



Handläggare: Krisztina Buki  
Telefon: 08-508 21 00

Till  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
2012-05-24

## Tertialrapport 1 Älvsjö stadsdelsnämnd

### Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Stadsdelsnämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen inklusive omslutningsförändringar med 0,8 mnkr
2. Stadsdelsnämnden ansöker om stimulansbidrag med 0,8 mnkr för utbyggnad av förskolan Citrusgården, Folkparksvägen 161
3. Stadsdelsnämnden ansöker om medel på 250 tkr för att öka nätverksaccess för förskolorna Snöripan, Snöripsvägen 32-34, och Akleja, Aklejavägen 19
4. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Lars Arvidsson  
Stadsdelsdirektör

Ingela Kristiansson  
Ekonomichef

Göran Sjödin  
Verksamhetsområdeschef

Eva Frykler  
Tf. Verksamhetsområdeschef

Margareta Hamrén  
Avdelningschef





## Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....	5
1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	5
1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa.....	5
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande .....	6
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar .....	8
1.4 Det ska byggas många bostäder i Stockholm .....	10
1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm.....	10
1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning .....	12
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras .....	14
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald.....	14
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas .....	16
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg .....	22
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten .....	37
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva .....	40
3.1 Budgeten ska vara i balans .....	40
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva .....	46
Synpunkter och klagomål .....	47
Övrigt .....	47
Bilagor .....	49

## Sammanfattande analys

Stadsdelsnämnden bedöms kunna bidra till att i hög grad uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Analysen baseras på nuvarande utfall, identifierade trender och resultat från brukarundersökningar.

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

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås. Älvsjö fortsätter att växa och ett nytt Älvsjö centrum kommer att ge nya förutsättningar för besök och företag. Antalet hushåll som uppstår ekonomiskt bistånd har minskat sedan årsskiftet. Verksamheterna arbetar för en låg miljöbelastning och arbetet för att öka tryggheten inom stadsdelsområdet fortsätter.

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål i huvudsak uppnås. Valfriheten för brukarna i Älvsjö är stor och har utökats successivt. För att öka kundnöjdheten inom främst äldreomsorgen, där andelen nöjda kunder har varit låg, har förvaltningen tagit fram en åtgärdsplan. Arbetet med att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet fortgår och metoden LEAN används för att effektivisera arbetsprocesser. Befolkningsprognosen och planerat bostadsbyggande innebär behov av ytterligare förskoleavdelningar. En del av denna utbyggnad behöver genomföras under året. Sjukfrånvaron fortsätter att minska men i för låg takt i förhållande till tidigare satt årsmål för 2012. Årsmålet har därför justerats i tertialrapport 1 till en mer nåbar nivå och en handlingsplan har tagits fram.

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås. Prognosen visar en budget i balans. Större överskott redovisas för äldreomsorg och förskola. Större underskott redovisas för stöd och service till personer med funktionsnedsättning och ekonomiskt bistånd.

Förändrade årsmål för indikatorer

För ett antal indikatorer har årsmål lagts in först i tertialrapport 1 och för andra indikatorer kommer målvärden att tas fram senare. För sjukfrånvaron har årsmålet justerats. Detta kommenteras under respektive indikator.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås. Älvsjö fortsätter växa med ett kraftigt bostadsbyggande. Ett Älvsjö centrum växer fram och ger nya förutsättningar för besök och företag de kommande åren. Antalet hushåll med ekonomiskt bistånd har minskat sedan årsskiftet. Verksamheterna arbetar för att hålla en så låg miljöbelastning som möjligt. Trygghetsarbetet i stadsdelsområdet fortsätter att utvecklas.

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att uppnås. I samarbete med Stockholmsmässan och Stockholm Business Region arbetar nämnden med att skapa fler arbetstillfällen i stadsdelsområdet genom att marknadsföra Älvsjö som en attraktiv plats för företagsetablering.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i □ konkurrens (alla nämnder) ● Uppfylls helt			35 %	35 %	2012

### NÄMNDMÅL:

#### Stadsdelsnämnden ska verka för att Älvsjö nya centrum skapar bra förutsättningar för fler besök och företag

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Den med SBR, fastighetsägare, mässan och den lokala företagarföreningen ● gemensamt framtagna strategin för att skapa ett aktivt och dynamiskt centrum ska implementeras	2012-01-01	2014-12-31	

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

- Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att uppnås. Antalet hushåll med ekonomiskt bistånd har minskat sedan årsskiftet. Andelen barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd har ökat, i förhållande till antalet hushåll, varför indikatorerna visar på en avvikelse mot årsmålet. Fokus under 2012 kommer att ligga på barnfamiljer. Föräldrar är en prioriterad målgrupp på Jobbtorg och särskilt inom Jobbtorg Resurs.

De personer som idag aktualiseras på stadsdelsnämnden bedöms stå långt från arbetsmarknaden. Älvsjö stadsdelsnämnd har under 2012 tillgång till fler platser på Jobbtorg Resurs vilket gör att det finns mer resurser för denna målgrupp.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag) □ ● Uppfylls helt			55 st	öka	2012
Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd ◆	1,8 %	1,7 %	1,6 %	4,5 %	Tertial 1 2012

#### Kommentar:

För att nå årsmålet om 1,6 % så måste antalet barn minska från 114 till 100, vilket inte är realistiskt då antalet barn har ökat sedan årsskiftet 2009. Fokus under 2012 kommer att ligga på barnfamiljer. Föräldrar är en prioriterad målgrupp på Jobbtorg och särskilt inom Jobbtorg Resurs.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel barn som växer upp i familjer med ensamstående ♦ föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd	1,1 %	1 %	0,9 %	2,4 %	Tertial 1 2012

## Kommentar:

För att nå årsmålet om 0,9 % så måste antalet barn minska från 67 till 58, vilket inte är realistiskt då antalet barn har ökat sedan 2010. Fokus under 2012 kommer att ligga på barnfamiljer. Föräldrar är en prioriterad målgrupp på Jobbtorg och särskilt inom Jobbtorg Resurs.

Andel personer beroende av ● ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	1,26 %	1,1 %	1,1 %	2,4 %	Tertial 1 2012
--	--------	-------	-------	-------	----------------

Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i ● förhållande till samtliga 18-24 åringar i befolkningen	1,1 %	1,1 %	1,1 %	2,0 %	Tertial 1 2012
---	-------	-------	-------	-------	----------------

Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ● ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,78 %	0,95 %	0,95 %	1,4 %	Tertial 1 2012
--	--------	--------	--------	-------	----------------

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram ● och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter	2012-01-01	2012-12-31	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Införa öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning, öppen varje vecka</li> </ul>	2012-01-01	2012-12-31	
<p>Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om att i samverkan med stadsdelsnämnder och socialnämnden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utvärdera de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls samt utveckla arbetsmarknadsinsatser för de aspiranter som står långt från arbetsmarknaden</li> </ul>	2012-01-01	2012-12-31	
<p>Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om samverkan med stadsdelsnämnderna och socialnämnden,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utveckla arbetsmarknadsinsatser och ett gemensamt sätt att bedöma vilka som kan anses stå till arbetsmarknadens förfogande</li> </ul>	2012-01-01	2012-12-31	
<p>Kommunstyrelsen har i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna, arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden ta fram förslag på "en väg in" för personer som söker ekonomiskt bistånd</p>	2012-01-01	2012-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### Invånare i Älvsjö ska vara eller bli självförsörjande

- Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ta fram en handlingsplan för vräkningsförebyggande åtgärder</li> </ul>	2012-01-01	2012-06-30	
<p>Ungdomar med funktionsnedsättningar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ska särskilt uppmärksammas vid erbjudanden om feriejobb.</li> </ul>	2012-01-01	2012-12-31	

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

- Uppfylls helt



Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för en hållbar livsmiljö kommer att uppnås. Förskolorna samt Långsjöns dagliga verksamhet har kommit längst med att öka andelen inköpta ekologiska livsmedel, och ligger över årsmålet. Under året kommer en miljöhandlingsplan att tas fram för nämnden utifrån stadens nya miljöprogram.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Andel dubbdäck <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2012
<input type="checkbox"/> Andel elbilar <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			30 %	5 %	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	Mar 2012
<input type="checkbox"/> Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			75 %	tas fram av nämnden/styrelsen	Halvår 1 2012
<input type="checkbox"/> Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	80 %	2012
<input type="checkbox"/> Elanvändning per kvadratmeter <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 kwh/kvm	35 kWh	2012

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015	2012-01-01	2012-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

**Miljö- och klimatbelastningen från stadsdelsnämndens verksamheter ska vara låg**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel inköpta ekologiska livsmedel i Älvsjö i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel	24,15 %	24 %	23 %	Tertial 1 2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla verksamheter ska sortera ut papper och förpackningar	2012-01-01	2014-12-31	

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.4 Det ska byggas många bostäder i Stockholm

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Arbetet med tre nya detaljplaner i Solberga pågår, för sammanlagt cirka 500 lägenheter. Detaljplanearbetet för kvarter 4 och 5 i Älvsjö centrum har just inletts, med 100 lägenheter och ett hotell. Program för kvarteret Kabelverket med upp till 1500 lägenheter kommer på samråd i höst och programarbetet för områdena runt Huddingevägen har just inletts.

#### NÄMNDMÅL:

### Bostadsbyggandet ska ske i hög takt med hänsyn till grönområden, tillgänglighet och möjlighet till social samvaro och ett aktivt uteliv

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Tvärpolitisk grupp	2012-01-01	2012-12-31	
Uppföljning av den lokala parkplanen och redovisning av grönkompensation.	2012-01-01	2012-12-31	

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt



Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås genom de beslutade satsningarna på att främja kultur för, med och av barn och ungdomar. Därutöver stödjer, anordnar och erbjuder nämnden kulturaktiviteter för äldre och personer med funktionsnedsättning. Nämnden har beviljat bidrag med 155 tkr till 16 föreningar och organisationer för det lokala förenings- och kulturlivet.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utbildningsnämnden ska i dialog med stadsdelsnämnderna, kulturnämnden och det fria kulturlivet utveckla Kulan för att ge fler barn och unga i skola och förskola möjlighet till kulturupplevelser	2012-01-01	2012-12-31	

---

**NÄMNDMÅL:**

**Stadsdelsnämnden ska främja kultur för, med och av barn/ungdomar**

● Uppfylls helt

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning**

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Arbetet med sandsopning och städning pågår och ska vara klart den 15 maj. Från oktober kommer stadsdelsnämnden att ha ett nytt driftavtal för parkskötsel med en annan typ av uppföljning som förväntas ge bättre kvalitet. Programarbetet för upprustning och tillgänglighetsanpassning av parkleken Kristallen har startat. Under våren har städdagar för skolor, förskolor och föreningar genomförts i Älvsjös parkområden. Aktiviteten avslutades med en städfest i parkleken Kristallen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Stockholmarnas nöjdhet med skötsel <input type="checkbox"/> park och grönområden ● Uppfylls helt			61 %	61 %	2012
Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd <input type="checkbox"/> avser förebygga eller minimera under året ● Uppfylls helt			100 %	100 %	2012
Antal krisledningsövningar <input type="checkbox"/> i nämnd/bolag på ledningsnivå ● Uppfylls helt			1 st	46 st	2012

**NÄMNDMÅL:**

**Parker och naturområden ska upplevas välskötta och vara tillgängliga**

- Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Inventering av tillgänglighetsanpassad lekturstning på lekplatserna	2012-01-01	2014-12-31	
● Solstädning - extra städinsatser vid vackert väder och vid särskilda evenemang.	2012-01-01	2014-12-31	
● Vid upprustning eller nyanläggning av parker ska dessa tillgänglighetsanpassas.	2011-01-01	2014-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

#### Älvsjö ska upplevas tryggt

- Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel invånare som känner sig trygga på kvälltid i bostadsområdet <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			62 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Incidenter ska rapporteras i RISK	2012-01-01	2012-12-31	
● Trygghetsvandringar	2011-01-01	2012-12-31	

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**
**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås. Valfriheten för brukarna i Älvsjö är stor och har utökats successivt. För att öka kundnöjdheten inom främst äldreomsorgen, där andelen nöjda brukare har varit låg, har förvaltningen tagit fram en åtgärdsplan. Arbetet med att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet fortsätter och metoden LEAN används för att effektivisera arbetsprocesser. Befolkningsprognosen och planerat bostadsbyggande innebär behov av ytterligare förskoleavdelningar. En del av denna utbyggnad behöver genomföras under året.

Sjukfrånvaron minskar men i för låg takt i förhållande till tidigare satt årsmål. Därför har årsmålet justerats till en mer nåbar nivå och en handlingsplan har tagits fram.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Älvsjö har en bred mångfald och stor valfrihet inom både äldreomsorg och förskola. Valfriheten har ökat successivt.

För att få en bättre uppföljning av verksamheterna ska lokala brukarundersökningar och fokusgrupper genomföras inom de områden där det saknas stadsövergripande undersökningar eller för att komplettera dessa. Arbete pågår för att förbättra informationen i "Jämför service". Exempelvis kommer förskolorna med finsktalande personal att göras sökbara. Älvsjös medborgarkontor är en fortsatt viktig informationskanal för många av stadsdelsområdets invånare.

Inga ändringar/avvikelser har gjorts i fastställd aktivitetsplan för konkurrensutsättning.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel brukare som upplever att de har			72 %	75%	2012
□ valmöjlighet inom barnomsorg					
● Uppfylls helt					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom <input type="checkbox"/> omsorg om personer med funktionsnedsättning <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			67 %	67%	2012
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom <input type="checkbox"/> äldreomsorg, hemtjänst <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			70 %	70%	2012
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom <input type="checkbox"/> äldreomsorg, vård- och omsorgsboende <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			53 %	55%	2012

**NÄMNDMÅL:**

**Kommunikationen med brukare, medborgare och utförare ska var tydlig och lättillgänglig för att möjliggöra aktiva val**

Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda besökare <input type="checkbox"/> på medborgarkontoret <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90 %	2012

Kommentar:

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Kommunikatören ska utbildas i hur man <input checked="" type="checkbox"/> utformar tillgänglig och begriplig kommunikation och information	2012-01-01	2012-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nämndens handlingar ska levereras på de format/medier som önskas</li> </ul>	2012-01-01	2014-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nämndens information ska vara enkelt skriven, begriplig och lättläst.</li> </ul>	2012-01-01	2016-12-31	

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

- Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Barnomsorgsgarantin har uppfyllts under årets första fyra månader och bedöms uppfyllas även under resterande del av året. Befolkningsprognosen och planerat bostadsbyggande innebär behov av ytterligare förskoleavdelningar. En del av denna utbyggnad behöver genomföras under året.

Förskolorna har totalt 70 barngrupper som är organiserade på flera olika sätt. Antalet barn per avdelning är nu på våren 16,5 men beräknas vara 15,9 vid årets slut. Antalet förskolebarn per anställd är nu 5,5 men beräknas minska till 5,3 vid årets slut. Det är alltid en större andel små barn i grupperna under hösten och därmed blir såväl antalet barn per grupp som antalet barn per anställd lägre på hösten än på våren.

Andelen förskollärare är nu på våren 42 % men beräknas vara 47 % vid årets slut då rekryteringar pågår på flera förskoleenheter.

Den nya skollagen och förändringar i förskolans läroplan trädde i kraft 2011-07-01. Mot bakgrund av detta har förvaltningen inlett ett kvalitetsutvecklingsarbete med fokus på barns språk- och kunskapsutveckling samt pedagogisk dokumentation. Arbetet fortlöper som planerat.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete</li> <li>● Uppfylls helt</li> </ul>			100 %	tas fram av nämnden	2012
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Andel förskollärare av antal anställda</li> <li>● Uppfylls helt</li> </ul>			47 %	öka	2012



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen <input type="checkbox"/> avseende trygg och säker miljö <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			78 %	öka	2012
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen <input type="checkbox"/> avseende utveckling och lärande <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			78 %	öka	2012
Antal barn per avdelning <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			15,9	oförändrad	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Antal barn som inte barnomsorgsgarantin uppfyllts för under året	0 st	0 st	0 st	0 st	Mar 2012
Antal förskolebarn per anställd(årsarbetare) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			5,3 st	oförändrad	2012
Personalens bedömning av "Förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling" <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			3,6	öka	2012
KF:s aktiviteter	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			

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att säkerställa att föräldrars val i större utsträckning kan tillgodoses samt verka för att många alternativ finns att välja mellan	2012-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska ta fram konkreta handlingsplaner för de olika pedagogiska verksamheternas fortsatta arbete med att införa it i pedagogiken samt it i de administrativa rutinerna	2012-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska ta fram rutiner för inkomstkontroll	2012-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan	2012-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan	2012-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska utveckla samverkan med fristående förskolor och både kommunala och fristående skolor	2011-01-01	2012-12-31	
Stadsdelsnämndernas ska säkerställa att förskolans nya läroplan är implementerad i alla förskolor	2012-01-01	2012-12-31	
Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna utarbeta skriftliga riktlinjer för rutiner vid övergången mellan förskola och skola	2012-01-01	2012-12-31	
Utbildningsnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna genomföra en granskning av placerade barns skolsituation	2012-01-01	2012-12-31	

**NÄMNDMÅL:**
**1 Förskolans arbetssätt ska utveckla barns förståelse för likabehandling**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel likabehandlingsplaner som <input type="checkbox"/> är utvärderade och uppdaterade under året ● Uppfylls helt			100 %	2012
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen <input type="checkbox"/> avseende normer och värden ● Uppfylls helt			87 %	2012

**NÄMNDMÅL:**
**2 Förskolans arbetssätt ska utveckla barns språk- och kommunikationsförmåga samt nyfikenhet att utforska matematik, naturvetenskap och teknik**

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utveckla kvaliteten i handlingsplanerna för barn i behov av särskilt stöd ●	2012-01-01	2012-12-31	

**NÄMNDMÅL:**
**3 Förskolans arbetssätt ska utveckla barns inflytande över förskolans miljö och verksamhet**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen <input type="checkbox"/> avseende barns inflytande ● Uppfylls helt			79 %	2012

**NÄMNDMÅL:**
**4 Förskolans arbetssätt ska utveckla föräldrars möjlighet till delaktighet och inflytande av barns lärande och utveckling**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen			77 %	2012
□ avseende förskola och hem				
● Uppfylls helt				

**NÄMNDMÅL:**
**5 Förskolans arbetssätt ska stödja barns övergång till skolan i samarbete med föräldrar och skola**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel förskolor som uppfyllt sina åtagande			100	2012
□ för övergången till skolan				
● Uppfylls helt				

**NÄMNDMÅL:**
**Fritidens verksamheter ska erbjuda utvecklande aktiviteter och en trygg miljö**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel ungdomar som är nöjda med Ungdomens			87 %	2012
□ Hus				
● Uppfylls helt				

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Inkludera barn och ungdomar med ● funktionsnedsättning i nämndens fritidsverksamheter	2012-01-01	2014-12-31	
● Parkleken Kristallen ska upprustas och tillgänglighetsanpassas	2012-01-01	2012-12-31	

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg**

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet i huvudsak kommer att uppnås.

Under hösten 2011 och våren 2012 har förvaltningen infört LEAN som en metod i verksamhetsutvecklingen. Två stycken LEAN-handledare har utbildats som kommer att vägleda enheterna i deras arbetsprocesser. Det systematiska kvalitetsarbetet inom samtliga verksamheter fortsätter.

**Satsning på myndighetsutövning**

Under 2012 fortsätter arbetet för att höja kvaliteten och kompetensen inom de myndighetsutövande verksamheterna. Olika förbättringsområden som rör rutiner, handläggning och utredning har identifierats och gränssnittet mellan olika verksamhetsområden har förtydligats. Inom enheten för äldre och funktionsnedsatta har metoden LEAN använts för att se över och förbättra rutiner och processer och därigenom förväntas kvaliteten i handläggningen att höjas. Även vuxnenheten och enheten för barn och familj kommer att påbörja ett utvecklingsarbete med hjälp av LEAN under året.

**Individ- och familjeomsorg, barn och ungdom**

Förvaltningen har tillsammans med utbildningsförvaltningen och närpolisen utarbetat en lokal handlingsplan för det brotts- och drogförebyggande arbetet som blev klar under hösten 2011. Arbetet med att implementera handlingsplanen har påbörjats. Utredarna på barn och familj har genomgått utbildning i "Signs of safety" för att förbättra metoderna för att göra risk- och skyddsbedömningar. Stadsdelsnämnden har ansökt hos socialstyrelsen om ordinarie BBIC-licens och ett beslut väntas före sommaren.

**Individ- och familjeomsorg, vuxna, inkl socialpsykiatri**

Personer med missbruk eller annan beroendeproblematik utreds och följs upp, enligt evidensbaserade metoder, ASI, (Addiction Severity Index). Insatser erbjuds i första hand inom öppenvården, Team Sydväst. Det har inkommit fler anmälningar enligt LVM än tidigare år och antalet öppenvårdsinsatser har därför minskat något i förhållande till det totala antalet beviljade insatser. En person som aktualiseras via "LVM-anmälan" kan sällan tillgodogöra sig öppenvårdsinsatser då missbruket är för allvarligt och detta i sin tur medför fler insatser i form av behandlingshem.

Under hösten 2011 genomförde förvaltningen en genomlysning av samtliga ärenden inom socialpsykiatri och en åtgärdsplan togs fram för att säkerställa kvaliteten och rättssäkerheten i den fortsatta handläggningen liksom rutiner för samverkan och överlämning av ärenden internt mellan förvaltningens olika enheter. Under första tertialen 2012 har dessa åtgärder genomförts och för personer med psykisk funktionsnedsättning som ansöker om insatser utreds och följs insatserna upp enligt den

evidensbaserade metoden DUR (Dokumentation, Utvärdering och Resultat inom socialpsykiatri). Barnperspektivet lyfts fram i alla utredningar som rör vuxna med barn. Från och med den 1 april har enheten utförare socialpsykiatri med den dagliga verksamheten Rondellen, Havskattens stödboende och boendestödet flyttats över till verksamhetsområdet för äldre och funktionsnedsatta.

#### Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Inom myndighetsutövningen fortsätter satsningen på att utveckla handläggningsförfarandet och att höja kvaliteten i de utredningar som görs. Utförarenheterna fortsätter att upprätta genomförandeplaner för samtliga brukare och utvecklar befintliga planer. Arbetet med den kunskaps- och erfarenhetsbaserade metoden DUR fortsätter och utvecklas. Barnperspektivet lyfts fram i utredningar rörande vuxna med barn.

Stadsdelsnämnden medverkar i olika projekt i syfte att stärka och förbättra kvaliteten i verksamheterna, bland annat i det kommunövergripande EU-projektet "Carpe" för att kompetensutveckla medarbetarna. Förvaltningen deltar i projektet "Vård i annans hem", i samarbete med försäkringsbolaget AFA, fram till och med juni månad. Stöd ges till anhöriga till personer som har en insats enligt SoL eller LSS och är under 65 år.

#### Äldreomsorg

Staden och Socialstyrelsen har under hösten 2011 genomfört brukarundersökningar där de äldres nöjdhet med hemtjänsten mättes. Stadens brukarundersökning visade på ett sämre resultat 2011 i jämförelse med 2010. Förvaltningen har sammankallat de hemtjänstutförare och utförare inom vård- och omsorgsboende som har den största andelen kunder från Älvsjö. Resultatet gicks igenom och förvaltningen begärde in åtgärdsplaner utifrån verksamheternas egna resultat samt utifrån några i förväg identifierade områden. Åtgärdsplanerna kommer att följas upp i samband med verksamhetsuppföljningarna och vid ett särskilt uppföljningsmöte. För att kunna vidta adekvata åtgärder kommer stadsdelsförvaltningen att samverka och föra en nära dialog med äldreförvaltningen. Som ett komplement till brukarundersökningarna genomför förvaltningen fokusgrupper samt intervjuer med äldre som har insatser i form av hemtjänst eller vård- och omsorgsboende. Projektet "Rehabilitering del två" inom Solberga vård- och omsorgsboende och Älvsjö servicehus fortskrider enligt plan. Den öppna verksamheten, Älvsjö Träffen, för hemmaboende pensionärer är under omstrukturering och utveckling för att bättre kunna möta de äldres behov och intressen.

Solberga vård - och omsorgsboende för demenssjuka har beviljats ytterliga medel från staden för att öka bemanningen på boendet. De utökade personalresurserna används för att utveckla och öka antalet sociala aktiviteter.

Förvaltningen har påbörjat en mer offensiv satsning på anhörigstödet i form av kompetensutveckling, förstärkt samarbete i regionen och utökad dialog mellan förvaltningen och landstinget samt olika intresseorganisationer.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ASI (Addiction Severity Index) <input type="checkbox"/> utredningar <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2012
Andel av inkommande anmälningar inom BoU där det inleds en utredning (IoF) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			28,1 %	fastställs 2012	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Andel barn och unga i biståndsbedömd öppenvård	62,1 %	64 %	64 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
<input checked="" type="checkbox"/> 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)	70,27 %	85	85 %	öka	Tertial 1 2012
<input type="checkbox"/> Andel enskilda som minskat sitt behov av stöd inom socialpsykiatri <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			10 %	tas fram av nämnden	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, IoF	77,34 %	80 %	80 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel klienter inom socialpsykiatrin som <input type="checkbox"/> erhållit två uppföljning enligt DUR under året				tas fram av nämnden	2012
Kommentrar: Prognos kan först göras efter att ett årsmål har satts. Årsmål sätts efter årets utfall i samband med verksamhetsberättelsen 2012					
Andel mål för den enskilde, med <input type="checkbox"/> insatser inom socialpsykiatrin, som i snitt uppnås (loF)				fastställs 2012	2012
Kommentrar: Prognos kan först göras efter att ett årsmål har satts. Årsmål sätts efter årets utfall i samband med verksamhetsberättelsen 2012.					
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som <input checked="" type="checkbox"/> har haft insatser inom loF, socialpsykiatri	0,41 %	0,4 %	0,4 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som <input checked="" type="checkbox"/> har haft insatser inom vuxen missbruk, loF	0,15 %	0,3 %	0,3 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
Andel personer med insatser inom socialpsykiatrin som <input type="checkbox"/> på det hela taget är nöjda med sin insats (loF) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			76 %	82	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (IoF)				öka	2012
Kommentrar: Prognos kan först göras efter att ett årsmål har satts. Årsmål sätts efter årets utfall i samband med verksamhetsberättelsen 2012.					
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)			76 %	76	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					
Kommentrar: För 2012 sätts årsmålet i tertialrapport 1.					
Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar			90 %	tas fram av nämnden	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel vuxna i ♦ biståndsbedömd öppenvård (IoF)	61,29 %	65 %	75 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012

Kommentar:

Det har kommit in fler anmälningar enligt LVM än tidigare år. En person som aktualiseras via "LVM-anmälan" kan sällan tillgodogöra sig öppenvårdsinsatser då missbruket är för allvarligt och detta i sin tur medför fler insatser i form av behandlingshem.

Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen ● och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	74,42 %	65	60 %	öka	Tertial 1 2012
---	---------	----	------	-----	-------------------

Antal familjer med barn som saknar □ stadigvarande bostad (IoF)	3 st			fastställs 2012	Tertial 1 2012
--	------	--	--	--------------------	-------------------

Kommentar:

Enligt SLK ska målvärde inte sättas då det är första gången mätningen görs.

Antal nytillkomna försöks- och □ träningslägenheter (IoF) ● Uppfylls helt			8	fastställs 2012	2012
---	--	--	---	--------------------	------

Antalet försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till □ totala antalet försökslägenheter i stadsdelsnämnden (IoF)				fastställs 2012	Tertial 1 2012
---	--	--	--	--------------------	-------------------

Kommentar:

Enligt SLK finns inga siffror tillgängliga förrän till tertialrapport 2 eller verksamhetsberättelsen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med <input type="checkbox"/> funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt			75 %	tas fram av nämnden	2012
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av <input type="checkbox"/> stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt			89 %	89 %	2012
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka <input type="checkbox"/> insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt			72 %	72 %	2012
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade <input type="checkbox"/> bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt			80 %	tas fram av nämnden	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
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) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			3 %	tas fram av nämnden	2012
Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			0 st	100 st	2012
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) <input type="checkbox"/> Uppfylls delvis			91 %	91%	2012

## Kommentar:

Resultatet av brukarundersökningen 2011 visade att 72 % var nöjda och målet hade satts till 86 %. Förvaltningen ska i samband med uppföljningen av insatserna ta reda på vad den eventuella otryggheten beror på. Älvsjö gruppboendestäder och servicebostad kommer arbeta vidare med att ge brukarna likvärdigt stöd oavsett vem som utför insatserna. Brukarna ska få en tydlig information om vilka som ska arbeta i deras hem. Information om detta ska ske muntligt och via hjälpmedel.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer <input type="checkbox"/> med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) ● Uppfylls helt			85 %	tas fram av nämnden	2012
Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			91 %	91 %	2012
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			91 %	91 %	2012
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			88 %	88 %	2012
Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			95 %	tas fram av nämnden	2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd <input type="checkbox"/> dagverksamhet (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			84 %	84 %	2012
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls delvis			84 %	84 %	2012
Kommentrar: Resultatet av brukarundersökningen 2011 visade att 59 % var nöjda och målet var satt till 83 %. Då stadsdelsnämnden inte har egen hemtjänst, har dialoger förts med de hemtjänstutförare som har den största andelen kunder i Älvsjö. Stadsdelsförvaltningen har begärt in åtgärdsplaner från verksamheterna där de har fått presentera vidtagna och planerade åtgärder utifrån resultatet av brukarundersökningen. Åtgärdsplanerna ska följas upp i samband med verksamhetsuppföljningen samt vid ett särskilt möte. Vidare görs uppföljningar genom fokusgrupper och hembesök hos brukare.					
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls delvis			84 %	84 %	2012
Kommentrar: Resultatet av brukarundersökningen 2011 visade att 51 % var nöjda och årsmålet var satt till 83 %. Förvaltningen har fört dialog med de vård- och omsorgsboenden som har störst andel boenden i Älvsjö. En åtgärdsplan från respektive boende har krävts in, där de har fått presentera vidtagna och planerade åtgärder utifrån resultatet av brukarundersökningen. Åtgärdsplanerna kommer att följas upp i samband med verksamhetsuppföljningen samt vid ett särskilt möte. Vidare görs uppföljning genom fokusgrupper och hembesök hos brukare.					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt <input type="checkbox"/> boende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			75 %	75 %	2012
Maten smakar bra - Vård och <input type="checkbox"/> omsorgsboende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			75 %	75 %	2012
Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och <input type="checkbox"/> omsorgsboende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			75 %	75 %	2012
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - <input type="checkbox"/> hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls delvis			74 %	74 %	2012

Kommentar:

Indikatorn är ny för året. Vid bedömningen av måloppfyllelse har förvaltningen utgått från hur nöjda de äldre generellt har varit med hemtjänsten under 2011. Förvaltningen har fört dialog med de hemtjänstutförare som har den största andelen kunder i Älvsjö. Stadsdelsförvaltningen har begärt in åtgärdsplaner från verksamheterna där vidtagna och planerade åtgärder presenteras utifrån resultatet av brukarundersökningen. Åtgärdsplanerna kommer att följas upp i samband med verksamhetsuppföljningen samt vid ett särskilt möte. Vidare görs uppföljning genom fokusgrupper och hembesök hos brukare.



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)			84 %	84 %	2012
<input type="checkbox"/> Uppfylls helt					
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)			89 %	89 %	2012
<input type="checkbox"/> Uppfylls helt					

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen	2012-01-01	2013-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter	2012-01-01	2012-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### 1. Personer som utsätts för våld i nära relationer ska upptäckas samt erbjudas skydd och stöd

Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel kvinnor i målgruppen som känner sig trygga med de insatser de beviljats av socialtjänsten ● Uppfylls helt			80 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Framtagna rutiner för arbetet mot våld i nära relationer ska implementeras	2011-01-01	2012-12-31	
● Seminarier för att öka kunskapsnivån om våld och tecken på våld	2011-01-01	2012-12-31	
● Utbildningar för beslutsfattare och personal för att öka kunskapsnivån om våld och tecken på våld i nära relationer avseende personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### 2. All myndighetsutövning ska präglas av hög kvalitet, gott bemötande och utgå från varje persons behov, förmåga och egna resurser

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Delar av myndighetsutövningen ska genomföra LEAN som ett led i att utveckla/effektivisera verksamheten	2012-01-01	2012-12-31	
● Kompetensutveckling som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar	2012-01-01	2014-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### 3. Socialtjänsten ska aktivt stödja den enskilde att ta tillvara sina egna resurser för att förändra sin livssituation

● Uppfylls helt

**NÄMNDMÅL:**
**4. Barn och ungdomar som riskerar en ogynnsam utveckling ska upptäckas tidigt**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel barn/unga, 15-17 <input type="checkbox"/> år, som inte begått brott ● Uppfylls helt			95 %	2012
Andel barn/unga, under <input type="checkbox"/> 15 år, som inte begått brott ● Uppfylls helt			99 %	2012
Andel elever i skolår 9 som i Stockholmsenkäten <input type="checkbox"/> uppger att de inte använder alkohol ● Uppfylls helt			50 %	2012
Andel elever i skolår 9 som i Stockholmsenkäten <input type="checkbox"/> uppger att de inte använder narkotika ● Uppfylls helt			94 %	2012
<input type="checkbox"/> Berusningsdrickandet bland elever i skolår 9 enligt Stockholmsenkäten ● Uppfylls helt			17 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Den lokala handlingsplanen för förvaltningens preventionsarbete ska implementeras	2010-01-01	2012-06-30	

**NÄMNDMÅL:**
**5. Personer med funktionsnedsättning ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för självbestämmande och självständighet**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel personer med insatser inom funktionsnedsättning som har aktuell genomförandeplan ● Uppfylls helt			90 %	2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Lämpliga hjälpmedel används i kommunikationen med brukare inom förvaltningens gruppboheter och dagliga verksamhet ● Uppfylls helt	2012-01-01	2014-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### 6. Äldreomsorgen ska underlätta för äldre som vill bo kvar hemma

◆ Uppfylls delvis

Vid bedömningen av måluppfyllelse har förvaltningen utgått från hur nöjda de äldre generellt har varit med hemtjänsten under 2011. Förvaltningen för kontinuerligt dialog med de hemtjänstutförare som har den största andelen kunder i Älvsjö i syfte att underlätta för de äldre som vill bo kvar hemma. Stadsdelsförvaltningen har begärt in åtgärdsplaner från verksamheterna där vidtagna och planerade åtgärder presenteras utifrån resultatet av brukarundersökningen. Åtgärdsplanerna kommer att följas upp i samband med verksamhetsuppföljningen samt vid ett särskilt möte. Vidare görs uppföljning genom fokusgrupper och hembesök hos brukare.

#### NÄMNDMÅL:

### 7. Äldre ska genom en helhetssyn ges förutsättningar för delaktighet, trygghet och meningsfullhet i sin tillvaro

● Uppfylls helt

#### NÄMNDMÅL:

### 8. Anhöriga och närstående ska erbjudas stöd som underlättar deras situation

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Andel anhöriga som är nöjda med hur □ anhörigstödet fungerar ♦ Uppfylls delvis			73 %	2012
--	--	--	------	------

Kommentar:

Utfallet av brukarundersökningen för 2011 blev 58 %, vilket understeg stadsdelsnämndens målvärde som ligger på 73 %. Förvaltningen har påbörjat en mer offensiv satsning på anhörigstödet i form av kompetensutveckling, förstärkt samarbete i regionen och utökad dialog mellan förvaltningen och landstinget samt olika intresseorganisationer.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet i huvudsak kommer att uppnås. Arbetet med att säkra kompetensförsörjningen pågår bl. a. genom att förvaltningen utvecklar rekryteringsprocessen. Utveckling av den enskilde medarbetarens kompetens diskuteras, planeras och följs upp i medarbetarsamtal. Sjukfrånvaron fortsätter att minska, men i för låg takt i förhållande till tidigare satt årsmål. Årsmålet har därför justerats till en mer nåbar nivå och en handlingsplan har tagits fram.

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

Aktivt □ Medskapandeindex				fastställs 2012	2012
------------------------------	--	--	--	--------------------	------

Kommentar:

Årsmål kommer att fastställas i tertiärrapport 2

Andel medarbetare på deltid som □ erbjuds heltid ● Uppfylls helt			10 %	fastställs 2012	2012
--	--	--	------	--------------------	------

Kommentar:

En inventering har genomförts av antalet medarbetare med ofrivillig deltid. 47 medarbetare har anmält intresse för heltid och hittills har 4 stycken fått det, vilket motsvarar 8,5 %. Årsmålet 10 % bedöms kunna uppfyllas.

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

Chefer och ledare ställer tydliga krav			75 %	fastställs 2012	2012
<input type="checkbox"/> på sina medarbetare					
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

Kommentar:

I medarbetarenkäten för 2011 svarade 68 % att chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare. För 2012 sätts årsmålet till 75 %, som bedöms kunna bli uppfyllt.

Medarbetare vet vad som förväntas			90 %	fastställs 2012	2012
<input type="checkbox"/> av dem i deras arbete					
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

Kommentar:

I medarbetarenkäten för 2011 svarade 85 % att de vet vad som förväntas av dem i deras arbete. För 2012 sätts årsmålet till 90 %, som bedöms kunna bli uppfyllt.

Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)			6,5 %	4,5 %	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls delvis					

Kommentar:

Sjuktalet sjunker, men i en för låg takt i förhållande till årsmålet, som justeras i kombination med handlingsplan för korttidsfrånvaron. Handlingsplanen läggs så att pågående projektarbete intensifieras med särskild inriktning på de korta sjukfallen, 4 tillfällen under 6 månader. Chef, medarbetare och personalkonsulent gör en gemensam analys av skälen för den återkommande sjukfrånvaron och beslutar om riktade insatser. För de fall det finns oklarheter om frånvaron, genomförs ett trepartssamtal hos företagshälsovården och/eller utfärdas förstadagsintyg. I övrigt kommer projektarbetet med sjukfrånvaron inom förvaltningen att fortsätta med oförminskad kraft för att rehabilitera tillbaka medarbetarna i arbete.

#### NÄMNDMÅL:

**Stadsdelsnämnden ska erbjuda medarbetarna tillgänglig och bra arbetsmiljö med goda möjligheter att utvecklas och påverka sitt arbete**



● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Arbetsplatser som är generellt sett otillgängliga ska åtgärdas så att ● arbetsplatserna fungerar för medarbetare med olika typer av funktionsnedsättning	2012-01-01	2014-12-31	
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten och ta ● fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden	2012-01-01	2012-12-31	

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**
**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

Stadsdelsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås. Prognosen visar en budget i balans. Det ekonomiska läget för 2012 är dock inte lika gynnsamt som det var för Älvsjö stadsdelsnämnd 2011. Fortsatta effektiviseringar inom verksamheterna och en kostnadsmässig återhållsamhet är en förutsättning för en ekonomi i balans.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.1 Budgeten ska vara i balans**

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Den totala prognosen visar ett underskott med 1,2 mnkr före resultatdispositioner och efter att hänsyn har tagits till beräknade prestationsförändringar och budgetjusteringar. Efter resultatdispositioner visar prognosen på en budget i balans. Det ackumulerade utfallet för perioden januari-april visar en förbrukning på 29,8 % att jämföra med motsvarande period 2011 som var 29,2 %. Den procentuella förbrukningen har ökat med 0,6 procentenheter.

Större överskott prognostiseras för förskola, äldreomsorg och socialpsykiatri. Större underskott prognostiseras för stöd och service till personer med funktionsnedsättning, barn och familj samt ekonomiskt bistånd.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet			100 %	100 %	Tertial 1 2012
□ efter resultatöverföringar (alla nämnder)					

Kommentar:

Rapporteras i ILS-webb av SLK, finansavdelningen.

Nämndens budgetföljsamhet	100,8 %		100 %	100 %	Tertial 1 2012
◆ före resultatöverföringar (alla nämnder)					

Kommentar:

Avvikelsen beror på att indikatorn mäter budgetföljsamhet mot aktuell budget, ej mot förväntad slutlig budget efter justeringar.





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

Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2012
● Uppfylls helt					

Kommentar:

---

#### NÄMNDMÅL:

### Nämndens budget ska vara i balans

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla enheter ska genomföra risk- och väsentlighetsanalyser.	2012-01-01	2012-12-31	

---

## Uppföljning av driftbudget

Prognosen visar ett underskott med 1,2 mnkr före resultatdispositioner och efter att hänsyn har tagits till beräknade prestationsförändringar. Efter resultatdispositioner visar prognosen på en budget i balans.

### Ekonomisk sammanställning

Verksamhetsområde	Budget netto	Beräkn. prest- förändr. o just.	Budget netto efter just.	Bokfört 201201- 201201	Prognos netto årsutfall	Avvikelse mot just. budget	Resultat från 2011*	Resultatefter till 2013	Avvikelse efter resultat- disp.
Nämnd och förvaltningsadmin.	23,7	0,0	23,7	7,3	23,3	0,4			0,4
Individ- och familjeomsorg	45,9	0,0	45,9	13,0	46,5	-0,5			-0,5
<i>varav socialpsykiatri</i>	13,9	0,0	13,9	2,8	11,9	2,0			2,0
Flyktingmottagande	0,2	-0,1	0,1	0,0	0,1	0,0			0,0
Stadsmiljö	6,2	0,0	6,2	1,6	6,2	0,0			0,0
<i>Avskrivningar</i>	0,9	0,0	0,9	0,3	0,9	0,0			0,0
<i>Internräntor</i>	0,5	0,0	0,5	0,1	0,5	0,0			0,0
Förskola	131,9	2,1	134,0	44,3	133,3	0,6	-6,0	5,3	1,4
Äldreomsorg	165,2	0,0	165,2	44,9	160,0	5,2			5,2
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	95,9	1,0	96,9	28,3	103,5	-6,6	-2,3	1,8	-6,1
Kultur o. föreningsverksamhet	7,5	0,0	7,5	2,2	7,5	0,0			0,0
Arbetsmarknadsåtgärder	1,6	0,0	1,6	0,1	0,8	0,8			0,8
Ekonomiskt bistånd	20,6	0,0	20,6	7,5	21,6	-1,0			-1,0
Övrig verksamhet	0,3	0,0	0,3	0,2	0,5	-0,2			-0,2
<b>Summa</b>	<b>500,4</b>	<b>3,0</b>	<b>503,4</b>	<b>149,8</b>	<b>504,6</b>	<b>-1,2</b>	<b>-8,3</b>	<b>7,1</b>	<b>0,0</b>

### Nämnd- och förvaltningsadministration

Prognosen för nämnd- och förvaltningsadministration visar ett överskott med 0,4 mnkr. Överskottet beror på minskade personalkostnader och framskjutna utvecklingsprojekt.

### Individ- och familjeomsorg

Prognosen för individ- och familjeomsorg inklusive socialpsykiatri och flyktingmottagande visar ett underskott mot budget med 0,5 mnkr. Verksamheten för barn och ungdom samt vuxna visar ett underskott på 2,5 mnkr, vilket beror på ökat antal institutionsplaceringar jämfört med budget. Socialpsykiatri prognostiserar sammantaget ett överskott på 2,0 mnkr. Socialpsykiatriens beställare visar ett överskottet på 2,3 mnkr,

vilket beror på att insatser avslutats. Utförare inom socialpsykiatri visar ett underskott på 0,3 mnkr, vilket beror minskade intäkter på grund av färre uppdrag.

#### Stadsmiljö

Prognosen för stadsmiljöverksamhet inklusive kapitalkostnader visar ingen avvikelse mot budget.

#### Förskola

Prognosen för förskoleverksamheten visar ett överskott med 0,6 mnkr före resultatdispositioner och efter att hänsyn har tagits till beräknade prestationsförändringar och budgetjusteringar. Efter resultatdispositioner redovisas ett överskott med 1,4 mnkr. Överskottet beror huvudsakligen på fler inskrivna barn än beräknat samt på minskade lokalkostnader. Resultatenheternas resultat redovisas nedan under rubriken Resultatenheter.

#### Äldreomsorg

Prognosen för äldreomsorgen visar ett överskott med 5,2 mnkr. Äldreomsorgens beställare visar ett överskott med 3,3 mnkr vilket bl. a. beror på ett lägre antal månadsinsatser jämfört med budget. Äldreomsorgens lokalkostnader belastas med tomgångshyror för Kristallgården som drivs på entreprenad. Åtta lägenheter har tomställts i enlighet med klausul i entreprenadavtalet. Arbete pågår för att hitta en alternativ användning av lokalerna. Äldreomsorgens utförarverksamhet redovisar sammantaget ett överskott jämfört med budget med 1,9 mnkr. Beläggningen är lite bättre än budgeterat och nämnden har beviljats 1,6 mnkr för ökad bemanning inom demensvården.

#### Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Prognosen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning visar ett underskott med 6,1 mnkr efter resultatdispositioner och efter att hänsyn tagits till beräknade prestationsförändringar. Intraprenadens resultat redovisas nedan under rubriken Resultatenheter. Underskottet för verksamheten avser verksamhetens beställare och främst inom det fasta anslaget. Detta anslag innefattar beslut enligt SoL samt avlösare, ledsagare, kontaktpersoner och personlig assistans enligt LSS. Även taxiresor ska bekostas av det fasta anslaget. Budgettilldelningen för det fasta anslaget minskade med 0,1 mnkr inför 2012. De prognostiserade kostnaderna för taxiresor har minskat med 0,3 mnkr i förhållande till 2011, men ligger fortfarande högt jämfört med tidigare taxiavtal. Kostnaderna för taxiresor kommer fortsättningsvis att analyseras och förvaltningen har tagit fram nya rutiner mellan beställare och utförare, vilket kommer att leda till minskade kostnader. För att minska kostnaderna ytterligare har enheten arbetat med att gå igenom samtliga ärenden för att kunna uppnå mer kostnadseffektiva lösningar, detta arbete pågår. Enheten för personligt stöd, inklusive kontaktpersoner, visar ingen avvikelse mot budget.

#### Kultur- och föreningsverksamhet

Prognosen för kultur- och föreningsverksamhet visar ingen avvikelse mot budget. Verksamheten omfattar ungdomsgården Ungdomens hus, parkleken, fältassistenter, kollo och föreningsbidrag.

#### Arbetsmarknadsåtgärder

Prognosen för arbetsmarknadsåtgärder visar en positiv avvikelse mot budget med 0,8 mnkr, vilket beror på lägre antal OSA-insatser än budgeterat.

#### Ekonomiskt bistånd

Prognosen för ekonomiskt bistånd visar ett underskott med 1,0 mnkr. Antalet hushåll och utbetalt bistånd i snitt per månad är högre för de första fyra månaderna 2012 jämfört med snittet för 2011. Pågående åtgärder förväntas sänka kostnaderna under andra halvåret 2012.

#### Övrig verksamhet

Övrig verksamhet prognostiserar ett underskott med 0,2 mnkr. Som övrig verksamhet redovisas bl.a. övertalighetskostnader i samband med att Älvsjö sjukhem har övergått till entreprenaddrift.

### **Resultatenheter**

Nämndens resultatenheter och intraprenadenheten förde totalt över ett överskott med 8,3 mnkr från 2011. Totalt beräknas 7,1 mnkr i ackumulerat överskott att föras över till 2013.

#### Förskola

Nämnden har sex resultatenheter inom förskoleverksamheten. Ett överskott med 6,0 mnkr fördes över från 2011. Samliga resultatenheter förde med sig överskott. För årets resultat prognostiseras totalt ett underskott med 0,7 mnkr. Två resultatenheter prognostiserar underskott, dessa enheter avser att disponera medel ur resultatfonden främst för kompetensutveckling och investeringar av nya inventarier. Totalt beräknas 5,3 mnkr i överskott att föras över till 2013.

#### Stöd och service till personer med funktionsnedsättning (intraprenad)

Intraprenaddrift medför att 100 % av enhetens resultat i samband med bokslut förs över till nästkommande år. Enheten förde över 2,3 mnkr i överskott från 2011. Enheten prognostiserar underskott med 0,5 mnkr på årets resultat. Intraprenaden avser att disponera medel ur resultatfonden främst för investeringar av nya inventarier. Totalt beräknas 1,8 mnkr i överskott att föras över till 2013.

## Investeringar

Nämndens budget för investeringar uppgår totalt till 3,8 mnkr, vilket är fördelat på 1,4 mnkr för parker och 2,4 mnkr för maskiner och inventarier. Prognosen för maskiner och inventarier visar ett överskott med 1,9 mnkr, medan budgeten för parkinvesteringar bedöms förbrukas.

	Budget netto	Beräkn. just.	Budget netto efter just	Prognos netto utfall	Avvikelse
<b>Investeringar</b>					
Parker	0,7	0,7	1,4	1,4	0,0
Maskiner och inventarier	2,4	0,0	2,4	0,5	1,9
<b>Summa</b>	<b>3,1</b>	<b>0,7</b>	<b>3,8</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>

## Försäljningar av anläggningstillgångar

Ej aktuellt.

## Betydande projekt som inte är investeringar

Ej aktuellt.

## Omslutningsförändringar

Nämnden redovisar omslutningsförändringar med 0,8 mnkr.

## Budgetjusteringar

Enligt kommunfullmäktiges budget 2012 skall kommunstyrelsen bland annat prioritera fortsatt utbyggnad av snabb nätverksaccess på stadens förskolor.

Älvsjö stadsdelförvaltning ansöker om medel för att ansluta förvaltningens två kvarvarande förskolor Snöripan (Snöripsvägen 32-34) och Akleja (Aklejavägen 19), där tidigare enbart ADSL har kunnat levereras, med av S:t Erik kommunikation föreslagna radiolänkar. Beräknad kostnad för att kunna genomföra anslutningarna uppgår till 125 tkr per förskola, totalt 250 tkr. En avslagen budgetjustering medför att åtgärderna för att öka förskolornas nätverksaccess inte kommer att genomföras.

## Medel för lokaländamål

Stadsdelsnämnden ansöker om stimulansbidrag för utbyggnad av förskolan Citrusgården, Folkparksvägen 161, motsvarande en avdelning. Genomförandebeslut fattades av stadsdelsnämnden 2011-01-03 (Dnr. 4.399-2010).

## Analys av balansräkning

Ej aktuellt i tertialrapport 1.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva**

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att kunna uppnås. Det effektiviseringsarbetet som påbörjades under 2011 på de myndighetsutövande enheterna fortsätter under 2012. Ärenden och kostnader följs upp kontinuerligt vilket förväntas höja kvaliteten och effektiviteten i myndighetsutövningen. Arbetet med att effektivisera processer och rutiner fortsätter under året, bland annat genom att använda metoden LEAN.

Enligt revisionens årsrapport för 2011 är stadsdelsnämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten tillräcklig.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala □ kostnaderna (alla nämnder) ● Uppfylls helt			4,5 %	minska	2012
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen □ (alla nämnder) ■ Uppfylls inte			2 st	tas fram av nämnden	2012

Kommentar:  
En utförare i privat regi har aviserat att eventuellt delta i kvalitetsutmärkelsen. Inom förvaltningen pågår ett arbete för att få flera enheter att delta i kvalitetsutmärkelsen nästa år.

**NÄMNDMÅL:**
**De administrativa resurserna ska vara effektiva och bidra till kvalitetsarbete i verksamheterna**

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Nöjdhet med förvaltningens stöd och □ service till enheterna. ● Uppfylls helt			75 %	2012

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Nämndens aktiviteter		Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Internkontroll ska genomföras och dokumenteras.		2012-01-01	2012-12-31	

## Synpunkter och klagomål

Till förvaltningen har sammanlagt 84 synpunkter och klagomål inkommit. Registrerade synpunkter och klagomål redovisas vid varje nämndsammanträde.

Till verksamhetsområdet barn, ungdom och vuxna har sammanlagt 16 klagomål kommit in som gällt brist på information och inflytande, bemötande, städning, parkeringsplats samt verksamhet.

Verksamhetsområdet äldre och funktionsnedsatta har tagit emot 25 synpunkter och klagomål som till största del avsett insatsernas utförande.

Det har kommit in 4 klagomål inom området stadsmiljö som rör frågor som stadsdelförvaltningen ansvarar för. Därutöver har 28 stycken frågor och önskemål kommit in som bland annat handlat om nedtagning av träd, råddjur i stadsdelsområdet eller frågor som inte stadsdelsförvaltningen har att hantera.

De positiva synpunkterna har gällt nöjdhet med verksamhet/insatser och gott bemötande. Inkomna synpunkter och klagomål, såväl muntliga som skriftliga har skickats vidare till berörd enhetschef för kännedom och eventuell åtgärd. Klagomål på innehåll, rutiner och arbetssätt har tagits upp med medarbetare och vid behov setts över inom verksamheten. Vid klagomål på utförande av hemtjänstinsatser och på särskilda boenden har förvaltningen kontaktat berörd utförare för att få information om händelsen och vidtagna åtgärder. Vid klagomål på handläggning och bemötande har enhetschef tagit direkt kontakt med den klagande. Inom merparten av verksamheterna har rapportering och uppföljning av synpunkter och klagomål redovisats på arbetsplatsträffarna.

## Övrigt

### Kompetenscentra

#### Befintliga samarbetsområden:

- Personliga ombud (alla sex sdf i söderort)
- Team sydväst, missbruksvård (Skärholmen och Landstinget)
- Kvinnostöd (Skärholmen och Hägersten-Liljeholmen)
- Ungdomsmottagning (Hägersten-Liljeholmen)
- MAS och MAR (Skärholmen och Hägersten-Liljeholmen)



- Fixarservice (Hägersten-Liljeholmen)
- Parkingenjör (Hägersten-Liljeholmen)





### **Tänkbara framtida samarbetsområden:**

- Familjerätten
  - Anhörigstöd
  - FUT-hantering
  - Budget- och skuldrådgivning
  - Köhandläggning inom förskola
  - Heminstruktör
- 

### **Bilagor**

- Bilaga 1 SLKs blanketter T1 2012\_sdn21.xlsx
- Bilaga 2 SLKs blanketter T1 2012\_sdn21
- Bilaga 3 Ekonomiskt bistånd
- Bilaga 4 Månadsinsatser äldreomsorg