för barn och unga redovisas ett underskott om 1 mnkr. Utföraren inom funktionsnedsättning redovisar ett underskott om 0,4 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader beräknas ett överskott om 0,3 mnkr. Antalet insatser under året redovisas i bilaga x.

Årets totala budget för funktionsnedsatta (vuxna) har förstärkts med 5,0 mnkr från andra verksamhetsområden, vilket är samma som under 2013.

Underskottet för stöd och service till vuxna om 2 mnkr kan jämföras med 2013 års underskott om 5,3 mnkr.

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

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

I förhållande till tidigare lämnade prognoser visar bokslutet för verksamhetsområdet ett förbättrat resultat. Skillnaderna beror bland annat på minskade kostnader för hemtjänst, ledsagare och personlig assistans enligt LSS.

Barn, kultur och fritid

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Barn, kultur och fritid | 5,9 | 5,1 | 3,8 | 6,3 |

Verksamhetsområdet för barn, kultur och fritid redovisar ett överskott om 5,9 mnkr efter resultatöverföring, varav 4,5 mnkr är ett planerat överskott för att täcka eventuella underskott inom andra verksamhetsområden. Resultatet beror också på överskott inom fritidsenheten och för kulturverksamhet.

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

Utfallet för 2014 har förbättrats i förhållande tidigare prognoser vilket främst beror på lägre kostnader för fritidsenheten och för kulturverksamhet.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

| Avvikelse jämfört med budget (mnkr) | Bokslut 2014 | Prognos T2 | Prognos T1 | Bokslut 2013 |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| Arbetsmarknadsåtg. | 0,4 | 0,0 | 0,0 | -0,6 |
| Ekonomiskt bistånd | 1,5 | 0,5 | -1,8 | -2,7 |

För ekonomiskt bistånd redovisas ett överskott om 1,5 mnkr vilket kan jämföras med underskottet om 2,7 mnkr i bokslut 2013. Av överskottet avser 0,7 mnkr handläggning.

Kostnaderna för försörjningsstöd har minskat med cirka 75 tkr per månad under året vid en jämförelse med 2013. Antal hushåll har i snitt per månad minskat under de senaste fyra åren, se tabell nedan. Enheten har arbetat med en åtgärdsplan som upprättades under 2012 samt processkartläggningar genom metodstöd i lean vilket resulterat i en mängd förbättringsåtgärder i form av effektivare arbetsrutiner och ökad kvalitet. Detta arbete har visat goda resultat och underskottet har minskat.

För arbetsmarknadsåtgärder redovisas ett överskott om 0,4 mnkr vilket beror på minskade kostnader för handläggning.

| År | Antal hushåll i snitt per månad |
|------|---------------------------------|
| 2011 | 236 |
| 2012 | 237 |
| 2013 | 216 |
| 2014 | 197 |

Bokslut 2014 i förhållande till tertialrapport 1 och 2

I förhållande till tidigare lämnade prognoser visar bokslutet för verksamhetsområdet ett förbättrat resultat. Differensen mellan prognosen i tertialrapport 1 och 2 beror på att antalet hushåll har minskat mer än prognostiserat främst under årets sex sista månader samt att handläggningskostnaderna varit 0,7 mnkr lägre än budgeterat.

Kostnads- och intäktsutveckling per verksamhetsområde

Nedan redovisas förändringen av kostnader och intäkter mellan 2013 och 2014. Kommentarer för verksamhetsområden där förändringen är väsentlig beskrivs nedan och endast de kostnader och intäkter där skillnaderna i förhållande till 2013 är stora.

| Mnkr | Kostnader 2013 | Intäkter 2013 | Kostnader 2014 | Intäkter 2014 | förändring * |
|---|-------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------|
| Nämnd- och förvaltningsadministration | 26,4 | -1,5 | 28,7 | -1,8 | 2,0 |
| Individ- och familjeomsorg | 88,1 | -21,8 | 91,5 | -26,1 | -0,9 |
| Stadsmiljöverksamhet | 50,1 | -28,8 | 54,0 | -29,4 | 3,3 |
| Förskola | 264,8 | -30,7 | 274,1 | -27,1 | 12,9 |
| Äldreomsorg | 500,8 | -86,3 | 530,0 | -86,2 | 29,3 |
| Stöd och service till personer med funktionsnedsättning | 173,5 | -7,2 | 184,4 | -8,8 | 9,3 |
| Barn, kultur och fritid | 9,7 | -1,1 | 10,6 | -0,9 | 1,1 |
| Arbetsmarknadsåtgärder | 2,5 | -0,1 | 2,5 | 0,0 | 0,1 |
| Ekonomiskt bistånd | 27,9 | -1,1 | 26,5 | -1,6 | -1,9 |
| Summa | 1 143,8 | -178,6 | 1 202,3 | -181,9 | 55,2 |

* - = minskad kostnad

Förskola

Kostnaderna har totalt ökat med 12,9 mnkr vilket främst beror på ökade personalkostnader. Personalkostnaderna har ökat med 9,3 mnkr och förklaras av 2014 års löneavtal. Inom Kommunals avtalsområde medförde löneavtalet en ökning med 2,2 procent från och med den första april. Lärarförbundets löneavtal uppgick till 3,8 procent från och med den första april men med en extra höjning om 2,0 procent från och med den första juli.

Intäkterna har minskat med 3,6 miljoner kronor, vilket i huvudsak beror på att inga stimulansbidrag för nya förskoleavdelningar har erhållits 2014

Äldreomsorg

Inom äldreomsorgen har kostnaderna ökat med 29,2 mnkr enligt nedan:

- Vård- och omsorgsboenden, ökade kostnader om 14,6 mnkr
- Hemtjänst i ordinärt boende och servicehus, ökade kostnader om 13,5 mnkr
- Boendestöd, ökade kostnader om 0,6 mnkr
- Övrigt, ökade kostnader om 0,5 mnkr

Beställarens köp av hemtjänstinsatser i ordinärt boende och servicehus har ökat med 13,5 mnkr. Cirka 4 mnkr förklaras av prisökningar om 3 procent och 9,5 mnkr av ökade volymer.

Kostnaderna för köp av platser inom särskilda boendeformer har ökat med 14,6 mnkr. Prisökningar om 2,49 procent har medfört kostnadsökningar om 7,3 mnkr och volymökningar kostnadsökningar om 7,3 mnkr. Under året köptes i snitt 411 helårsplatser att jämföra med 2013 då det köptes 401 helårsplatser.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

För verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning har kostnaderna ökat med 10,9 mnkr. Ökningen av kostnaderna beror främst på ökade kostnader för gruppboheter där kostnaderna har ökat med 10,6 mnkr. När det gäller gruppboheterna så erhåller nämnden budgettilldelning i form av prestationsersättningar.

Resultatenheter

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

I tabellen nedan redovisas resultatenheternas resultat för året. Se även bilaga. Nämndens samlade resultat försämras sammantaget med 1,9 mnkr.

| Mnkr | Resultatöverföring från 2013 | Resultat 2014 | Resultatöverföring till 2015 |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------|------------------------------|
| Förskolor | | | |
| Förskolorna mitt i city | 2,8 | -0,6 | 2,2 |
| Johannes förskolor | 2,1 | -0,8 | 1,3 |
| Karlbergs förskolor | 3,2 | 0,5 | 3,7 |
| Vasaparkens förskolor | 1,2 | -0,3 | 0,9 |
| Odenplans förskolor | 3,6 | 0,3 | 3,9 |
| Matteus förskolor | 2,8 | -0,5 | 2,3 |
| Summa Förskola | 15,7 | -1,4 | 14,3 |
| Utförarenheten Socialpsykiatri | 0,3 | -0,5 | -0,2 |
| Fritidsenheten | 0,4 | 0,4 | 0,4 |

Förskolans sex resultatenheter redovisar underskott om sammantaget 1,4 mnkr för årets verksamhet. Samtliga förskolor har under 2014 utvecklat de pedagogiska miljöerna. För att kunna genomföra detta arbete inklusive aktuellt lokalunderhåll så har förskolorna disponerat medel om 1,4 mnkr från tidigare års resultatfond om 15,7 mnkr. Inklusive 2013 års resultatfond redovisas ett överskott om 14,3 tkr som överförs till 2015.

Utföraren inom socialpsykiatri redovisar underskott om 0,5 mnkr för årets verksamhet och avser främst ökade kostnader som är av engångskaraktär såsom inköp av nya inventarier. Inklusive 2013 års resultatfond redovisas ett underskott om 0,2 mnkr som överförs till 2015.

Fält- och fritidsenheten redovisar ett överskott om 0,4 mnkr för 2014. Enligt reglerna för resultatenheter får resultatfonden endast uppgå till 10 procent av enhetens bruttobudget, vilket motsvarar 0,4 mnkr som överförs till 2015.

Investeringar

Parkinvesteringar

Stadsdelsnämnden har i budget för 2014 tilldelats 6 mnkr för investeringar i parker och grönområden. Därutöver beviljades stadsdelsnämnden budgetjustering om 1,9 mnkr med investeringsmedel från central medelsreserv för oförutsedda investeringar för tillgänglighetshöjande åtgärder för tillgänglighetshöjande åtgärder i trappor, gångvägar och lekplatser samt för framtagande av en tillgänglighetsplan för stadsdelsområdets parker, som en del av Parkplan för Norrmalm. Detta gav en total budget om 7,9 mnkr. Upparbetade kostnader för 2014 uppgick till 5,3 mnkr.

Resterande överskjutande investeringsmedel om 2,6 mnkr, föreslås ombudgeras 2015 så att planerade och beställda insatser kan utföras. Anledningen är i huvudsak att delar av projekteringen av Vanadislundens lekplats varit tekniskt svåra att lösa och tidplan och byggstart har därför förskjutits till våren 2015. För övriga projekt gäller också en förskjutning av tidplan beroende på tidsbrist hos konsulter och entreprenörer.

| Mnkr | Budget 2014 | T2 2014 | Bokslut 2014 |
|--------------------------|-------------|------------|--------------|
| Bellevueparken | 0,8 | 0,8 | 0,7 |
| Vanadislunden | 2,4 | 2,4 | 1,5 |
| Blåkråkan | 0,9 | 0,9 | 0,7 |
| Ny parkplan | 0,7 | 0,7 | 0,2 |
| Lekplatser och småparker | 1,2 | 1,2 | 1,0 |
| Tillgänglighet | 1,9 | 1,9 | 1,2 |
| Summa | 7,9 | 7,9 | 5,3 |

Maskiner och inventarier

Nämnden har erhållit 2 mnkr för investeringar i maskiner och inventarier och redovisar överskott om 1,4 mnkr.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Stora projekt som inte är investeringar

Inte aktuellt för stadsdelsnämnden.

Ombudgeringar

Resterande överskjutande investeringsmedel om 2,6 mnkr, som beror på att delar av projekteringen av Vanadislundens lekplats varit tekniskt svåra att lösa. Tidsplan och byggstart har därför förskjutits till våren.

Medel för lokaländamål

Nämnden har erhållit budgetjustering för omstrukturering av servicehus om totalt 1,4 mnkr.

Analys av balansräkning

| Mnkr | Bokslut 2014 | Bokslut 2013 |
|--|-----------------|-----------------|
| Anläggningstillgångar | 67 768 | 68 079 |
| Omsättningstillgångar | | |
| Kundfordringar | 13 684 | 12 644 |
| Diverse kortfristiga fordringar | 1 387 | 7 181 |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter | 31 909 | 31 777 |
| Likvida medel och placeringar | 24 | 38 |
| Summa omsättningstillgångar | 47 004 | 51 640 |
| Summa tillgångar | 114 772 | 119 719 |
| Skulder och eget kapital | | |
| Eget kapital | 6 058 | -25 577 |
| Kortfristiga skulder till kunder | -22 | -23 |
| Leverantörsskulder | -81 059 | -72 603 |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | -39 749 | -21 516 |
| Summa skulder och eget kapital | -114 772 | -119 719 |

Endast större avvikelser kommenteras.

Omsättningstillgångar

Kortfristiga fordringar har minskat med 5,8 mnkr. År 2013 var beloppet 6,3 mnkr och år 2014 var beloppet endast 1,3 mnkr. Vid bokslut 2013 fanns det fordringar mot Migrationsverket, EU och Försäkringskassan. I bokslut 2014 finns endast en fordran mot Migrationsverket.

Skulder

Upplupna kostnader har ökat med 18,2. Ökningen avser framförallt vårdkostnader. I 2014 års bokslutsarbete har 21,3 mnkr bokats upp för vårdkostnader avseende december månad. I 2013 års bokslutsarbete behövde endast 5,6 mnkr bokas upp. Orsaken till skillnaden är att företagen inte hunnit fakturera december månads tjänster beroende på hur årets jul- och nyårshelger infallit.

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt



Analys






Förvaltningen bedömer att nämnden bidragit till kommunfullmäktiges mål, bland annat genom att via leanprocesser arbeta för att alla verksamheter som finansieras av nämnden är effektiva. Norrmalms stadsdelsförvaltning har bedrivit ett treårigt leanprojekt. Projektet är avslutat, och 2014 var det första året som avdelningscheferna ansvarar för att leanarbetet ska vara en integrerad del av verksamheten.

Förvaltningen har under året bedrivit ett utvecklingsarbete inom socialtjänsten vad gäller de individuella avtal som tecknas med privata utförare och där ramavtal eller LOV-avtal inte tecknats med staden. Syftet är att säkerställa att avtalen utformas på ett enhetligt sätt och håller en hög och jämn kvalitet. Förändringen har medfört både en högre kvalitet och en kostnadseffektivitet, vilket innebär att avtalen är tydliga med vad som beställts till den enskilde. Arbetet har till stor del bedrivits i form av leanprocesser. I arbetet har även ingått att kvalitetssäkra uppföljningen av individuella avtal för att bättre kunna bedöma i vilken utsträckning målen med insatsen uppnåtts.

Under året vann nämndens förskoleenhet Mitt i City förskolor kvalitetsutmärkelsen. Alla förskolor som ingår i enheten har genomgått leanprocesser. Ett flertal av nämndens förskolor har använt sig av leantavlor som stödjer planeringen av den dagliga verksamheten.

Förvaltningen har höga lokalkostnader inom avdelningen för förskola och fritid till främst till följd av kostnadsnivån på lokaler i innerstan. Barnantalet i förvaltningens förskolor har minskat något och bedöms fortsätta ligga på en lägre nivå än tidigare under de närmaste åren, vilket gör att det nu finns ett visst överskott på lokaler. Inom Norrmalms stadsdelsområde är det emellertid svårt att snabbt utöka lokalytorna för förskolan när barnantalet ökar. Det är viktigt att förvaltningen har en kortsiktig och långsiktig planering för att kunna säkerställa att samtliga barn inom stadsdelsområdet kan erbjudas förskoleplats vid behov. Förvaltningen har under året arbetat med att ta fram en kortsiktig och långsiktig strategi för lokaleffektivisering inom förskolan.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------------|--------|---------------------|--------|
|  Administrationens andel av de totala kostnaderna | 3,16 % | 3,19 % | 3,6 % | minska | 2014 |
|  Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen | 2 st | 2 st | 2 st | tas fram av nämnden | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Kommunstyrelsen ska i samverkan med servicenämnden, stadsdelsnämnderna se över riktlinjerna för vårdnadsbidrag | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna införa central avgiftshantering för bland annat förskola | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Utbildningsnämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, stadsdelsnämnderna och de fristående förskolorna införa den nya gemensamma ingången till den gemensamma förskolekön och de fristående förskolornas köer | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |
|  Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna och kommunstyrelsen se över riktlinjerna för barnomsorg på obekvämt arbetstid | 2014-01-01 | 2014-12-31 | |


Nämndmål:


3.2.1. Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Nämndens verksamheter kännetecknas av hög kvalitet, effektivitet och arbetsglädje. Beställarkompetensen är hög. Alla verksamheter bedrivs på ett effektivt sätt i enlighet med ingångna avtal. En kultur skapas där ständiga förbättringar är en del av arbetet. Befintliga resurser används optimalt och följs upp systematiskt. Samarbetet mellan olika nämnder bidrar till ökad effektivitet i verksamheterna.

| Indikator | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2013 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|  På alla enheter arbetar vi löpande med att förbättra rutinerna. | 72 % | 73 % | 80 % | | 2014 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Uppmuntra och inspirera de verksamheter nämnden finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. | 2013-04-29 | 2014-12-31 | |

Synpunkter och klagomål

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

Under 2014 har de olika verksamheterna mottagit synpunkter och klagomål enligt följande:

Äldreomsorgen, som är nämndens största verksamhetsområde, har 53 diarefödda ärenden. Det är framförallt klagomål på enskilda utförare.

Socialtjänsten har 15 diarefödda ärenden, huvudsakligen klagomål i enskilda ärenden, men också positiva synpunkter på personalen på snickeriet, Nya Verkstan.

Förskola och fritid har 16 diarefödda ärenden, bland annat klagomål på buller från förskola och anvisning av förskoleplats, men också beröm för fält- och fritidsverksamheten.

Parkmiljö

Sedan september 2013 diareförs inte längre parkmiljöavdelningens synpunkter och klagomål i nämndens diarium. Istället registreras de i det stadsövergripande ärendehanteringssystemet Synpunktsportalen. Särskilda svarstider finns för synpunkter och klagomål som berör området stadsmiljö. Enklare ärenden ska besvaras inom tre arbetsdagar och ärenden som kräver vidare utredning ska besvaras inom tio arbetsdagar. Driftsfel, exempelvis överfulla papperskorgar i en park, rapporteras till Trafik Stockholm - felanmälan, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd.

I synpunktsportalen finns möjligheter att kategorisera de inkomna synpunkterna och ta fram statistik på ett förhållandevis lätt sätt. Under 2014 har det kommit in 348 ärenden gällande parkmiljö, enligt följande: Felanmälan: 147 ärenden. Frågor: 76 ärenden. Klagomål: 112 ärenden. Idéer: 8 ärenden. Beröm: 5 ärenden. Samtliga ärenden har handlagts och avslutats.