

Handläggare:
Christina Koistinen
Telefon: 508 15024**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2014-02-06**Skarpnäcks stadsdelsnämnd****Verksamhetsberättelse VB 2013****Förvaltningens förslag till beslut**

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

1. Bokslut och verksamhetsberättelsen för år 2013 godkänns.
2. Ärendet lämnas till kommunstyrelsen och stadens revisorer.
3. Ärendet justeras omedelbart.

Margareta Östrand
StadsdelsdirektörMaria Laxvik
AvdelningschefLena Borgman
AvdelningschefMonica Ulvede
AvdelningschefLars-Gunnar Winsa
AvdelningschefStefan Lundh
Kommunikatör**Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

Bakgrund

Nämnderna ska årligen lämna en verksamhetsberättelse med bokslut. Dessa utgör underlag till stadens årsredovisning och uppföljning av kommunfullmäktiges budget. Nämndernas redovisning ska fokusera på uppföljning av kommunfullmäktiges inriktningsmål och verksamhetsmål samt hur nämnderna bidragit till att uppfylla dessa.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats av förvaltningsledningen i samverkan med samtliga enhetschefer. Verksamhetsberättelsen har behandlats i förvaltningsgruppen 2014-01-30, i rådet för funktionshindersfrågor 2014-01-29 och i pensionärsrådet 2014-01-30.

Sammanfattande analys

Utifrån Vision 2030 har Skarpnäcks stadsdelsnämnd fortsatt arbetet för ett Stockholm i världsklass genom att i huvudsak uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål och redovisa en ekonomi i balans.

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

Förvaltningen har i stort uppfyllt inriktningsmålet. Förvaltningen har fortsatt att fokusera på arbetslinjen och ett minskat utanförskap. Särskild satsning har fortsatt för sjukskrivna personer utan sjukersättning men med försörjningsstöd. En metod har utvecklats för anpassning och arbetslivsrehabilitering som inbegriper samverkan med bland annat landstinget, arbetsmarknadsförvaltningen och försäkringskassan. Antalet ärenden inom försörjningsstöd har minskat.

Konkurrensutsättning av verksamheter har fortsatt. I mars övergick stödboendet Fallskärmen till företaget Omsorgshuset AB som också fick förnyat förtroende för att driva förvaltningens boendestöd och träfflokal.

Projektet Skarpnäckslyftet har förlängts för att öka tryggheten för boende i framförallt Bagarmossen och på Skarpnäcksfältet. Dessutom har livssituationen för ungdomar i nämnda bostadsområden förbättrats. I projektet har även ingått arbete med det kommunala uppföljningsansvaret, det vill säga att följa upp 16-19 åringar som inte går i skolan. Förvaltningen arbetar med sociala insatsgrupper som en metod kring brottsaktiva ungdomar.

Planerade upprustningar av parker har genomförts.

Inom förskolorna har miljöarbete bedrivits utifrån stadens miljöprogram och de nationella miljömålen. Arbetet har lett till att andelen ekologisk mat har ökat, att en effektiviserad avfallshantering med fungerande källsortering har säkerställts samt att en handlingsplan har upprättats gällande kemikaliefri förskola.

Samtliga av förvaltningens bilar är miljöbilar varav en är en elbil.

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet delvis har uppfyllts. Valfriheten har utvecklats bland annat genom att en verksamhet har konkurrensutsatts. Förvaltningen har fortsatt arbetet med en strukturerad uppföljning för att säkerställa kvaliteten inom alla verksamheter.

Inom förskoleverksamheten har barnomsorgsgarantin uppfyllts och fyra nya grupper har startats för att möta behovet av nya förskoleplatser och hålla nere antalet barn per grupp. Det har varit vissa svårigheter att rekrytera förskollärare och målet om förskollärartäthet har inte fullt uppnåtts. Vårdnadshavarna i stadsdelsområdet är nöjda och har gett samma eller högre värden än föregående år i förskolans brukarundersökning. Förvaltningen har analyserat och kommunicerat resultatet med föräldrarna. IT som verktyg i det pedagogiska arbetet har utvecklats och blivit en mer självklar del i verksamheten. Öppna förskolan Fyren är en attraktiv och välbesökt mötesplats för familjer med små barn.

Individ- och familjeomsorgen har fortsatt samarbete med andra stadsdelsförvaltningar i söderort inom en rad områden. Förvaltningen har arbetat i projektform tillsammans med flera stadsdelsförvaltningar med att utveckla stödet till män, kvinnor och barn som är utsatta för våld i nära relationer eller hot om våld. En samordnad mottagning för personer som utövar våld har startats tillsammans med fyra andra stadsdelsförvaltningar. Antalet ensamkommande flyktingbarn till stadsdelsförvaltningen har ökat och krävt ökade handläggningsinsatser.

Förvaltningen har ingått i ett ESF-projekt för inkludering av romer i majoritetssamhället, Romané Bucá.

Inom beroendevården har förvaltningen fortsatt att utveckla samarbetsformerna med landstinget kring personer med psykisk ohälsa och/eller missbruk. Hemlöshet har motverkats bland annat genom förebyggande samverkan med hyresvärdar. Nya metoder har prövats för att i ett tidigt skede hitta personer som riskerar hemlöshet.

Verksamheten inom äldreomsorgen har påverkats av att antalet äldre över 80 år har minskat. Dagliga aktiviteter har erbjudits vid de öppna mötesplatserna (i Hammarbyhöjdens trygghetsboende och i Skarpnäcks kulturhus). Projektet Skarpnäckslyftet har bidragit till att även äldres trygghet har ökat. Förutom kommunal hemtjänst finns ett antal privata företag att välja mellan. Under året har entreprenadavtalet förlängts med vård- och omsorgsboendet Hemmet för Gamla och med hemtjänstens nattpatrull. Inflyttningen på trygghetsboendet har påbörjats efter genomförda renoveringar. Förvaltningen har tillgång till en anhörigkonsulent som arbetat med anhörigstöd främst till anhöriga som vårdar äldre. Anhörigkonsulenten har kartlagt vad som erbjuds i samhället i övrigt och ger kompletterande stöd även till anhöriga som vårdar personer med funktionsnedsättning.

Resultaten från årets brukarenkäter inom äldreomsorgen visar goda resultat och hög nöjdhet med hemtjänst och dagverksamhet. För vård- och omsorgsboendena är resultatet ungefär lika som förra året. Resultatet av brukarenkäterna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har däremot försämrats sedan förra året och visar att brukarna är mindre nöjda med korttidsverksamhet och daglig verksamhet. Brukarna inom gruppboende ger höga betyg för trygghet och nöjdhet, även om nöjdheten minskat något jämfört med föregående år. Verksamheten inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har till största delen bedrivits på entreprenad. Förvaltningen har fört en diskussion om enkätresultaten inom daglig

verksamhet med utföraren inom stadsdelsområdet, som återkommer med en handlingsplan för att förbättra verksamheten.

Skarpnäcks stadsdelsområde ska vara tillgängligt för alla. Förvaltningen har under året haft särskilt fokus på fritidsverksamhet för barn och unga med funktionsnedsättning. Verksamheten kommer att förstärkas under 2014.

Nämndmålet att minska sjukfrånvaron har till viss del uppnåtts. Arbetet med att sänka sjukfrånvaron har fortgått. Värdet för de senaste tolv månaderna är 5,6 procent. Det är 0,2 procentenheter högre än motsvarande period 2012. Förvaltningen har trots detta relativt låg sjukfrånvaro i förhållande till övriga stadsdelsförvaltningar. För att förebygga upprepade korttidsfrånvaro har förvaltningen arbetat vidare med arbetssätten från projektet Verksamhet och hälsa. Aktivt medskapande index (AMI) i medarbetarundersökningen blev 80. AMI för hela staden är 79.

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Skarpnäcks stadsdelsnämnd bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva. Stadsdelsnämnden visar en kostnadseffektivitet genom att nämndens totala bokslut ligger i nivå med kommunfullmäktiges budget, samtidigt som målen i stort uppfylls. Arbetet med resultatbaserad styrning har fortsatt och nya och mer evidensbaserade arbetssätt har införts där nyttan för stockholmaren alltid står i fokus.

Uppföljning av kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

 Uppfylls helt

Kommentar

Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet har uppfyllts. Alla verksamhetsmål bedöms vara uppfyllda.

Förvaltningen har fortsatt att fokusera på arbetslinjen samt minskat utanförskap, speciellt för personer med långvarigt bidragsbehov. En särskild satsning, "Steget", pågår för sjukskrivna personer utan sjukersättning som har försörjningsstöd. Samarbete sker mellan enheten för ekonomiskt bistånd, enheten för vuxna och enheten för arbetsverksamheter samt läkare på vårdcentral och inom psykiatri. Ett av målen är att deltagande personer når minst 25 procent arbetsförmåga i syfte att på detta sätt nå Jobbtorg resurs eller arbetsförmedlingens resurser för arbetsträning eller arbetsrehabilitering. Detta metodiska samarbete mellan socialtjänsten och sjukvården har också inneburit att personer kan bli bedömda till permanent arbetsoförmåga och därmed kvalificera sig för sjukersättning.

Under året har projektet gällande romers inkludering i majoritetssamhället pågått. Stockholms stad ingår, genom Skarpnäcks stadsdelsförvaltning i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen, i det av europeiska fonden (ESF) finansierade projektet Romané Bucá. Syftet med denna del av projektet är att fler romer ska komma in på arbetsmarknaden genom delmål som utbildning, praktik och samhällsorientering. Projektets övriga delar är finansierade inom ordinarie budget och har målsättningen: att inom ordinarie verksamhet stödja romska grundskoleelever att öka sin närvaro i skolan och att med ekonomiskt stöd från kulturförvaltningen och i samarbete med Skarpnäcks folkhögskola stödja kulturaktiviteter för romer inom stadsdelsområdet.

Förvaltningen samarbetar med företagare i området och arbetet med Vision Söderort 2030 fortsätter. Upprustningen av parker har fortsatt. Det trygghetsskapande projektet Skarpnäckslyftet har förlängts till och med 2015.

Aktiviteter som anknyter till stadens tillgänglighetsprogram "En stad för alla" har genomförts.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Kommentar

Förvaltningen har bidragit till ett företagsvänligt klimat genom att samverka med det lokala näringslivet. Två möten har hållits med Skarpnäcks näringslivsråd. Förvaltningen har bjudit in

företagare i Hammarbyhöjden och Björkhagen till ett frukostmöte med syfte att en företagsförening ska bildas.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	42,24 %	47,48 %	41 %	36 %	2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

● Uppfylls helt

Kommentar

Målen för alla indikatorer har uppfyllts. Inom projektet Romané Bucá har sammanlagt 30 personer deltagit (varav 17 fortfarande deltar). De har erbjudits en utbildning inom Skarpnäcks folkhögskola som pågått i åtta månader med efterföljande tre månaders individuellt anpassad praktik. Målsättningen har varit att deltagarna når arbete, utbildning eller fortsatt stöd i arbetssökande genom fortsatt jobbcoaching av Jobbtorg eller arbetsförmedlingen. Av de som påbörjat projektet har fem romer fått arbete eller utbildning under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	23 st		23 st	1600 st	VB 2013
● Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	3,19 %	3,6 %	4,1 %	4,4 %	VB 2013
● Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	2,02 %	2,17 %	2,3 %	2,3 %	VB 2013
● Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	1,33 %	1,4 %	1,4 %	1,4 %	VB 2013

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

Nämndmål:

Invånare i Skarpnäck är självförsörjande

● Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen fortsätter att utveckla samarbetet med Jobbtorg, med fokus på arbetslinjen och minskat utanförskap. Metodutvecklingen för att stödja personer med långvarigt bidragsberoende på grund av sjukskrivning eller socialmedicinska skäl fortsätter med målet att de får ökade möjligheter till att nå självförsörjning eller att nå en mer hållbar försörjning.

Förväntat resultat

Antalet bidragstagare minskar och antalet personer som får arbete ökar. Även långvariga ärenden förväntas minska.

Kommentar

Jobbtorg har garanterat alla med ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet en snabb och individuell bedömning samt en jobbplan. Förvaltningen har satsat särskilt på att stödja personer med långvarigt behov av ekonomiskt bistånd. Metoder har utvecklats för att förbättra möjligheterna för sjukskrivna personer med försörjningsstöd att få en mer hållbar försörjning.

Förvaltningens förstudie "Steget" har inneburit att långvariga bidragsärenden minskat under året.

I stadsdelsområdet finns ett boende för ensamkommande flyktingbarn. Deras familjer får efter en tid uppehållstillstånd och kommer till Sverige. När de kommer saknar de oftast stadig-

varande boende, vilket medfört höga kostnader för tillfälliga boendelösningar. Kostnaderna för boende kunde dock halveras under sommaren, då ett antal stora familjer hittade andra billigare boendelösningar.

Många romer har långvarigt försörjningsstöd, varför "Steget" och ESF-projektet Romané Bucá i kombination har medfört en behövlig metodutveckling i arbetet med denna målgrupp.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andel bidragstagare, ekonomiskt bi, med orsak sjukskrivning /0-klassning (enl FK) som gått till annan försörjning	23 %		35 %		VB 2013
Kommentar Årsmålet har inte uppnåtts. Kvar är nu de som är sjukast, står längst från arbetsmarknaden, kräver mer omfattande insatser och längre tid. Utfallet för 2012 var 44 procent och årsmålet då var 20 procent.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Ta fram praktikplatser för personer med funktionsnedsättning ("En stad för alla" mål 5)	2013-01-01	2013-12-31	
 Enheten för arbetsverksamheter, enheten för vuxna och enheten för ekonomiskt bistånd samverkar för att ta fram ett förslag till gemensam jobb-budget för förvaltningen.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Kommentar

Förvaltningen bedömer att målet om en hållbar livsmiljö i stort uppnåtts. Alla bilar är miljöbilar och en av dessa är en elbil. Förvaltningen har fortsatt sitt arbete för att förbättra insamling av matavfall och pappersavfall inom förskoleverksamheterna. Förväntad elförbrukning är högre än stadens och den egna förvaltningens mål.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2013
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	27,38 %	24,3 %	20 %	15 %	VB 2013
 Andel elbilar	10 %	0 %	10 %	6 %	2013
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2013
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	78,39 %	91,16 %	85 %	tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2013
Kommentar Resultatet påverkas negativt av att en bil tankats uteslutande med bensin under hösten på grund av tekniska problem. Bilen har nu bytts ut.					
 Elanvändning per kvadratmeter	70 kwh/kvm	64 kwh/kvm	60 kwh/kvm	34 kWh	2013
Kommentar I beräkningsunderlaget ingår en stor andel förskolepaviljonger. Dessa har direktverkande el som uppvärmning.					
 Mängden matavfall som stadens verksamheter sorterar ut för biologisk behandling	67,6 %		20 %	öka	2013
Kommentar Alla enheter sorterar farligt avfall, papper och kartong.					

Nämndmål:

Livsmiljön i Skarpnäcks stadsdelsområde är hållbar

 Uppfylls helt

Beskrivning

Nämndens verksamheter arbetar med utgångspunkt från Stockholms miljöprogram. Förvaltningen har 100 procent miljöbilar. Förvaltningen kommer att revidera sin miljöhandlingsplan. Ett prioriterat område är förskolans miljöarbete som särskilt kommer att belysas i den reviderade miljöhandlingsplanen till exempel ekologiska livsmedel och effektiv avfallshantering.

Förväntat resultat

Minskad belastning på livsmiljön inom stadsdelsområdet inom de områden förvaltningen har rådighet över.

Kommentar

Förvaltningens resepolicy för miljöeffektiva tjänsteresor (antagen 2008) har införlivats i den miljöhandlingsplan som antogs 2012. Handlingsplanen kommer att revideras under 2014.

Inom förskolorna har miljöarbete bedrivits utifrån de nationella miljömålen och stadens miljöprogram för att öka andelen ekologisk mat samt att säkerställa en effektiviserad avfallshandling med fungerande källsortering.

En handlingsplan har upprättats gällande kemikalier inom förskolan. Den innefattar riktlinjer och metoder för implementering och behandlar ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet. Riktlinjerna gäller till exempel rengörings- och tvättmedel men även leksaker, material och interiör.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

 Uppfylls helt

Kommentar

Under de kommande åren kommer nya bostäder byggas på flera olika platser. Förvaltningen bevakar och har framfört önskemål om bostäder för särskild service i lämpliga projekt. Inga sådana bostäder har tillkommit under 2013.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Antal nytillkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	0 st	0 st	tas fram av nämnden	2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmare är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

 Uppfylls helt

Kommentar

Målet är uppfyllt.

Nämndmål:

Kulturutbudet i Skarpnäck är mångsidigt

 Uppfylls helt

Beskrivning

Kultur- och föreningsverksamhet bidrar till ökad social samvaro och integration. Inom stadsdelsområdet verkar många kulturutövare och Skarpnäcks kulturhus fungerar som nav för kulturaktiviteter i stadsdelsområdet.

Förväntat resultat

Fler använder Kulturhuset som en mötesplats för mångsidig kultur.

Kommentar

Målet är uppfyllt. Under 2013 har Skarpnäcks Kulturhus utvecklat husets kulturaktiviteter och breddat kulturutbudet i form av samarbeten med såväl det professionella kulturlivet som det ideella. Medborgarundersökningen visar att 51 procent av stadsdelsområdets invånare är nöjda med kulturlivet i stadsdelen. I staden som helhet är motsvarande siffra 46 procent.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Antal besökare i Skarpnäcks kulturhus	73 518	25 000	26 000		2013
Kommentar Kulturhuset har under året installerat en ny besöksräknare. Siffran inkluderar besök till kulturhuset inklusive bibliotek, café och evenemang-/uthyrningslokaler.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden uppfyller målen inom områden förvaltningen har ansvar och inflytande över. Skolklasser och föreningar har deltagit i den årliga vårstädningen av stadsdelsområdet. Under sommaren har skolungdomar arbetat med renhållning av stadsdelsområdet.

Förvaltningen har bjudit in till ett trygghetsmöte avseende utemiljön i de norra stadsdelarna.

Förvaltningen har bidragit i arbetet med att ta fram en risk- och sårbarhetsanalys (RSA) för staden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andelen som upplever trygghet i den stadsdel där man bor	69 %	68 %	65 %	72 %	2013
 Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden	55 %	62 %	62 %	62 %	2013
Kommentar Undersökningen är genomförd innan parkskötseln kommit igång för året. Det är därför svårt att veta vilka intryck som enkätsvaren bygger på. Förvaltningens uppfattning är att kvaliteten på parkskötseln höjts i och med bytet av entreprenör, men att det inte hunnit få genomslag i årets medborgarundersökning.					
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %	100 %	2013

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

Nämndmål:

Medborgarna är trygga i sitt bostadsområde

 Uppfylls helt

Beskrivning

I program för Söderort lyfts främst tre områden fram som bör förbättras för att öka Söderorts attraktionskraft. Det är att skapa fler arbetsplatser, bättre tvärförbindelser och tryggare bostadsområden. Att tillsammans med andra lokala aktörer öka känslan av trygghet i bostadsområdena är en viktig uppgift för förvaltningen. Detta sker bland annat genom samverkan inom det lokala brottsförebyggande rådet, åtgärder inom skötseln av park- och naturmark samt förbyggande arbete med barn och ungdomar. Samverkan med andra förvaltningar i olika frågor som gynnar en positiv utveckling av tryggheten i bostadsområdena kommer att prioriteras.

Projektet Skarpnäckslyftet pågår och innefattar Bagarmossen och Skarpnäcksfältet. Ungdomsgårdarna ökar sitt aktivitetsutbud till olika grupper av ungdomar, pojkar, flickor och ungdomar med funktionsnedsättning. Förvaltningen håller dialoger med olika målgrupper.

Förväntat resultat

Fler medborgare känner sig trygga i sitt bostadsområde.

Kommentar

Målet är uppfyllt. Under den tid Skarpnäckslyftet har pågått har situationen i de aktuella bostadsområdena förbättrats markant. De deltagande parterna i samverkansprojektet bland

andra stadsdelsförvaltningen, Stockholmshem, Svenska Bostäder och polisen är eniga om att projektet är av så stor vikt för stabiliseringen i stadsdelarna att verksamheten har förlängts till och med 2015.

Den stadsövergripande medborgarundersökningen som görs årligen visade att 69 procent ansåg att stadsdelsområdet är tryggt att bo i. Motsvarande siffra för 2012 var 68 procent.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Funktionshindersrådets representanter deltar i förvaltningens trygghetsvandringar ("En stad för alla" mål 1)	2012-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under 2013 anordnades ett trygghetsmöte istället för trygghetsvandringar. Inbjudan skickades till funktionshinderrådet.			
✓ Förvaltningen verkar för att äldreboende byggs för personer i personkrets ett och två enligt LSS ("En stad för alla", mål 6)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Förvaltningen verkar för byggnation av grupp- och servicebostäder ("En stad för alla", mål 6)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Genomföra trygghetsvandringar	2013-01-01	2013-12-31	
▶ Skapa en struktur för ungdomar äldre än 18 år som ett komplement till de individstödande åtgärderna	2013-01-01	2014-12-31	
▶ Spånga- Tensta och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar genomför en gemensam utvecklingsdag för erfarenhetsutbyte kring det förebyggande arbetet med unga	2013-01-01	2014-12-31	
✓ Spånga- Tensta och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar genomför en uppföljningskonferens efter studiebesöket i Köpenhamn (MUST).	2013-01-01	2013-12-31	
▶ Strukturera det trygghets-skapande arbetet i samarbete med Spånga- Tensta stadsdelsförvaltning genom att ställa upp tydliga resultat som går att följa upp.	2013-01-01	2014-12-31	
▶ Ta fram kommunikationsplan kring trygghet i stadsdelsområdet	2012-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Parker och grönområden är välskötta och trygga

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla park- och grönområden i nära samverkan med en engagerad allmänhet, fastighetsägare, föreningar och stadens förvaltningar. Utifrån den lokala parkplanen rustas lekparker och parkområden upp. Förvaltningen kommer fortsätta att fokusera på att förbättra parkskötseln genom bland annat en tät uppföljning av upphandlad entreprenörs arbete. Utvecklingen av olika verksamheter vid Flatenbadet och dess omgivningar kommer att fortsätta i samverkan med föreningen Nya Flaten och andra aktörer, föreningar och organisationer.

Förväntat resultat

Parker och grönområden utvecklas positivt.

Kommentar

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att utveckla parker och grönområden. Den nya entreprenörens arbete har följts upp genom kontroller av utfört arbete och regelbundna avstämningsmöten.

Lekutrustning har renoverats eller bytts ut efter säkerhetsbesiktning. Planteringar har rustats upp. En stadsodling har anlagts i Bagarmossen, vilket har gett en grupp engagerade medborgare förutsättningar för att odla tillsammans. En brygga har byggts i Drevviken och gångvägar förbättrats i anslutning till De blindas idrottsklubbs föreningsstuga i Orhem. Två större parkupprustningar har genomförts, Skarpnäcksparken och Ronnebyparken. Planering inför nästa års upprustning av lekparken Fyren har genomförts i dialog med medborgarna.

Extra medel har möjliggjort att åtta trappor renoverats och dålig beläggning på parkvägar i Bagarmossen och Hammarbyhöjden bytts ut med syfte att förbättra tillgängligheten. Även insatser i naturreservaten i enlighet med skötselplanerna har kunnat genomföras med tilldelade extra medel. Till exempel har den gamla lindallén vid Lilla Sickla beskurits. Flera omfattande arbeten för att förbättra dräneringen i koloniområdena har genomförts.

Utvecklingen av Flatenbadet har fortsatt. Bland annat har två nya grillplatser anlagts, informationsskyltar och sopkärl bytts ut och en naturstig för barn anlagts.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ En tillgänglighetsguide tas fram om tillgänglighet vid bad och naturområden ("En stad för alla", mål 1)	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Arbetet har påbörjats och kommer att fortsätta i förändrad form under 2014.			
✓ Förvaltningen övervakar entreprenörens snöröjning så att tillgänglighet till bl. a räcken behålls vintertid ("En stad för alla", mål 1)	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

● Uppfylls helt

Kommentar

Förvaltningen har bidragit till kommunfullmäktiges måluppfyllelse genom att arbeta mål-inriktat och med fokus på medborgarna. Förvaltningen bedömer att inriktningsmålet har uppfyllts.

Hemtjänsten i egen regi har ökat kvaliteten i verksamheten genom att fokusera på personalens utbildning, medledarskap och metodutveckling.

Individ- och familjeomsorgen har konsekvent arbetat med att utveckla kvaliteten utifrån ett brukarperspektiv. Verksamheten har även arbetat med att utveckla mer evidensbaserade metoder och resultatbaserade arbetssätt.

Förvaltningen har följt den beslutade aktivitetsplanen för upphandling av verksamhet i konkurrens.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Kommentar

Andelen verksamhet som drivs på entreprenad är stor inom stadsdelsområdet. Medborgare får tydlig information om vilka utförare de kan välja mellan. Under året har förvaltningen påbörjat en översyn av hur avtalsuppföljningen genomförs och rapporteras.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom barnomsorg	71 %	72 %	73 %	76 %	2013
Kommentar Upplevelsen av valmöjlighet inom de kommunala förskolorna har ökat med <i>en</i> procentenhet från år 2012 medan den inom de fristående förskolorna har minskat med <i>fem</i> procentenheter.					
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	74 %	68 %	68 %	68 %	2013
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	91 %	90 %	85 %	71 %	2013
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	78 %	77 %	75 %	56 %	2013

Nämndmål:

Den enskilde har valmöjligheter inom nämndens verksamhetsområden

 Uppfylls helt

Beskrivning

Den enskilde gör aktiva val av utförare. Förvaltningen underlättar för den enskilde genom att informera om alla olika utförare.

Förväntat resultat

Andelen enskilda som anger att de har möjlighet att själva välja utförare ökar.

Kommentar

Den enskilde har goda möjligheter till valfrihet inom stadsdelsområdet. I mötet med medborgaren informerar förvaltningen alltid om detta. Brukarundersökningarna har visat att fler är medvetna om att de kan välja utförare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

 Uppfylls helt

Kommentar

Alla nämndmål och fem av sex årsmål har uppfyllts helt. Vårdnadshavarna i stadsdelsområdet är nöjda och har gett samma eller högre värden än föregående år i brukarundersökningen. Förskoleverksamheten bidrar till kommunfullmäktiges måluppfyllelse genom eget lärande där

Pedagogiskt Centrum är en del, samt genom nätverk med andra förskolor i staden, landet och andra länder. Andelen förskollärare är högre än 2012 års utfall, men kommer inte upp till årets mål.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2013
 Andel förskollärare av antal anställda	41 %	40 %	42 %	42 %	2013
Kommentar Förvaltningen har anordnat två rekryteringslördagar under året. Flera förskollärare har kunnat anställas, men årsmålet har inte uppfyllts.					
 Andel nöjda föräldrar	83 %		79 %	85 %	2013
 Antal barn per grupp	16 barn/avd.	15,9 barn/avd.	16	16	2013
 Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	5,02 st	5,11 st	5,1 st	4,9	2013
 Personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling"	3,53	3,36	3,4	3,6	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare	2011-01-01	2014-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med utbildningsnämnden ta fram aktiviteter för att säkerställa en välfungerande övergång från förskola till förskoleklass.	2013-01-01	2013-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att säkerställa att andelen förskolelärare ökar.	2013-01-01	2013-12-31	
 Stadsdelsnämnd. ska ta fram aktiviteter för att öka föräldrarnas kunskaper om vad förskolan gör för att stödja barnens utveckling	2013-01-01	2013-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med att dokumentera och följa upp förskolebarnens utveckling.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik och språkutveckling	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Barn har tillgång till en demokratisk arena

● Uppfylls helt

Beskrivning

Det visions- och värdegrundsarbete som pågår inom förskoleverksamheten ger möjlighet till ett fördjupat sätt att tänka om barns inflytande. Förskolan behöver alltid arbeta med värdefrågorna eftersom de är en grundförutsättning för att kunna uppmuntra situationer där barnens tankar och idéer värdesätts och tas tillvara. Därigenom läggs grunden till ett växande ansvar och delaktighet hos barnen.

De projekt och fördjupningsarbeten som pågår har stöd av bildlärare och pedagogiska ledare och bygger helt på barnens tankar och idéer. En kontinuerlig översyn av inne- och utemiljön görs i syfte att öka barns inflytande och delaktighet i sin vardag.

Blivande förskoleklassbarn bjuds in till fokusgrupper för en dialog om sin förskoletid.

Förväntat resultat

Barn har mer reellt inflytande utifrån sin ålder.

Kommentar

Personal på flera förskolor har påbörjat ett arbete med att introducera ett reflektionsprotokoll, tillsammans med förvaltningens bildlärare och enheternas pedagogiska ledare. Detta underlag är ett verktyg som ska hjälpa personalen att få syn på den vardagliga verksamheten och på vilket sätt barn i grupp eller enskilt får inflytande över sin vardag och där deras önskningar samt idéer tas tillvara.

På enheterna har en diskussion påbörjats kring att utveckla barnens inflytande över dokumentationen som finns på väggar och skrifter.

Blivande förskoleklassbarn har bjudits in till fokusgrupper för en dialog om sin förskoletid.

Nämndmål:

Barn kommunicerar och lär med "hundra språk"

● Uppfylls helt

Beskrivning

Förskolan arbetar med ett processinriktat och ömsesidigt lärande. Alla är med och skapar. Barn och personal prövar och utmanar kontinuerligt sina förmågor och kunskaper. Förskolan inspireras av det som händer och finns att tillgå i vår omvärld för att utveckla matematik, språk, naturvetenskap och kommunikation. Förskolan har en dynamisk och väl genomtänkt inre och yttre miljö. Miljön ger tydliga signaler, stimulerar, lockar och utmanar till lek, kreativt skapande, experimenterande och ett lustfyllt lärande. Implementeringsarbetet med språkplattformen Formulera fortsätter för att fördjupa och stödja barns språkutveckling och barn med annat hemspråk än svenska.

Förväntat resultat

Barn uttrycker sig på många olika sätt.

Kommentar

Alla barn möts av ett innehåll där de lär sig att uttrycka sig på många olika sätt. Enheterna arbetar ständigt med att utveckla medarbetarnas kompetens i olika uttryckssätt. Verksamheten har lagt stor vikt vid att under året ge personalen redskap för naturvetenskapligt arbetssätt, dans, datoranvändande och konstruktion. Verksamheten har även möjliggjort för personal att lära sig mer om lärarbete och måleri.

Tecknandet är ett självklart uttrycksmedel för tankar, idéer och associationer. Danspedagogens handledning har varit ett nödvändigt stöd för att personalen ska kunna stödja och utmana barnens "dans och rörelsespråk". Inköp av nya böcker och samarbetet med biblioteket har gynnat högläsning och medvetenheten kring detta. För att kunna utveckla verksamheten behövs både kunnig personal och kontinuitet i personalgruppen. Verksamheten behöver också stöd av kunniga och inspirerande externa samarbetspartners.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Avstämning av stödinsatser för barn med särskilda behov kopplas till nya utvärderingsdokument ("En stad för alla" mål 4)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Kvaliteten på handlingsplaner för barn i behov av särskilt stöd utvecklas och ny dokumentationsrutin implementeras ("En stad för alla" mål 4)	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Familjen är förskolans viktigaste samarbetspartner

● Uppfylls helt

Beskrivning

Förskolan har en god kommunikation med vårdnadshavare/ familjen och är lyhörd för deras önskemål. Alla får vetskap om mål och åtaganden för verksamheten, hur det egna barnet utvecklas samt om hur förskolans åtaganden uppfylls. Utvecklingssamtal görs minst en gång per år och baseras på den pedagogiska dokumentation och utvärdering av verksamheten som förskolan gör. Samtalet beskriver på vilket sätt förskolans arbete bidrar till barnets utveckling, trivsel och lärande.

Förväntat resultat

Vårdnadshavare/ familjen har inflytande.
Samtliga enheter har förskoleråd.

Kommentar

Familjerna är mer nöjda med förskolan och har gett fem procentenheter högre värde i årets brukarundersökning än förra året. Arbetet med att förbättra och förädla samverkan fortsätter.

Öppna förskolan Fyren är en attraktiv och välbesökt mötesplats för familjer med små barn, med i snitt 25 barn och lika många vuxna besökare per dag. Flest besökare bor i Bagarmossen och Kärrtorp och några i andra stadsdelsområden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheter har förskoleråd	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Föräldrar deltar i utvärdering av verksamheten samt uppföljning av brukarenkät	2013-04-01	2013-12-31	
✓ Personalen synliggör verksamhetens uppdrag utifrån den reviderade läroplanen till samtliga familjer	2013-04-01	2013-12-31	
Kommentar Personalen erbjuder familjer att delta i möten om verksamhetens uppdrag.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

◆ Uppfylls delvis

Kommentar

Nämnden erbjuder ett varierat och flexibelt utbud av stöd och hjälpinsatser för äldre, personer med funktionsnedsättning, vuxna samt barn och ungdomar som befinner sig i socialt utsatta situationer. Rättsäkerhet och valfrihet är viktiga värden i det arbete som verksamheterna bedriver.

En brukarundersökning genomfördes för första gången under våren inom samtliga enheter inom individ- och familjeomsorgen. Frågor som ställdes handlade om bemötande, tillgänglighet och det stöd som getts. Förvaltningens svarsfrekvens var låg och förvaltningen behöver arbeta vidare med att förbättra metoderna för hur brukarundersökningar ska genomföras. De fria svaren och kommentarerna som lämnades gav dock många synpunkter som verksamheterna kommer att arbeta vidare med.

Resultaten från årets brukarenkäter inom äldreomsorgen visar goda resultat och hög nöjdhet med hemtjänst och dagverksamhet. För vård- och omsorgsboendena är resultatet ungefär lika som förra året men lägre än snittet för staden. Resultatet kommer att följas upp i samband med de individuella uppföljningarna.

Resultatet av brukarenkäterna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har försämrats sedan förra året och visar att brukarna är mindre nöjda med korttidsverksamhet och daglig verksamhet. Brukarna inom gruppboendena ger höga betyg för trygghet och nöjdhet, och resultatet visar hög nöjdhet jämfört med brukare från andra stadsdelsförvaltningar. Resultatet har dock försämrats något jämfört med föregående år. Verksamheten inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har till största delen bedrivits på entreprenad. Förvaltningen har fört en diskussion om enkätresultaten inom daglig verksamhet med utföraren inom stadsdelsområdet. Utföraren kommer att återkomma med en handlingsplan för att förbättra verksamheten 2014. Resultaten kommer också att följas upp vid de individuella uppföljningarna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom IoF, BoU och Vuxna, 0-19 år)	85,81 %	88,24 %	80 %	80 %	VB 2013
● Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri	20 %	43 %	15 %	tas fram av nämnden	2013
● Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	75 %	77 %	70 %	80 %	2013
● Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	85,45 %	82,22 %	50 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Samtliga anmälningar som kommit in till förvaltningen har tagits om hand inom 48 timmar.					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års- mål	Period
● Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	70 %	80,33 %	65 %	65 %	VB 2013
● Andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i nämnden	42 %	22 %	30 %	-	2013
● Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	75 %	50 %	50 %	tas fram av nämnden	2013
◆ Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	83 %	82 %	öka	2013
Kommentar Arbetet med bemötandefrågor kommer att prioriteras under 2014, både för biståndsbedömare och förvaltningens övriga personal.					
◆ Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	68 %	69 %	72 %	öka	2013
Kommentar Resultatet kommer att följas upp i samband med de individuella uppföljningarna.					
● Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	68 %		65 %	tas fram av nämnden	2013
■ Andelen barn och ungdomar med funktionsnedsättning som deltar i fritidsverksamhet. (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)				tas fram av nämnderna	2013
Kommentar Stadens brukarundersökningar för skola/ särskola har inte genomförts under 2013, varför inget resultat finns.					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	79 %	87 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Periodens utfall visar en mycket liten avvikelse från årsmålet. Resultatet kommer ändå att följas upp i samband med de individuella uppföljningarna.					
 Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	1 %	2 %	1 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar En deltagare fick en säsongsanställning.					
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	98 %	93 %	91 %	91 %	2013
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	79 %	78 %	80 %	91 %	2013
Kommentar Periodens utfall visar en liten avvikelse från årsmålet. Förvaltningen har följt upp resultatet tillsammans med den externa utföraren, som ska ta fram en handlingsplan för förbättringar.					
 Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	85 %	85 %	91 %	2013
Kommentar Förvaltningen kommer att följa upp resultatet tillsammans med de externa utförarna och i samband med de individuella uppföljningarna.					
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	91 %	89 %	89 %	2013
Kommentar Resultatet kommer att följas upp tillsammans med de externa utförarna och i samband med de individuella uppföljningarna.					
 Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldre-	94 %	96 %	96 %	90 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
omsorg)					
Kommentar Periodens utfall visar en liten avvikelse från årsmålet. Generellt är brukarna inom dagverksamhet mycket nöjda. Resultatet kommer att diskuteras med den externa utföraren.					
● Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	90 %	87 %	87 %	84 %	2013
◆ Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	79 %	80 %	84 %	84 %	2013
Kommentar Resultatet kommer att diskuteras med de externa utförarna och följas upp i samband med de individuella uppföljningarna.					
● Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	80 %	77 %	77 %	76 %	2013
● Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	75 %	71 %	75 %	76 %	2013
● Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	78 %	74 %	75 %	75 %	2013
● Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	90 %	88 %	86 %	85 %	2013
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	86 %	87 %	90 %	90 %	2013
Kommentar Resultatet kommer att följas upp tillsammans med de externa utförarna och i samband med de individuella uppföljningarna.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att stadens riktlinjer för samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa är implementerad i alla förskolor och skolor	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen	2012-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen inventera möjligheten att bygga om/ omvandla befintliga byggnader till gruppbofästigheter eller servicebofästigheter.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Säkerställ att nämnderna beställer de gruppbofästigheter som behövs.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Förstärka arbetet med att erbjuda kollo. Både riktade insatser och generellt tillgängliggöra informationen. Möjligheten till anmälan ska finnas digitalt och manuellt.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utveckla principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Barn, unga och vuxna har skäliga levnadsförhållanden och lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

● Uppfylls helt

Beskrivning

Invånare som söker stöd från socialtjänsten får ökad kvalitet genom en integrerad mottagningsenhet. Mottagningsenheten ansvarar särskilt för att motverka att familjer blir bostadslösa samt budget- och skuldrådgivning. Olika projekt kring våld i nära relationer bedrivs i samarbete med andra stadsdelsförvaltningar i söderort. Insatser erbjuds till kvinnor, barn och ungdom som upplevt våld i hemmet. Förvaltningar kan även erbjuda män som utövar våld behandling genom en gemensam mansmottagning.

Inom ramen för det brottsförebyggande arbetet med ungdomar driver förvaltningen projektet Skarpnäckslyftet med stöd av kommunala bostadsföretag och Söderortsvisionen. Projektet förlängs till och med december 2015. Syftet med projektet är att förbättra ungdomssituationen och att öka tryggheten för boende framförallt i Bagarmossen och på Skarpnäcksfältet. Nära samarbete finns även med närpolisen, skolorna och föreningar i stadsdelsområdet.

Ungdomsgårdarna i Björkhagen, Bagarmossen och Skarpnäcksfältet är träfflokaler för ungdomar mellan 13 och 18 år där aktiviteter erbjuds för både tjejer och killar samt ungdomar med funktionsnedsättning. Därutöver finns en träfflokal, Bagisgården för ungdomar 18-24 år med aktiviteter genom "Stiftelsen på rätt väg". Fyra områdesvärdar arbetar med trygghetsvandringar under kvällar och helger och de coachas av "Stiftelsen på rätt väg".

Förvaltningen har byggt upp samverkansformer för att tillämpa sociala insatsgrupper för brottsaktiva ungdomar samt det kommunala uppföljningsansvaret för 16-19 åringar.

Vuxna personer med missbruks- eller beroendeproblematik erbjuds i första hand öppenvård enligt tolvstegsmodell. Öppenvårdsbehandling sker vid Pelaren som förvaltningen driver tillsammans med Enskede-Årsta-Vantör. Förvaltningen driver Gullmarsplans beroendemottagning tillsammans med stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör och Farsta samt landstingets specialiserade beroendevård och allmänpsykiatri.

En ungdomsmottagning drivs av tre huvudmän, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO), Enskede-Årsta-Vantörs och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar. Huvudmannaskapet överförs till Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning från och med mars 2013.

Fallskärmens stödboende för personer med psykisk funktionsnedsättning har upphandlats och övergår till entreprenaddrift mars 2013.

Förväntat resultat

Andelen barn, ungdom och vuxna som har stöd från socialtjänsten minskar.

Kommentar

Det brottsförebyggande projektet Skarpnäckslyftet har bidragit till att förbättra ungdomssituationen och att öka tryggheten för boende framförallt i Bagarmossen och Skarpnäcksfältet. Trots oroligheterna i hela staden i maj-juni var det lugnt inom stadsdelsområdet.

Samarbetet med skolorna i stadsdelsområdet har förstärkts genom en förstudie om de så kallade hemmasittarna (elever med stor frånvaro från skolan). Detta samarbete har resulterat i ett nytt projekt mellan förvaltningen, Bagarmossens skola och Tätorpsskolan. Målet är att arbeta i ett tidigt skede med skolelever med hög frånvaro. Projektet som finansieras av socialförvaltningen påbörjades i september.

Utredningsenheten för barn och ungdom har sett volymökning sedan 2012 av utredningar och insatser. Volymökningen beror på att kvalitetskraven höjts genom ändrad lagstiftning samt att riktlinjerna inom barn- och ungdomsområdet ändrats. Detta har lett flera och mera omfattande utredningar. Vad gäller HvB-placeringar för ungdomar har de totalt sett minskat under de senaste tre åren, särskilt kraftigt gällande pojkar.

Olika projekt kring våld i nära relationer har bedrivits i samarbete med andra stadsdelsförvaltningar i söderort. Insatser erbjuds till kvinnor, män, barn och ungdom som upplevt våld i hemmet. Förvaltningarna kan även erbjuda personer som utövar våld behandling i gemensam mottagning.

Ärenden som avser ensamkommande flyktingbarn har ökat sedan 2011. Flera av barnen och ungdomarna har komplex problematik och större stödinsatser än tidigare krävs. Personalgruppen har förstärkts med en handläggare för att arbeta med målgruppen.

Utredningsenheten för vuxna hade under våren höga kostnader för LVM-vård (lag om vård av missbrukare), då flera personer hade omfattande vårdbehov. Placeringarna och därmed kostnaderna har planat ut efter sommaren.

Trots insatser för att förebygga och undvika avhysningar har flera vuxna blivit vräkt från sina bostäder. Årsmålet om högst tio personer har inte nåtts. Inga familjer med barn har blivit avhysta.

Fallskärmens stödboende för personer med psykisk funktionsnedsättning övergick till entreprenaddrift i mars månad.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
■ Andel ungdomar i år 9 som besöker stadsdelens ungdomsgårdar			28 %		2013
Kommentar Resultat saknas med anledning av att Stockholmsundersökningen inte genomfördes under 2013.					
● Antal avhysningar barn	0		0		2013
■ Antal avhysningar vuxna	17		10		2013
Kommentar Förvaltningen har gjort insatser för att förebygga och undvika avhysningar men ändå har fler än tio personer blivit avhysta. De har löst sitt boende på egen hand.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Tillgängliga fritidsaktiviteter för barn och ungdomar med funktionsnedsättning ("En stad för alla" mål 7)	2013-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Äldre och personer med funktionsnedsättning har skäliga och/eller goda levnadsförhållanden samt lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

● Uppfylls helt

Beskrivning

Det är viktigt att den enskilde har förtroende för att likställighet gäller vid utredningar, bedömningar och beslut. De blir tydligt informerade om möjligheter och begränsningar utifrån individuella förutsättningar och behov. De garanteras respektfullt bemötande vid all handläggning.

Äldre som behöver hjälp och stöd erbjuds olika insatser utifrån behov. Den äldre känner trygghet när ett fåtal olika personer sköter omsorgen och när kontaktmannaskapet fungerar väl. Förvaltningen verkar tillsammans med primärvården, för ett väl fungerande samarbete.

En genomförandeplan är en viktig del i inflytandet över insatsen. Planen upprättas tillsammans med den enskilde och/ eller i samråd med anhöriga eller annan företrädare. Äldre erbjuds ett varierat utbud av sociala aktiviteter anordnade både i egen regi och av frivilligorganisationer. Två öppna mötesplatser finns inom stadsdelsområdet.

Utredande enheter säkerställer kvaliteten i utredningarna genom att använda kunskapsbaserade utredningsmodeller; DUR (Dokumentation, Utvärdering, Resultat) för personer med funktionsnedsättning och ett av äldreförvaltningen framtaget bedömningsinstrument inom äldreomsorgen.

Under året kommer MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) och MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) att regionaliseras i fyra regioner och heminstruktörer i tre regioner.

Förväntat resultat

Äldre och personer med funktionsnedsättning är nöjda med de insatser de får.

Kommentar

Verksamheten inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning har till största delen bedrivits på entreprenad. Resultaten bland boende i gruppbostad visar bland annat att man är något mindre nöjd med sitt boende, men känner sig mer trygg än vid förra årets mätning. Nöjdheten inom daglig verksamhet har minskat. Förvaltningen har fört en diskussion om enkätresultaten med utföraren, som återkommer med en handlingsplan för att förbättra verksamheten.

Inom äldreomsorgen får hemtjänst och dagverksamhet mycket bra betyg i stadens brukarenkäter. Däremot är nöjdheten lägre bland de boende på vård- och omsorgsboenden. Förvaltningen kommer att diskutera resultatet med de externa utförarna samt följa upp resultatet i samband med de individuella uppföljningarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen verkar för att personer med funktionsnedsättning ställer sig i bostadskö ("En stad för alla", mål 6)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Utveckla användandet av metoder för att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta och ha inflytande över biståndsbeslut ("En stad för alla" mål 3)	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

◆ Uppfylls delvis

Kommentar

Förvaltningen har nått målet för andel medarbetare som erbjudits heltid, men sjukfrånvaron ligger något över målvärdet.

Målet för förvaltningen är att alla medarbetare ska trivas med sin arbetssituation såväl fysiskt, psykiskt som socialt. Under året har enheterna fortsatt arbetet med medarbetaråtaganden och resultatdialoger för att öka delaktigheten för alla medarbetare.

Kompetensförsörjning

För att stärka förvaltningen som en attraktiv arbetsplats för chefer har förvaltningen ett utvecklingsfokus och arbetar aktivt med samarbeten inom och mellan verksamhetsområdena.

Ledningen stödjer cheferna på olika sätt för att stärka dem i deras ledarskap. På enhetscheferns möten varje månad tas aktuella frågor upp för information och dialog. Förvaltningen anordnar utbildningar i olika frågor efter behov. Under året har förvaltningen bland annat ordnat utbildningar inom lönebildning, offentlighet och sekretess samt rehabilitering.

Jämställdhet och mångfald

Jämställdhets- och mångfaldsplanen tas årligen upp på APT eller på liknande möten. Information till nyanställda om nolltolerans sker i samband med introduktionen. På de enheter där det finns medarbetare som är eller har varit föräldralediga har majoriteten av cheferna haft samtal om kontakten med arbetsplatsen. Vid återgången efter frånvaro, såsom sjukdom eller föräldraledighet, tas en introduktionsplan fram om så behövs.

Majoriteten av alla medarbetare har en kompetensutvecklingsplan. Förvaltningen har tidigare haft utbildning i kompetensbaserad rekrytering och metoden är något som förvaltningsledningen uppmanar alla att följa.

För att säkerställa att det inte finns några osakliga löneskillnader inom förvaltningen genomförs årligen en lönekartläggning. Kartläggningen delges de fackliga representanterna i samband med löneöversynen. Förvaltningen kunde inte utläsa några osakliga löneskillnader mellan könen i 2013 års kartläggning. För att lönesättningen inte ska ske utifrån diskriminerande lönekriterier har samtliga verksamheter upprättat verksamhetsbaserade icke-diskriminerande lönekriterier. I slutet av året har förvaltningen påbörjat ett arbete med att se över de lönekriterier som används.

Under året har det inte förekommit några diskrimineringsärenden.

AMI (aktivt medskapandeindex) i årets medarbetarundersökning blev detsamma som föregående år trots att förvaltningen arbetat aktivt med de handlingsplaner som tagits fram på enhetsnivå och förvaltningsövergripande.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	378 st	365 st	375 st	5100	2013
Kommentar Förvaltningen kunde även förutom sommarjobb erbjuda feriearbete under höstlovet (15 ungdomar) och under jullovet (13 ungdomar).					
 Aktivt Medskapandeindex	80	80	81	80	2013
Kommentar Utfallet för AMI blev detsamma som föregående år, trots att förvaltningen arbetat aktivt med de handlingsplaner som tagits fram på enhetsnivå och förvaltningsövergripande. Nya handlingsplaner tas nu fram utifrån årets resultat.					
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	53,33	41,67 %	43 %	75 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	67 %	68 %	69 %	80	2013
Kommentar Förvaltningen når inte sitt mål fullt ut. Under 2014 fortsätter enheternas arbete med medarbetaråtaganden och resultatdialoger. Förvaltningen bedömer att detta är ett långsiktigt arbete som leder till ett ökat medledarskap och tydlighet.					
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	92 %	91 %	92 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	5,6 %	5,4 %	5,2 %	4,4 %	VB 2013
Kommentar Sjukfrånvaron har legat på 5,6 procent en stor del av året. Detta är en ökning med 0,2 procentenheter jämfört med utfallet 2012. Förvaltningen har trots detta en förhållandevis låg sjukfrånvaro.					

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

Nämndmål:

Arbetsplatserna har en god arbetsmiljö där chefer och medarbetare arbetar tillsammans för att nå verksamhetens mål

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Cheferna utövar ett gott ledarskap
- Förvaltningen behåller och attraherar kompetenta chefer och medarbetare
- Medledarskapet utvecklas så att medarbetarna är delaktiga och tar ansvar för verksamhetens utveckling
- Hög frisknärvaro
- Samverkan med de fackliga organisationerna är välfungerande

Kommentar

Under året har enheterna fortsatt arbetet med medarbetaråtaganden och resultatdialoger för att öka delaktigheten för alla medarbetare. Förvaltningen har infört en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet som kommer att redovisas i förvaltningsgruppen.

Av medarbetarna angav 83 procent i medarbetarenkäten att de haft medarbetarsamtal med sin chef under det senaste året. (8 procent är nyanställda och har inte arbetat i 12 månader.)

I år valde förvaltningen att ställa tilläggsfrågor i medarbetarenkäten för att få en bild av den psykosociala arbetsmiljön. Av dessa frågor framgick att medarbetarna generellt gav ett gott omdöme om sin arbetsmiljö, men att till exempel rutinerna för att introducera nya medarbetare behöver bli bättre. Det finns också ett förbättringsområde avseende hur vi bemöter varandra i stress- och krissituationer. 67 procent av medarbetarna anser att detta fungerar väl.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla ungdomar vars funktionsnedsättning är känd, som söker sommarjobb erbjuds jobb ("En stad för alla" mål 5)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Personal inom förskolan får fortbildning om inkluderande arbetssätt för barn med särskilda behov ("En stad för alla" mål 4)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Personalen får ökad kunskap om vilka funktionsnedsättningar som finns, vad det innebär och vikten av bra bemötande ("En stad för alla" mål 3)	2012-01-01	2013-12-31	
🟢 Alla enheter ska beskriva hur de ska implementera resultatdialoger och medarbetaråtaganden i sina verksamheter	2013-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Sjukfrånvaron är låg

🟡 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron minskar, speciellt inom de enheter som har hög sjukfrånvaro.

Kommentar

Förvaltningens sjukfrånvaro har ökat med 0,2 procentenheter jämfört med utfallet för 2012. Under året har förvaltningens enhetschefer utbildats i stadens rehabiliteringsprocess och HR-funktionen har börjat arbeta med ett mer coachande arbetssätt gentemot enhetscheferna. För att underlätta samarbetet mellan HR och enhetscheferna har en gemensam dokumentation

utvecklats. Under året har förvaltningen också arbetat med att hitta samarbetsformerna med den nya företagshälsovården.

Sjukfrånvaron dag 2-14 har legat på ca 2,3 procent under året. Generellt kan sägas att det är förvaltningens hemtjänstenhet som har den högsta sjukfrånvaron. Den är dock inte förvånande med anledning av verksamhetens art och medarbetarnas åldersfördelning. Hemtjänstenheten är ett gott exempel på så sätt att enhetschefen, trots en stor personalgrupp, är noga med att ha kontakt med alla medarbetare under första sjukskrivningsdagen. För att förebygga upprepad korttidssjukfrånvaro arbetar förvaltningen vidare med arbetssätten från projektet Verksamhet och hälsa.

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva



Uppfylls helt

Kommentar

Skarpnäcks stadsdelsnämnd bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva. Stadsdelsnämnden visar en kostnadseffektivitet genom att nämndens totala bokslut ligger i nivå med kommunfullmäktiges budget, samtidigt som målen i stort uppfylls. Arbetet med resultatbaserad styrning har fortsatt och nya och mer evidensbaserade arbetssätt har införts där nyttan för stockholmaren alltid står i fokus.

En viktig del i att använda stadens samlade resurser effektivt är att samverka i olika frågor med andra förvaltningar. Förvaltningen har ett antal samarbetsprojekt och verksamheter i samverkan främst med stadsdelsförvaltningar i söderort.

- Chefserfarenhetsutbyte inom förskolan (samarbete med Norrmalm och Haninge kommun)
- Beroendemottagning Gullmarsplan (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör)
- Pelaren, öppenvård för missbrukare (samarbete med Enskede-Årsta-Vantör)
- Ungdomsmottagning (samarbete Enskede-Årsta-Vantör)
- Samarbete om trygghetsskapande insatser och förebyggande ungdomsverksamhet, Skarpnäckslyftet och "Sam Tidigt Först" (samarbete Spånga-Tensta)
- Våld i nära relationer:
 - Projekt 1. Utveckling av rättsenliga utredningsmetoder för insatser på kort och lång sikt (samarbete med Farsta).
 - Projekt 2. Mottagning för våldsutövare (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör och Hägersten-Liljeholmen).
 - Projekt 3. Alla stödinsatser för våld i nära relationer kommer att samordnas till en huvudman (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör)
- Arbetslivsinriktad rehabilitering för personer som haft försörjningsstöd under lång tid (samarbete med Farsta)
- Romané Bucá, projekt som drivs i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen, kultur-

förvaltningen, Arbetsförmedlingen, Skarpnäcks folkhögskola, Uppsala och Eskilstuna kommuner samt Sundbybergs folkhögskola.

- Neuropsykiatri: Ledning och planering, samverkan psykiatri och utveckling av insatser (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör)
- Verksamheten med personliga ombud, Skarpnäck samordnar (sex stadsdelsförvaltningar i söderort)
- Anhörigstöd inom äldreomsorg och omsorg om funktionsnedsatta (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör)
- Ledsagning, avlösarservice och personlig assistans i kommunal regi utförs av Farsta
- Syn- och hörselinstruktör (regionaliserat med tre stadsdelsförvaltningar)
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) (regionaliserat med fyra stadsdelsförvaltningar)
- Upphandlad nattpatrull (samverkan med Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm)
- Aktiviteter utifrån att Stockholm är förvaltningsområde för finska (samarbete med Farsta, Enskede-Årsta-Vantör)

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Kommentar

Nämnden redovisar en budget i balans. Bokslutet redovisar ett överskott om 1,0 mnkr efter resultatöverföringar. Överskottet hänförs främst till äldreomsorgen och reserven.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,9 %		100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100,2 %	100 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	0 %	+/-1 %	+/- 1 %	2013

Nämndmål:

Nämndens verksamhet ryms inom fastställd budget

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen strävar efter att varje verksamhetsområde bär sina kostnader utifrån tilldelade

medel.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen inventerar tillgängligheten utifrån Handisams checklista samt uppmärksammar att icke allergiframkallande material och produkter används i förvaltningens lokaler ("En stad för alla", mål 1)	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Ej genomförd på grund av resursbrist.			

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Verksamhetsområden mnkr	JVP 2013	Kostnader 2013	Intäkter 2013	Netto 2013	Avvikelse 2013	Netto 2012
Nämnd- och förvaltningsorganisation	31,6	39,0	-1,6	37,4	-5,8	30,2
Individ- och familjeomsorg	71,8	102,3	-29,6	72,7	-0,9	67,3
Socialpsykiatri	31,0	40,1	-8,8	31,3	-0,3	30,6
Flyktmottagande	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Ekonomiskt bistånd	69,6	74,8	-3,3	71,5	-1,9	74,9
-varav handläggning	17,1	17,7	-0,4	17,3	-0,2	18,3
Arbetsmarknadsåtgärder	6,5	13,5	-7,5	6,0	0,5	5,1
Stadsmiljö	10,5	14,8	3,0	11,8	-1,3	12,8
Förskoleverksamhet	238,0	272,5	-29,0	243,5	-5,5	225,4
Äldreomsorg	310,4	329,3	-27,3	302,0	8,4	315,5
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	208,8	225,3	-10,2	215,1	-6,3	204,7
Kultur och föreningsverksamhet	13,5	18,3	-4,6	13,7	-0,2	13,9
Omstrukturering	12,0	0,8	0,0	0,8	11,2	0,8
Avskrivning	2,6	2,6	0,0	2,6	0,0	2,3
Internränta	1,3	1,3	0,0	1,3	0,0	1,3
Nettoresultat före resultatöverföring	1 007,6	1 134,6	-124,9	1 009,7	-2,1	985,0
Ing. resultatfond 2011				-11,9	11,9	-14,0
Utg. Resultatfond 2013				8,8	-8,8	11,9
Nettoresultat efter resultatöverföring	1 007,6	1 134,6	-124,9	1 006,6	1,0	982,9

Tabellen innehåller avrundningsdifferenser

I föreliggande bokslut redovisas ett underskott om 2,1 mnkr före resultatöverföring och ett överskott om 1,0 mnkr efter resultatöverföring. Överskottet efter resultatöverföringar motsvarar 0,1 procent av nettobudgeten.

I bokslutet för 2012 redovisades ett underskott om 0,4 mnkr före resultatöverföring och ett överskott om 0,9 mnkr efter resultatöverföring. Överskottet motsvarade 0,1 procent av nämndens budget.

Nämnd- och förvaltningsorganisation

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 5,8 mnkr. Underskottet motsvarar 18,4 procent av nettobudgeten. I resultatet ingår underhållskostnader på huvudkontorets entréplan och delbetalning för renovering av bottenvåningen om totalt 8,8 mnkr. Exkluderat dessa engångskostnader redovisar verksamhetsområdet således ett överskott om 3,0 mnkr. Det är framförallt personalkostnaderna som varit lägre än budgeterat men även kostnader för upphandling och förbrukningsmaterial har varit lägre än budgeterat. I budgeten var även medel avsatta för att finansiera delar av de planerade ombyggnads- och renoveringsarbetena.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till prognosen i tertialrapport 2/2013 visar bokslutet på ett försämrat resultat om 5,8 mnkr. Det är framförallt underhållskostnaderna på huvudkontoret som kunnat tas då nämndens reserv för oförutsedda kostnader inte behövt tas i anspråk till annan verksamhet.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till prognosen i tertialrapport 1/2013 visar bokslutet på ett försämrat resultat om 5,8 mnkr. Det är framförallt underhållskostnaderna på huvudkontoret som kunnat tas då nämndens reserv för oförutsedda kostnader inte behövt tas i anspråk till annan verksamhet.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna ökat med 7,2 mnkr. I årets resultat inkluderas underhållskostnader av huvudkontoret om 8,8 mnkr. I övrigt är det framförallt IT-kostnaderna som varit lägre under året jämfört med år 2012. Detta då några av IT-kostnaderna debiterats ut på enheterna år 2013 vilket de inte gjordes 2012.

Individ- och familjeomsorg

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 0,9 mnkr vilket motsvarar 1,3 procent av nettobudgeten.

Ledning för individ- och familjeomsorg redovisar ett underskott om 0,3 mnkr. Detta hänförs främst till ökade personalkostnader av engångskaraktär.

Utredningsenheten för barn och ungdom redovisar ett överskott om 0,9 mnkr. Överskottet förklaras av lägre kostnader än beräknat för placeringar inom egna jour- och familjehem samt att inga placeringar gjorts på § 12 hem under året.

Utredningsenheten för vuxna redovisar ett underskott om 1,9 mnkr. Underskottet hänförs främst till fler placeringar på LVM-hem och stöd/omvårdnadsboenden än budgeterat.

Resursenheten för barn och ungdom redovisar sammantaget ett överskott om 0,6 mnkr.

Enheten bedriver både individ- och familjeomsorgsverksamhet och kultur- och föreningsverksamhet. Inom enheten redovisar verksamhet för individ och familjeomsorg ett överskott om 0,4 mnkr. Överskottet avser främst lägre personalkostnader än budgeterat på grund av vakanser samt lägre kostnader för projektet "Samverkan skola/socialtjänst" som kom igång senare än beräknat.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till tertialrapport 2 visar bokslutet för verksamhetsområdet ett förbättrat resultat om 0,7 mnkr.

Ledning för individ- och familjeomsorg visar en försämring mot tertialrapport 2 med 0,6 mnkr som hänförs till ökade personalkostnader av engångskaraktär.

Utredningsenheten för barn och ungdom redovisar ett förbättrat resultat mot tertialrapport 2 om 0,9 mnkr. Förändringen förklaras av lägre kostnader än beräknat för placeringar inom egna jour- och familjehem samt att inga placeringar gjorts på § 12 hem under året.

Utredningsenheten för vuxna redovisar ingen förändring mot tertialrapport 2.

Resursenheten för barn och ungdom redovisar ett förbättrat resultat mot tertialrapport 2 om 0,4 mnkr främst beroende på lägre personalkostnader samt senare start för projektet "Samverkan skola/socialtjänst".

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till tertialrapport 1 visar bokslutet på ett försämrat resultat om 0,8 mnkr.

Ledning för individ- och familjeomsorg visar en försämring mot tertialrapport 1 med 0,3 mnkr som hänförs till ökade personalkostnader av engångskaraktär.

Utredningsenheten för barn och ungdom redovisar ett förbättrat resultat mot tertialrapport 1 om 0,9 mnkr. Förändringen förklaras av lägre kostnader än beräknat för placeringar inom egna jour- och familjehem samt att inga placeringar gjorts på § 12 hem under året.

Utredningsenheten för vuxna visar en försämring mot tertialrapport 1 om 1,8 mnkr främst avseende placeringar på LVM-hem och stöd/omvårdnadsboenden.

Individ- och familjeomsorgsverksamheten inom resursenheten för barn och ungdom redovisar en förbättring om 0,3 mnkr jämfört med tertialrapport 1 Detta beroende främst på lägre personalkostnader samt senare start för projektet "Samverkan skola/socialtjänst".

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

Vid en jämförelse med bokslutet 2012 har verksamhetsområdet en ökad nettokostnad om 5,4 mnkr. Ökningen hänförs främst till ökade placeringskostnader.

Socialpsykiatri

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 0,3 mnkr.

Utredningsenheten för vuxna redovisar ett överskott om 1,1 mnkr som hänförs till minskade kostnader för köp av stödboende (Fallskärmen). Vidare redovisas ett underskott om 1,3 mnkr främst avseende fler placeringar än beräknat på HVB-hem samt lägre intäkter än budgeterat för försöks- och träningslägenheter.

Enheten för arbetsmarknadsåtgärder redovisar sammantaget ett överskott om 0,4 mnkr. Enheten bedriver både arbetsmarknadsverksamhet och socialpsykiatriverksamhet. Enhetens socialpsykiatriverksamhet redovisar ett underskott om 0,1 mnkr som hänförs till lägre intäkter än beräknat.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till tertialrapport 2 redovisar bokslutet ett försämrat resultat om 0,6 mnkr.

Detta hänförs främst till lägre intäkter på enheten för arbetsmarknadsåtgärder om 0,1 mnkr och till utredningsenheten för vuxna med 0,5 mnkr avseende högre kostnader för placeringar.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till tertialrapport 1 redovisar bokslutet en förbättring om 0,2 mnkr.

Det är framförallt placeringskostnaderna som blivit lägre än vad som prognostiserades.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna ökat med 0,7 mnkr och hänförs till pris- och löneökningar.

Ekonomiskt bistånd

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 1,9 mnkr. Underskottet motsvarar 2,7 procent av verksamhetens nettobudget. Kostnaderna för handläggning redovisar ett underskott om 0,2 mnkr och ekonomiskt bistånd ett underskott om 1,7 mnkr.

Underskottet för ekonomiskt bistånd består dels i ett underskott om 3,1 mnkr för utbetalt försörjningsstöd och dels i ett överskott avseende intäkter om 1,4 mnkr. Underskottet för utbetalt ekonomiskt bistånd förklaras av att antal hushåll i snitt varit 16 fler än budgeterat. Medelbidraget har varit högre än budgeterad nivå under året.

Kostnadsutvecklingen under året

Period	Utbetalt ekonomiskt bist Agresso (tkr)	Utbetalt ekonomiskt bist USK (tkr)	Medelbidrag kr/hushåll	Antal bidragshushåll
Januari	5 062	4 982	9 009	553
Februari	4 802	4 961	8 796	564
Mars	4 717	4 727	8 595	550
April	4 976	5 025	9 038	556
Snitt T1	4 889	4 924	8 798	556
Maj	4 745	4 743	8 365	567
Juni	4 215	4 696	8 326	564
Juli	4 743	4 754	8 282	574
Augusti	4 457	4 302	7 836	549
Snitt T2	4 540	4 624	8 057	564
September	4 362	4 436	8 095	548
Oktober	4 577	4 500	7 993	563
November	4 192	4 514	7 905	571
December preliminär	4 824	4 497	8 002	562
Snitt T3	4 489	4 487	8 001	561
Snitt helår	4 639	4 678	8 283	560
Budgetnivå	4 408	4 408	8 100	544

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till prognosen i tertialrapport 2 visar bokslutet en förbättring med 2,0 mnkr. Av förbättringen hänförs 0,1 mnkr till handläggning och avser personalförändringar. Ekonomiskt bistånd redovisar en förbättring med 2,1 mnkr som hänförs till att medelbidraget minskat. Antalet hushåll har inte förändrats nämnvärt.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till prognosen i tertialrapport 1 visar bokslutet på en förbättring om 3,5 mnkr. Handläggningen redovisar en förbättring om 0,1 mnkr beroende på personalförändringar. Ekonomiskt bistånd redovisar en förbättring om 3,6 mnkr som hänförs till minskat medelbidrag.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna minskat med 3,4 mnkr. Av förändringen avser 2,4 mnkr försörjningsstöd och 1,0 mnkr handläggning. Kostnadsminskningen om 2,4 mnkr på försörjningsstöd består främst av att medelbidraget har varit 1,0 procent lägre under 2013 men också att antalet hushåll i snitt minskat med 20 stycken.

Kostnadsminskningen för handläggning om 1,0 mnkr hänförs till lägre personalkostnader.

Arbetsmarknadsåtgärder

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 0,5 mnkr. Överskottet motsvarar 7,7 procent av verksamhetens nettobudget.

Enheten för arbetsmarknadsåtgärder redovisar sammantaget ett överskott om 0,4 mnkr. Enheten bedriver både arbetsmarknadsverksamhet och socialpsykiatrisk verksamhet. Enhetens arbetsmarknadsverksamhet redovisar ett överskott om 0,5 mnkr. Av överskottet om 0,5 mnkr förklaras 0,3 mnkr av högre intäkter än beräknat för serviceteamet. Vidare förklaras 0,2 mnkr av att särskilda medel för feriearbete under jullovet inte fullt ut nyttjats.

Bokslut 2013 i förhållande till tertiärrapport 2

I förhållande till prognosen i tertiärrapport 2 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 0,5 mnkr. Se förklaring ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till tertiärrapport 1

I förhållande till prognosen i tertiärrapport 1 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 0,5 mnkr. Se förklaring ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012.

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna ökat med 0,9 mnkr. Ökningen beror främst på ökade lönekostnader avseende OSA-arbeten och feriearbeten.

Stadsmiljö

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 1,3 mnkr. Underskottet motsvarar 12 procent av nettobudgeten. Överskridandet hänförs helt till tidigare lagda renoveringar och restaureringar. Detta har kunnat göras, då nämndens reserv för oförutsedda kostnader ej fullt ut behövt tas i anspråk. Åtgärderna förklaras närmare nedan.

1. Igenläggning av före detta speedwaybana vid entrén till Flatenbadet (barnbadet). Området som ligger inom Flatens naturreservat ger ett negativt intryck och upplevs som en plats som ingen sköter. Syftet var att skapa en yta som kan användas för lek och bollspel istället.

Kostnad: 0,5 mnkr

2. Asfaltering och vid behov restaurering av slitna parkvägar inom stadsdelsområdet.

Kostnad: 0,5 mnkr

3. Borttagning av gammalt trasigt stängsel inom Flatens naturreservat. Stängslen förfular området och fyller idag ingen funktion. De är en fara för djurlivet.

Kostnad: 0,2 mnkr

4. Lekutrustning utanför Skarpnäcks kulturhus.

Kostnad: 0,1 mnkr

Bokslut 2013 i förhållande till tertiärrapport 2

I förhållande till prognosen i tertiärrapport 2/2013 visar bokslutet på ett försämrat resultat om 1,3 mnkr och förklaras enligt ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till tertiärrapport 1

I förhållande till prognosen i tertiärrapport 1/2013 visar bokslutet på ett försämrat resultat om

1,3 mnkr och förklaras enligt ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna minskat med 1,0 mnkr. Det är framförallt kostnaderna för underhåll av naturreservaten som varit lägre. År 2012 tilldelades nämnden 2,4 mnkr i extra medel för underhåll av naturreservaten. Av dessa förbrukades 1,6 mnkr och 0,8 mnkr ombudgeterades till år 2013. Under år 2013 har nämnden tilldelats 0,4 mnkr i extra medel för underhåll av naturreservat.

Förskoleverksamhet

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 5,5 mnkr före resultatöverföring och ett underskott om 2,5 mnkr efter resultatöverföring. Underskottet före resultatöverföring motsvarar 2,3 procent av verksamhetens nettobudget. Övergripande förskoleverksamhet redovisar ett underskott om 2,3 mnkr som avser ökade kostnader för lokalunderhåll. Resultatenheterna redovisar ett underskott om 3,2 mnkr som förklaras av personalkostnader av engångskaraktär och färre prestationer under hösten än vad som prognostiserats. Resultatenheternas resultat analyseras under rubriken "Resultatenheter".

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

Vid en jämförelse med tertialrapport 2/2013 redovisar verksamheten ett försämrat resultat med 1,5 mnkr. Under det sista tertialet har diverse engångssatsningar för upprustning av gårdar samt underhåll av lokaler kunnat göras då nämndens reserv för oförutsedda kostnader ej behövt tas i anspråk fullt ut.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till tertialrapport 1/2013 visar verksamheten ett försämrat resultat om 5,3 mnkr. Försämringen förklaras enligt ovan samt av att flera resultatenheter har haft personalkostnader av engångskaraktär. Förvaltningen har haft cirka 50 fler barn som slutat under sommaren än prognostiserat.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

Vid en jämförelse med bokslutet 2012 har nettokostnaden ökat med 18,2 mnkr. Detta förklaras främst av 88 fler inskrivna barn i snitt jämfört med 2012 och att schablonen har varit högre 2013. Fyra nya barngrupper har startats 2013 och nämnden har fått stimulansbidrag för tio grupper.

Äldreomsorg

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 8,4 mnkr före resultatöverföring och ett överskott om 8,5 mnkr efter resultatöverföring. Överskottet motsvarar 2,8 procent av nettobudgeten. Av överskottet hänförs 9,6 mnkr till beställarenheten. Ledningen redovisar ett underskott om 1,0 mnkr. Kultur och förebyggandeverksamheten, avseende social dagverksamhet och anhörigstöd, redovisar ett underskott om 0,1 mnkr. Skarpnäcks kommunala hemtjänst, vilken är resultatenhet, redovisar ett underskott om 0,1 mnkr. Enheten har dock en resultatfond från föregående år, vilket täcker underskottet. Resultatenheterna beskrivs närmare under avsnittet resultatenheter.

Ledningen redovisar ett underskott om 1,0 mnkr. Av underskottet förklaras 0,5 mnkr för ombyggnad av hemtjänstlokalen på Rusthållarvägen och 0,2 mnkr förklaras av flyttkostnader

för samma enhet. Vidare har nya stolar införskaffats till beställarenheten för 0,1 mnkr, och nya medicinskåp till Hemmet för gamla har köpts till en kostnad av 0,2 mnkr. Detta balanseras upp av nämndens reserv för oförutsedda kostnader, som inte fullt ut behövt tas i anspråk.

Beställarenhetens överskott förklaras främst av minskade kostnader för vård och omsorgsboende. Under året har det i genomsnitt köpts 296 platser. Detta är tretton färre än budgeterat. Enheten hade även budgeterat en buffert för oförutsedda kostnader om 1,9 mnkr, vilken inte tas i anspråk.

Kultur och förebyggandeenheten, avseende social dagverksamhet och anhörigstöd, redovisar ett underskott om 0,1 mnkr. Underskottet hänförs till sociala dagverksamheten.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till prognosen i tertialrapport 2 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 1,9 mnkr. Beställarenheten redovisar en förbättring om 3,1 mnkr som till största del förklaras av färre köpta platser för vård- och omsorgsboende och oförbrukad buffert. Skarpnäcks kommunala hemtjänst och Kultur och förebyggandeverksamheten, avseende social dagverksamhet och anhörigstöd, redovisar vardera 0,1 mnkr sämre i bokslut i förhållande till tertialrapport 2. Ledningen redovisar ett försämrat resultat om 1,0 mnkr. Se ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till prognosen i tertialrapport 1 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 5,0 mnkr. Beställarenheten redovisar en förbättring om 6,2 mnkr och ledningen en försämring om 1,0 mnkr. Se ovan. Skarpnäcks kommunala hemtjänst och Kultur och förebyggandeverksamhet, avseende social dagverksamhet och anhörigstöd, redovisar vardera en försämring om 0,1 mnkr.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

I förhållande till år 2012 har nettokostnaderna minskat med 13,4 mnkr. Detta förklaras främst av minskade kostnader på grund av minskat behov av platser i vård- och omsorgsboende.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 6,3 mnkr. Detta motsvarar 3,0 procent av nettobudgeten. Ledningen redovisar ett underskott om 0,9 mnkr. Beställarenheten redovisar ett underskott om 5,4 mnkr.

Ledningens underskott förklaras av att nya vitvaror har införskaffats till Stadsrådvägen, Rusthållarvägen och Skarabäckens gruppboendestäder till en kostnad av 0,6 mnkr. Detta balanseras upp av nämndens reserv för oförutsedda kostnader, som inte fullt ut behövt tas i anspråk. Vidare redovisas underhållskostnader om 0,3 mnkr för Svartbäckens gruppboendestad.

Beställarenheten överskrider budget med 5,4 mnkr. Överskridandet förklaras främst av ökade kostnader för hemtjänst, placeringar i vård- och omsorgsboende och barn- och vuxenboende som köpts utanför upphandlade verksamheter enligt LOU och LOV. Detta är dock en förbättring om 1,9 mnkr jämfört med 2012. Till exempel är antalet köpta platser på sjukhem fyra färre i december 2013 jämfört med januari. Enheten har arbetat efter den handlingsplan som togs fram 2012. Som exempel kan nämnas att enheten har ärendegenomgång varje vecka. En omorganisation har skett i år då tre handläggare övergått till att endast handlägga barnärenden för att få ett fördjupat barnperspektiv och därmed bättre kunna samverka internt och externt med andra aktörer för att uppnå kostnadseffektiva lösningar.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till prognosen i tertialrapport 2 visar bokslutet ett försämrat resultat om 1,5 mnkr. Beställarenheten redovisar en försämring om 0,9 mnkr. Detta främst till följd av ökade kostnader för personlig assistans. Vidare redovisar ledningen ett försämrat resultat om 0,6 mnkr till följd av inköp av vitvaror till gruppbofästäder. Se ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till prognosen i tertialrapport 1 visar bokslutet ett försämrat resultat om 2,5 mnkr. Beställarenheten försämras med 1,9 mnkr till följd av ökade kostnader för personlig assistans och hemtjänst. Ledningen försämras med 0,6 mnkr till följd av inköpskostnader av vitvaror. Se ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

Nettokostnaderna har ökat med 10,4 mnkr och förklaras främst av ökade kostnader inom det prestationsrelaterade anslaget till följd av ökade prestationer, främst då ökade kostnader för gruppbofästäder.

Kultur och föreningsverksamhet

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 0,2 mnkr vilket motsvarar 1,5 procent av nettobudgeten.

Av underskottet hänförs 0,3 mnkr till inköp av stolar och bord till Kulturhuset. Detta balanseras upp av nämndens reserv för oförutsedda kostnader, som inte fullt ut behövt tas i anspråk. Vidare redovisas ökade personalkostnader på Kultur- och förebyggande enheten, avseende Kulturhuset, om 0,3 mnkr.

Sommarkoloniverksamheten redovisar ett överskott om 0,2 mnkr. Stadens stiftelser har delat ut 0,3 mnkr mer än förra året.

Resursenheten för barn och ungdoms kulturverksamhet redovisar ett överskott om 0,2 mnkr som främst hänförs till lägre personalkostnader än budgeterat. I förhållande till tidigare prognoser är detta en förbättring med 0,2 mnkr och förklaras av att enheten fått kompensation från stadsledningskontoret för uppkomna kostnader i samband med oroligheterna i maj.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till tertialrapport 2 har verksamheten försämrat sitt resultat med 0,2 mnkr.

Se ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till tertialrapport 1 har verksamheten förbättrat sitt resultat med 0,2 mnkr.

Se ovan.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

Vid en jämförelse med bokslutet 2012 redovisar verksamheten en minskad nettokostnad om 0,2 mnkr.

Nettokostnaderna har ökat på Kulturhuset i Skarpnäck med 0,7 mnkr på grund av inköp av stolar och bord om 0,4 mnkr samt ökade personalkostnader av engångs karaktär om 0,3 mnkr.

Nettokostnaderna på Resursenheten för barn och ungdom har minskat med 0,9 mnkr. Av minskningen beror 0,3 mnkr på lägre kostnader för konsulter. Hyreskostnaderna har minskat med 0,2 mnkr och personalkostnaderna inom de öppna fritidsverksamheterna har minskat med 0,4 mnkr.

Övrig verksamhet

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 11,2 mnkr. Överskottet motsvarar 93,3 procent av nettobudgeten. Budgeterade medel är främst avsatta för att vara en reserv för oförutsedda kostnader. Årets reserv har använts för att möta upp underskott inom vissa verksamheter exempelvis funktionsnedsättning. Dessutom har reserven gett utrymme för vissa kostnader av engångskaraktär.

Till äldreomsorgen beställarenhet har nya stolar införskaffats och nya medicinskåp till Hemmet för gamla har köpts in. Vitvaror har köpts in till tre stycken gruppboheter och till kulturhuset har det köpts stolar, bord och skyltar. Inom verksamhetsområdet stadsmiljö har reserven balanserat kostnader för igenläggning av före detta speedwaybana vid entrén till Flatenbadet (barnbadet). Asfaltering och vid behov restaurering av slitna parkvägar inom stadsdelsområdet. Borttagning av gammalt trasigt stängsel inom Flatens naturreservat. Inköp av lekutrustning till uteplats utanför Skarpnäcks kulturhus.

Dessa åtgärder förklaras även som avvikelser under respektive verksamhetsområde.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 2

I förhållande till prognosen i tertialrapport 2/2013 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 4,8 mnkr. Avvikelsen förklaras av en försiktighet att i samband med tertialrapport 2 redovisa hela reserven.

Bokslut 2013 i förhållande till tertialrapport 1

I förhållande till prognosen i tertialrapport 1/2013 visar bokslutet på ett förbättrat resultat om 4,2 mnkr. Avvikelsen förklaras av en försiktighet att i samband med tertialrapport 1 redovisa hela reserven.

Bokslut 2013 i förhållande till bokslut 2012

Nettokostnaderna har i förhållande till år 2012 varit oförändrade.

Jämförelse T1, T2 och bokslut 2013 (totalt för förvaltningen)

Period	Kostnader	Intäkter	Netto
T1	1 120,6	-111,0	1 009,6
T2	1 121,4	-110,9	1 010,5
Bokslut	1 134,6	-124,9	1 009,7
Differens T1/T2	0,8	0,1	0,9
Differens T2/Bokslut	13,2	-14,0	-0,8

Tertialrapport 2/Tertialrapport 1

I tertialrapport 2 redovisades en nettoprogносförändring om 0,9 mnkr i förhållande till tertialrapport 1. Inom verksamhetsområdet arbetsmarknadsåtgärder hade prognosen höjts med 1,3 mnkr, motsvarade ansökan om medel för "Vackra Stockholm". Stöd och service till personer

med funktionsnedsättning hade höjt prognosen med 1,7 mnkr och det berodde på prestationsökningar. Inom individ och familjeomsorgen prognostiserades placeringskostnaderna för vuxna stiga med 0,6 mnkr i förhållande till tertialrapport 1. Kostnaderna för försörjningsstödet sjönk under det andra tertialet vilket medförde prognosförändringar om 1,5 mnkr. Prognosen för äldreomsorgen kunde sänkas på grund av minskat behov av köp av platser inom särskilda boendeformer. Inom verksamhetsområdena stadsmiljö och kultur- och föreningsverksamhet hade prognoserna höjts med sammantaget 1,2 mnkr och avsåg kostnader av engångskaraktär som skulle balanseras av nämndens ”Reserv”. Sammantaget innebar alla prognosförbättringar att nämndens reserv för oförutsedda kostnader kunde förstärkas med 1,7 mnkr i förhållande till tertialrapport 1.

Förändringar mot tertialrapport 1 beskrivs och analyseras under respektive verksamhetsområde under rubriken ”Analys av resultaträkning per verksamhetsområde”.

Tertialrapport 2/Bokslut 2013

Bokslutet redovisar en nettokostnadsförbättring om 0,8 mnkr i förhållande till prognosen i tertialrapport 2. Inom verksamhetsområdet administration har nettokostnaderna ökat med 5,8 mnkr och förklaras av ombyggnadskostnader av huvudkontoret. Inom individ och familjeomsorgen har nettokostnaderna blivit cirka 0,3 mnkr lägre och förklaras främst av att placeringskostnaderna för barn och ungdomar minskat i förhållande till prognosen i tertialrapport 2. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning har ökade nettokostnader om 1,7 mnkr, där 0,6 mnkr förklaras av köp vitvaror till gruppboendestäder och resterande till ökade kostnader för verksamheter finansierade av det fasta anslaget och som därigenom inneburit ökat överskridande av budget. Kostnaderna för försörjningsstöd har under det tredje tertialet fortsatt att sjunka vilket medfört minskade kostnader om 2,0 mnkr. Nettokostnaderna för arbetsmarknadsåtgärder har blivit 0,5 mnkr lägre än vad som prognostiserades i tertialrapport 2. Av förändringen beror 0,3 mnkr på ökade intäkter till ”Serviceteamet” och cirka 0,2 mnkr på intäkter för feriearbeten under jullovet som ej fullt ut kunnat tas in anspråk. Utfallet för äldreomsorgen har blivit 1,9 mnkr lägre än prognostiserat i tertialrapport 2 på grund av ett minskat behov av köp av platser inom särskilda boendeformer. Övrig verksamhet visar en förbättring om 6,2 mnkr. Administrationen redovisar en försämring om 5,8 mnkr som förklaras av kostnaderna för ombyggnationerna av huvudkontoret som belastat det sista tertialet och som varit möjlig då verksamheternas samlade resultat gav utrymme för detta.

Kostnader och intäkter i bokslut 2013 i jämförelse med bokslut 2012

Utveckling, mnkr	VB 2013	VB 2012	Förändring	Förändring %
Personalkostnader	354,7	345,8	8,9	2,6
Lokalkostnader	81,1	72,4	8,7	12,0
Köp av verksamhet	511,4	492,1	19,3	3,9
Övriga kostnader	187,2	184,5	2,7	1,5
Intäkter	-124,7	-109,8	-14,9	13,6
Totalt:	1 009,7	985,0	24,7	2,5

Personalkostnader

Personalkostnaderna har mellan året ökat med 8,9 mnkr eller 2,6 procent, vilket ligger i nivå med årets löneavtal.

Inom verksamhetsområdet förskola har nyöppnade avdelningar medfört personalkostnadsökningar om cirka 10 mnkr. Under året har fyra nya avdelningar öppnats och under år 2012 öppnades totalt 10 avdelningar. För de som öppnades år 2012 belastade endast personalkostnaderna under ett fåtal månader medan de i år varit i drift under hela året.

Inom äldreomsorgen har personalkostnaderna minskat med cirka 10,0 mnkr och förklaras av personalövertagandet av Björkhagen-Hammarbyhöjdens hemtjänst den första april 2012. Personalkostnaderna för år 2012 belastades dels med löner under de tre månaderna verksamheten bedrevs i kommunal regi och dels uppstod en del övertalighetskostnader för personer som inte följde med till den nystartade verksamheten.

Lokalkostnader

Kostnaderna har ökat med 8,7 mnkr i förhållande till år 2012. Förskolan lokalkostnader har ökat med 8,2 mnkr i förhållande till år 2012 och förklaras till största del av nyöppnade grupper. Kostnaderna för försöks- och träningslägenheter har mellan perioderna ökat med 1,0 mnkr. Däremot har hyran för sjukhemmet Hemmet för gamla minskat med 0,2 mnkr på grund av nytt ramavtal mellan staden och Micasa.

Köp av verksamhet

Kostnaderna för köp av verksamhet har ökat med 19,3mnkr i förhållande till år 2012.

Inom verksamhetsområdet individ- och familjeomsorg har kostnaderna ökat med 17,8 mnkr där cirka 6,0 mnkr förklaras av ökade vårdkostnader för ensamkommande flyktingbarn. Vidare avser cirka 6,5 mnkr ökade köp av vård inom utredningsenheterna vuxna samt barn och ungdom. Resursenhetens köp har ökat med cirka 5,0 mnkr och förklaras helt av ändrade bokföringsprinciper. Köpen från "Stiftelsen på rätt väg" redovisades år 2012 under rubriken "Övrigt" i denna redovisning. År 2013 redovisas de som köp av verksamhet.

För verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning har köpen ökat med 8,5 mnkr. Ökade prestationer inom gruppboendestäder har medfört ökade kostnader om 9,1 mnkr och köpen av hemtjänst har minskat med 0,8 mnkr. När det gäller gruppboendestäderna så erhåller nämnden budgettilldelning i form av prestationsersättningar.

Inom äldreomsorgen har kostnaderna minskat med 5,7 mnkr trots prisökningar motsvarande cirka 5,0 mnkr. Det är kostnaderna för köp av platser inom särskilda boendeformer som minskat. Under året köptes i snitt 296 helårsplatser inom denna form att jämföra med 2012 då det köptes 328 helårsplatser. Denna volymminskning har medfört kostnadsminskningar om cirka 19,0 mnkr för verksamhetsåret. Beställarens kostnader för köp av hemtjänstinsatser har ökat med 7,4 mnkr och förklaras främst av personalövertagandet av Björkhagen-Hammarbyhöjden hemtjänst den första april 2012. Under år 2013 har beställarenheten köpt verksamhet från det nystartade bolaget under tolv månader att jämföra med 2012 då man köpte under 9 månader.

Inom stadsmiljö har kostnaderna minskat med 1,0 mnkr. Det är framförallt kostnaderna för underhåll av naturreservaten som varit lägre. År 2012 tilldelades nämnden 2,4 mnkr i extra medel för underhåll av naturreservaten. Av dessa förbrukades 1,6 mnkr. Under år 2013 har nämnden tilldelats 0,4 mnkr i extra medel för underhåll av naturreservat som förbrukats.

Övriga kostnader

Övriga kostnader har ökat med 2,7 mnkr i förhållande till år 2012. Resursenhetens köp har minskat med cirka 5,0 mnkr och förklaras helt av ändrade bokföringsprinciper. Köpen från ”Stiftelsen på rätt väg” redovisades år 2012 under rubriken ”övrigt” i denna redovisning. År 2013 redovisas de som köp av verksamhet. Kostnaderna för ombyggnationen av entréplanet på huvudkontoret har dock medfört ökade övriga kostnader om 8,8 i förhållande till år 2012.

Intäkter

Intäkterna har ökat med 14,9 mnkr i förhållande till år 2012.

Inom individ- och familjeomsorgen har intäkterna ökat med 10,4 mnkr där cirka 7,0 mnkr förklaras av ökade intäkter från Migrationsverket för ensamkommande flyktingbarn. Intäkterna avser dels ersättning för placeringskostnader och dels ersättning för utredningskostnader. Vidare avser cirka 1,5 mnkr ökade EU-bidrag för projektet Romané Bucá.

Inom verksamhetsområdet förskola har intäkterna ökat med 5,3 mnkr. Av ökningen avser 4,8 mnkr ökade stimulansbidrag för nyöppnade avdelningar. Resterande differens hänförs till ökade föräldraintäkter på grund av ökat antal inskrivna barn.

Äldreomsorgens intäkter har minskat med 2,6 mnkr. Antalet personer boende inom de särskilda boendena har mellan perioderna minskat med 32 helårsplatser. Detta har inneburit såväl minskade omsorgsavgifter som hyresintäkter.

Resultatenheter

Av de åtta resultatenheterna redovisar sex enheter underskott för årets verksamhet och två resultatenhet redovisar överskott. Sammantaget redovisar resultatenheterna ett underskott om 3 279 tkr för årets verksamhet. Skarpnäcksfältets förskolor redovisar ett ackumulerat överskott som överstiger tio procent av bruttobudgeten och Björkhagens förskolor redovisar ett resultat för året som överstiger fem procent av bruttobudgeten. Enligt de regler staden har om resultatöverförande till nästkommande år kan dessa två enheter ej överföra hela sitt över respektive underskott. Skarpnäcksfältets förskolor får ej överföra 47 tkr av årets överskott och Björkhagens förskolor behöver ej överföra 220 tkr av årets underskott. Nämndens samlade resultat försämrar sammantaget med 173 tkr.

Belopp i tkr	Resultatfond från år 2012	Årets resultat	Resultatfond till år 2014
Skarpnäcksfältets förskolor	3 314	219	3 486
Björkhagen förskolor	1 007	-1 140	87
Hammarbyhöjdens förskolor	1 413	-811	602
Norra Kärrtorps förskolor	2 411	-1 616	795
Södra Kärrtorps förskolor	1 426	-365	1 061
Västra Bagarmossens förskolor	1 317	-62	1 255
Östra Bagarmossens förskolor	358	564	922
Skarpnäcks kommunala hemtjänst	633	-68	565
Summa resultatenheter	11 879	-3 279	8 773

Skarpnäcksfältets förskolor

Enheten redovisar ett överskott om 219 tkr för årets verksamhet. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 3 533 tkr. Enheten kan dock endast överföra 3 486 tkr till år 2014 då det ackumulerade överskottet överstiger tio procent av bruttobudgeten. Nämndens samlade resultat förbättras på detta sätt med 47 tkr.

Björkhagen

Enheten är ny sedan maj månad genom en delning av tidigare resultatenheten Björkhagen/Hammarbyhöjdens förskolor. Enheten redovisar ett underskott om 1 140 tkr för årets verksamhet. Inklusive del av 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 87 tkr som överförs till 2014. Enheten har ett stort underskott för året men omfattas av regeln för resultatenheter som säger att endast fem procent av under- och överskott får tas med till nästa år. Överstigande underskott om 220 tkr belastar förvaltningens totala resultat.

Enheten har flyttat förskolan Björken till en paviljong på Ystadsvägen för att ett bostadshus med förskola ska kunna byggas på ursprungliga tomtmarken. Till paviljongen flyttade också tillfälliga förskolan Enen.

Den främsta orsaken till enhetens underskott beror på fler barn som slutat under sommaren än prognostiserats och färre barn under höstens månader.

Hammarbyhöjdens förskolor

Enheten är ny sedan maj månad genom en delning av tidigare resultatenheten Björkhagen/Hammarbyhöjdens förskolor. Enheten redovisar ett underskott om 811 tkr för årets verksamhet. Inklusive del av 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 602 tkr som överförs till 2014.

Den främsta orsaken till enhetens underskott beror på fler barn som slutat under sommaren än prognostiserats och färre barn under höstens månader.

Norra Kärrtorps förskolor

Enheten redovisar ett underskott om 1,6 mnkr för årets verksamhet. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 0,8 mnkr som överförs till 2014.

Årets underskott hänförs till ökade personalkostnader och ersättningsanskaffning av möbler.

Södra Kärrtorps förskolor

Enheten redovisar ett underskott om 0,4 mnkr för årets verksamhet. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 1,1 mnkr som överförs till 2014.

Enhetens underskott beror på personalkostnader av engångskaraktär. Enheten har haft fler barn som slutar under sommaren än prognostiserats.

Västra Bagarmossens förskolor

Enheten redovisar ett underskott om 62 tkr för årets verksamhet. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 1,3 mnkr som överförs till 2014.

Enhetens underskott beror på personalkostnader av engångskaraktär. Under året lades två grupper i malpåse på grund av färre barn.

Östra Bagarmossens förskolor

Enheten redovisar ett överskott om 0,6 mnkr för årets verksamhet. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 0,9 mnkr som överförs till 2014.

Överskottet beror på en vakans inom ledningen.

Skarpnäcks kommunala hemtjänst

Enheten redovisar ett underskott om 68 tkr för året. Inklusive 2012 års resultatfond redovisas ett överskott om 565 som överförs till 2014. Under året har enheterna Skarpnäck, Bagarmossen och Kärrtorp flyttat in i gemensamma lokaler på Rusthållarvägen.

Investeringar

Projekt mnkr	JVP 2013	Bokslut 2013	Avvikelse
Upprustning Skarpnäcksparken	3,0	3,4	-0,4
Upprustning Ronneby-parken	1,5	1,4	0,1
Projektering upprustning parkleken Fyren	0,5	0,6	-0,1
Tillgänglighetsinvesteringar	1,8	1,8	0,0
Mindre investeringsprojekt, enligt fördelningsnyckel	1,4	0,8	0,6
Inventarier och maskiner	4,4	1,0	3,4
Nettoresultat	12,6	9,0	3,6

Investeringar på parkmark

Två större parkupprustningar, Skarpnäcksparken och Ronnebyparken, har genomförts under året. Inför upprusningen av parkleken Fyren 2014 har ett förslag arbetats fram i dialog med de som använder parken. Därefter har bygghandlingar tas fram.

För medlen som tilldelats enligt fördelningsnyckel har bland annat belysningsmaster bytts ut i parkleken Brödkaveln, ledningar i koloniområden renoverats och planteringar i Björkhagen, Bagarmossen och på Skarpnäcksfältet byggts om.

För de extra medel som förvaltningen tilldelats för att förbättra tillgängligheten har åtta trappor renoverats och dålig beläggning på parkvägar i Hammarbyhöjden och Björkhagen bytts ut.

Investeringar för inventarier och maskiner

Investeringsbudgeten för inventarier och maskiner redovisar ett överskott om 3,4 mnkr.

Sammantaget har 1,0 mnkr investerats, varav 0,6 mnkr i två stycken inköpta bilar. Möbler har köpts in till huvudkontoret för 0,3 mnkr och till förskolan Långe Erik för 0,1 mnkr.

Medel för lokaländamål**Förskolor**

Stimulansbidrag på 8 mnkr har utbetalats för tio nya avdelningar.

Förskolan Sjöfararen har fått en ny avdelning som startade i januari 2013.

Två nya avdelningar startade under våren på förskolan Vitsippan.

Under hösten 2012 startade sju nya avdelningar på förskolan Långe Erik.

Lokaler

Under året har entréplanet i förvaltningshuset byggts om och rustats upp av fastighetsägaren Svenska Bostäder. Ombyggnaden av bottenvåningen påbörjades under hösten och beräknas vara färdig i mars 2014.

Analys av balansräkning

Stadsdelsnämnden fastställer att kostnader och intäkter som överstiger 20 tkr ska periodiseras.

Balansräkning		
Tillgångar, mnkr	31/12 2013	31/12 2012
Likvida medel, klientmedel och förskottskassa	0,3	0,2
Kundfordringar, bl.a. hemtjänst- och barnomsorgsavgifter	7,5	10,4
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	25,6	23,8
Övriga kortfristiga fordringar	18,6	10,6
Summa omsättningstillgångar	52,4	45,0
Summa anläggningstillgångar	64,6	58,9
Summa tillgångar	116,7	103,9
Skulder och eget kapital, mnkr	31/12 2013	31/12 2012
Leverantörsskulder	-67,0	-64,6
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-20,3	-19,4
Diverse kortfristiga skulder	-0,3	-0,2
Summa skulder	-87,6	-84,3
Eget kapital	-29,1	-19,6
Summa skulder och eget kapital	-116,7	-103,9

Förvaltningens balansomslutning har ökat med 12,8 mnkr.

Endast större avvikelser kommenteras.

Omsättningstillgångar

Likvida medel har ökat med 0,1 mnkr. Det är klientmedlen som ökat. Vid årsskiftet fanns två underförskottskassor.

Kundfordringar har minskat med 2,9 mnkr. Av minskningen avser 2,4 mnkr 2012 års fordran på finansförvaltningen avseende stimulansbidrag för nyöppnade förskolegrupper. Vidare avser 0,9 mnkr 2012 års fordran på stadsledningskontoret för momskompensation på grund av minskade momsavdrag för försöks- och träningslägenheter.

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har ökat med 1,8 mnkr. De förutbetalda kostnaderna har ökat med 1,1 mnkr och består av en ökning till fastighetsbolagen Micasa och SISAB med flera om totalt cirka 1,5 mnkr. Förutbetalda vårdfakturer inom äldreomsorgen och funktionshindrade har mellan åren minskat med 0,4 mnkr. De upplupna intäkterna har ökat med 1,0 mnkr där 2,1 mnkr avser fordran på Söderortsvisionen för feriearbetande ungdomar. De upplupna intäkterna från Söderortsvisionen för vidareutveckling av "Projekt Skarpnäckslyftet" har mellan perioderna minskat med 0,2 mnkr. Även fordringarna för vårdnadsbidrag har minskat med 0,2 mnkr.

Övriga interimsfordringar har mellan perioderna minskat med 0,3 mnkr.

Övriga kortfristiga fordringar har ökat med 8,0 mnkr. Av förändringen avser 6,7 mnkr fordran mot staten rörande ersättning för ensamkommande flyktingbarn. Vidare avser 1,0 mnkr fordran på ESF (Europeiska socialfonden) för projektet Romané Bucá avseende perioden mars till december 2013.

Skulder

Leverantörsskulder har ökat med 2,4 mnkr. Av förändringen avser sammantaget 4,8 mnkr ökade skulder till fastighetsbolagen Stockholms AB, Svenska bostäder AB, SISAB och MICASA. Leverantörsskulder till vårdföretagen har mellan perioderna minskat med 1,5 mnkr.

Till stadens förvaltningar har skulderna totalt minskat med 0,9 mnkr. Skulderna till trafiknämnden har minskat med 0,8 mnkr och till utbildningsnämnden med 0,4 mnkr. Till stadsledningskontoret har skulderna ökat med 0,3 mnkr.

Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har ökat med 0,9 mnkr. De upplupna kostnaderna har minskat med 1,4 mnkr och de förutbetalda intäkterna har ökat med 2,3 mnkr. Av minskningen för upplupna kostnader består 5,2 mnkr av äldreomsorgens kostnader för köp av sjukhemsplatser från Medihem. De upplupna kostnaderna till Svenska bostäder har mellan perioderna ökat med 4,0 mnkr och avser underhållskostnader för ombyggnationen av huvudkontorets entréplan.

Av de förutbetalda intäkternas ökning består 2,9 mnkr av intäkter för ensamkommande flyktingbarn. Vidare förklaras 0,6 mnkr till minskade statliga projektmedel från Socialstyrelsen till socialpsykiatri.

Alla ovanstående avvikelser får anses vara av naturlig variation.

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Administrationens andel av de totala kostnaderna	3,66 %	4,02 %	4 %	minska	2013
● Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	1 st	0 st	1 st	tas fram av nämnden	2013

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

Nämndmål:

Administrationn stödjer verksamheterna att uppnå fastställda mål i verksamhetsplanen

● Uppfylls helt

Beskrivning

Administrationns uppdrag är att stödja cheferna utifrån verksamhetens behov. Administrationen ansvarar även för uppföljning och kontroll till ledning och nämnd.

Förväntat resultat

Verksamheterna uppfyller sina mål.

Kommentar

Den årliga kundenkäten visar att cheferna är nöjda med det stöd de får från administrationen.

Nämndmål:

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning är en kommunicerande organisation med tillgänglig och tydlig kommunikation

● Uppfylls helt

Beskrivning

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning är en kommunicerande organisation där kommunikationen bidrar till att alla medarbetare känner till och har förståelse för nämndens mål. Chefer och ledare kommunicerar så att alla medarbetare förstår hur deras arbete bidrar till att utveckla verksamheten och nå målen. Medarbetare och medborgare hittar den information de behöver och det är lätt att kommunicera med stadsdelsförvaltningen. Förvaltningens kommunikation är tydlig och skapar kunskap och förståelse. Förvaltningen ska kommunicera det vi gör och göra det vi kommunicerar. Förvaltningen underlättar också för medborgarna att delta i utvecklingen av stadsdelsområdet.

Förväntat resultat

Fler chefer kommunicerar på ett sätt som gör att medarbetarna förstår hur deras verksamheter bidrar till ett Stockholm i världsklass. Medledarskapet ökar. Chefer och medarbetare har rätt stöd för att kommunicera. Intranätet används mer. Fler tycker att det är lätt att kommunicera med Skarpnäcks stadsdelsförvaltning och vet var information finns för att komma i kontakt

med oss.

Kommentar

Förvaltningen fortsätter arbetet för att nå målen i stadens kommunikationsprogram. Under året har kommunikationsprogrammet diskuterats i förvaltningens olika ledningsgrupper.

Andelen chefer som kommunicerar så att medarbetarna förstår hur verksamheten bidrar till visionen har ökat med 8 procentenheter jämfört med 2012. Under året har visionsarbetet varit i extra fokus på bland annat enhetschefsmöten.

I november lanserades stadens nya gemensamma intranät. Med en bra sökfunktion och med innehåll från hela staden på ett ställe är det lättare för medarbetare att hitta information.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Andelen chefer och ledare som kommunicerar så att medarbetarna förstår hur verksamheten bidrar till ett Stockholm i världsklass.	62		60 %		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Checklistor för att hänsyn tas till funktionsnedsättning vid planering och genomförande av utbildningar och konferenser, som allergier, hörselhjälpmedel m.m. ("En stad för alla" mål 2)	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Fortsätta implementera kommunikationsprogrammet (chefer och kommunikatör)	2013-01-01	2013-06-30	
✓ Förvaltningen har tillgång till texttelefon ("En stad för alla", mål 2)	2013-01-01	2013-12-31	
🕒 Inventera utskick, brev, beslut etc utifrån tydlig och tillgänglig kommunikation (chefer och kommunikatör)	2013-01-01	2014-06-30	
🕒 Utveckla den redaktionella organisationen (kommunikatör)	2013-01-01	2014-06-30	

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har rutiner för hantering av klagomål och synpunkter. Alla klagomål och synpunkter som är av väsentlig karaktär diarieförs. Under året har 140 klagomål och synpunkter diarieförts. Cirka 50 av dessa rör förskolan och handlar i huvudsak om personalbemanning, barngruppsstorlek och utemiljö. Förskolan har också fått nio synpunkter från nöjda föräldrar.

Inom individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning har 20 synpunkter och klagomål diarieförts. De handlar i huvudsak om handläggning i enskilda ärenden och bemötande.

Resten, det vill säga hälften av samtliga, är synpunkter och klagomål som rör utemiljön i stadsdelsområdet. Många synpunkter handlar om planärenden och några är förbättringsförslag. Sju klagomål på snöröjningen har diarieförts.

Synpunkter av mindre karaktär kommer via e-post, telefon och i daglig dialog med föräldrar, kunder, klienter med mera. Dessa löses vanligtvis direkt i samtalet eller via telefon och e-post.

Bilagor