



Handläggare: Britt Ståldal 508 05 178
Dnr 1.2.1- 018-2012
Sammanträde 7 februari 2012

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse 2011 för Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Stadsdelsnämnden godkänner verksamhetsberättelsen för år 2011 och överlämnar den till kommunfullmäktige och revisorerna.
2. Stadsdelsnämnden överför resultatenheternas samlade resultat om 0,3 mnkr till resultatfonden.
3. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering med 0,1 mnkr till 2012 avseende stadsmiljö investeringar.
4. Omedelbar justering

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Bakgrund och sammanfattning samt ärendets beredning

Verksamhetsberättelsen har i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar utarbetats i det webbaserade planerings- och uppföljningsverktyget *ILS-webb*. Ärendet har utarbetats av samtliga avdelningar och samordnats av staben samt av ekonomiavdelningen avseende bokslutsuppgifter.

Information har skett i förvaltningsgruppen den 2 februari.

Sammanfattande analys

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

För att möjliggöra ytterligare företagsetableringar i Hässelby och Vällingby samarbetar förvaltningen med olika intressenter. Nämndens näringslivsråd har fördjupat samarbetet mellan representanter från staden, tjänstemän och politiker samt Vinsta företagsområde, som presenterat sina idéer om hur nya företag kan lockas till stadsdelsområdet.

Målet om att invånarna ska vara självförsörjande uppfylls delvis. Antalet bidragshushåll inom ekonomiskt bistånd har under året ökat med 113 hushåll från 1 061 hushåll år 2010 till 1 174 hushåll 2011. Arbetslöshet har varit den dominerande orsaken för bidragsbehov. Under året har antalet inskrivna vid Jobbtorget i Vällingby successivt minskat på grund av att målgruppen snävats in. 536 personer avslutades under 2011 jämfört med 652 personer 2010. Platserna inom offentligt skyddat arbete (OSA) har nyttjats fullt ut under året. Arbetsforum verkar för att öka genomströmningen av OSA-anställda i samarbete med Arbetsförmedlingen och Jobbtorget i Vällingby.

I den egna arbetsträningen befinner sig 40 personer. Målsättningen är egen försörjning. Hemlöshetsprojektet som startade under hösten har kunnat hjälpa bostadslösa enskilda och familjer att söka bostad. En viss minskning av familjer i tillfälligt boende har noterats. Förvaltningen har bidragit till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från egna verksamheter samt i övrigt verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Ett varierat kulturutbud har, i samverkan med föreningar och företag, erbjudits med avsikt att bygga nätverk samt öka trivseln och tryggheten i stadsdelen. Under 2011 har kultur- och fritidsverksamheten varit inriktat på insatser kring integration och att i allt större utsträckning engagera flickor.

För att Hässelby-Vällingby ska upplevas som rent, vackert och tryggt har förvaltningen haft fortlöpande dialog med de boende. Två medborgarmöten med fokus på trygghetsfrågor har genomförts under hösten. Brukaravtal har upprättats i syfte att ge boende möjlighet att engagera sig i sin närmiljö och genom parkinvesteringsprojekt har förvaltningen bidragit till en vackrare stadsdelsmiljö. I stadens årliga medborgarenkät har medborgarnas upplevelse av skötsel och städning av parker och grönområden förbättrats från 55 procent som tyckte det fungerade bra 2010 till 64 procent 2011. Trygghetsvandringar har genomförts och handlingsplan för dels gemensamma trygghetsvandringar dels för äldres trygghet har tagits fram. I Hässelby Gård pågår ett samverkansarbete med bl.a. fastighetsägare, näringsliv och trafikkontoret enligt BID (Business Improvement District) modellen.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

För ökad valfrihet och mångfald har arbete skett på flera fronter. Den enskilde brukaren har möjlighet att välja verksamhet inom förskola, äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt inom socialpsykiatri. För att underlätta valfrihet ges opartisk information om både kommunal och privat driven verksamhet både muntligt, skriftligt och genom jämförelsemodulen Jämför service på Stockholms stads webbplats. Biståndsenheten inom äldreomsorgen har sammanställt en läsvänlig utförarkatalog som lämnas till enskilda. Stadsdelsnämnden

har under året arrangerat en mäs­sa med privata och kommunala utförare av äldreomsorg, med syftet att informera om valfriheten. Ett trettio­tal utförare deltog. Under året har de planerade upphandlingarna enligt aktivitetsplan genomförts. Upphandlingen av äldreomsorgens vård- och omsorgsboende Koppargården har avbrutits och verksamheten övergår till kommunal regi i februari 2012.

Förskolan

Antalet barn i stadsdelsförvaltningens förskolor har sedan förra året ökat med 60 barn från 2 319 år 2010 till 2 379 år 2011, medan barn i familjedaghem minskat från 87 till 74 (genomsnitt). Andelen barn med annat modersmål fortsätter att öka och uppgår till 57 procent, vilket kan jämföras med 53 procent under 2010. En förskola har byggts ut och togs i bruk under hösten. Barnomsorgs­garantin har uppfyllts. Enligt den nya skollagen är förskolan en egen skolform, samtidigt har förskolan fått en reviderad läroplan. Arbetet med att implementera det förtydligade uppdraget har skett såväl i samarbete med högskolor och universitet som i interna seminarier och föreläsningar.

Individ- och familjeomsorg

Inom barn- och ungdom avspeglas den socioekonomiska utvecklingen i stadsdelen. Jämfört med 2010 har antalet anmälningar för gruppen barn ökat med 23 procent. Kvinno­fridsteamet har under året utökat antalet mellanboenden vilket innebär ett mer normalt boende jämfört med boende på kvinnojour. Familjestödsenheten tog under 2011 emot 266 telefonsamtal och mail inom projektet Föräldrastöds­linjen som erbjuder stöd till föräldrar i ett tidigt skede innan problemen vuxit sig för stora. Projektet är avslutat och är nu en del av ordinarie verksamhet. Västerorts ungdomsmottagning har bedrivit ett projekt i syfte att öka tillgängligheten på nätet med stöd från Socialförvaltningen. Ungdomsmottagningen har påbörjat ett arbete med att HBT-certifieras. Det bedöms vara slutfört sommaren 2012.

Inom vuxenheten har nyaktualiserade ärenden ökat med 68 personer från 2010 till 225 stycken. Antalet LVM-anmälningar har ökat från 52 till 60. Arbetet med att förhindra vräkningar har fortsatt under året, 719 underrättelser om uppsägning av hyreskontrakt har inkommit vilket är 15 fler än 2010. Den öppna verksamheten vid Vistet i Hässelby Gård har mellan 35 och 50 besökare varje dag. Nästan hälften av besökarna är aktuella inom socialtjänsten i stadsdelen.

Inom enheten för personer med funktionsnedsättning har en genomlysning av enhetens ekonomi med fokus på organisation, personalens arbetsmiljö och ärendegenomgångar genomförts. Även kvaliteten i handläggningen har studerats. En organisationsförändring genomförs från 1 januari 2012 där myndighetsdelen inom socialpsykiatrien förs över från enheten för Funktionsnedsättning till Vuxenheten. Från den 1 september finns verksamheten med personligt stöd inom förvaltningen, den drevs tidigare på entreprenad av stadsmissionen. Boendestödet har fått fler brukare under året. På Arbetscentrum har antalet biståndsbedömda insatser minskat något och arbete pågår för att möta de yngres önskemål om aktiviteter. Socialpsykiatrien hade i december 2011 390 aktiva insatser vilket är en minskning med 86 insatser på ett år. Minskningarna har varit inom boendestöd, sysselsättning och HVB-placeringar.

Äldreomsorg

Inom äldreomsorgen har individuppföljningar och vårdtyngdsmätningar genomförts planerligt och en uppföljningsmall tagits fram för kvalitetsuppföljning på individnivå. Biståndshandläggarna har jämfört arbetssätt och metoder genom auskultation på andra biståndsenheter inom Stockholms stad. För att få säkrare beslutsunderlag för sjukhemsplaceringar ska en återhämtningsenhet med 4-5 platser starta på Skolörtens servicehus. Inom verksamheten har utvecklingsprojekt pågått inom mat och måltider och demenshandikapp. Resultatet från de enheter som deltagit i projektet om Bra kvalitet mat och måltider har varit mycket positiva. Förvaltningen har beslutat att samtliga enheter i egen regi ska använda sig av den metod projektet jobbat utifrån, den s.k. genombrottsmetoden.

Anhörigstöd har erbjudits i form av samtalsgrupper, dagsutflykter, anhörigcafé med olika föredragshållare och enskilda stödsamtal. En lägenhet har färdigställts för anhöriga som har behov av vila, en till två nätter, utanför hemmet. Uppstartarbete med en avlösningseenhet har påbörjats. Brukarråd och egna brukarundersökningar ligger till grund för utformningen.

Under hösten har stor del av förvaltningens arbetsinsatser inriktats mot Koppargårdens vård- och omsorgsboende efter inkommen kritik mot entreprenören Carema. Flera planerade och oplanerade besök på Koppargården har genomförts för uppföljning av avtal och kvalitet. Boendehandläggarna har prioriterat individuppföljningar på Koppargården.

Medarbetarna

Ett aktivt arbete med ledarskapsfrågor, samverkan, hälsofrågor och kompetensförsörjning pågår inom alla enheter. Medarbetarnas nöjdhet har ökat med två enheter jämfört med föregående mätning i Nöjd medarbetar index (NMI), från 59 till 61. Förvaltningens sjukfrånvaro har minskat från 8,1 procent nov 2010 till 6,32 procent nov 2011. Det är den långa sjukfrånvaron, ett år eller mer som minskat från 33 individer till 16 individer vilket kan hänföras till ett systematiskt och strukturerat arbete.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

För årets fastläggs ett underskott om 35,6 mnkr efter resultatdisposition. Underskottet härrör sig framförallt till ökade kostnader för ekonomiskt bistånd, omsorgen om funktionsnedsatta och äldreomsorg. Ett underskott kunde redan i början av 2011 identifieras och åtgärder togs fram. Åtgärder har varit översyn av arbetssätt och arbetsmetoder, organisationsförändringar och att pröva nya infallsvinklar för att bedriva arbetet mer kostnadseffektivt. Det sker månadsvisa uppföljningar av enheters - och avdelningars ekonomiska resultat och framlagda prognoser utifrån en gemensam struktur för uppföljning. Jämförelser i olika avseenden görs också med andra stadsdelsförvaltningar. Utifrån stadens styr- och ledningssystem, samt interkontrollarbetet och dess olika moment, har ett fördjupat arbete och stöd till enheterna påbörjats.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

I Hässelby-Vällingby finns betydligt fler invånare i yrkesverksam ålder än arbetstillfällen. Förvaltningen har tillsammans med olika intressenter arbetat för att möjliggöra ytterligare företagsetableringar. Inom Vinsta företagsområde planeras för en grön hantverksby. Nämndens näringslivsråd har fördjupat samarbetet mellan representanter från staden, tjänstemän och politiker samt Vinsta företagsområde, som presenterat sina idéer om hur nya företag kan lockas till stadsdelsområdet.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	37,75%	40 %	35 %	2011

Kommentar: I budgeten för 2011 planerades Hässelgårdens vård och omsorgsboende att upphandlas under året. P.g.a. förseningar med ombyggnation av Hässelgården har inte så varit möjligt utan verksamheten övergår till privat entreprenör först mars 2012.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

◆ Uppfylls delvis

Stadens utrednings- och statistikkontor (USK) bedömde inför 2011 ett minskat behov av försörjningsstöd p.g.a. minskad arbetslöshet. I kommunfullmäktiges budget för 2011 beräknades att kostnaderna för ekonomiskt bistånd i Hässelby-Vällingby skulle bli 16,8 mnkr lägre än nämndens bokslut för år 2010. Utvecklingen i Hässelby-Vällingby har inte följt den prognosen. Tvärt om har antalet bidragshushåll ökat under året och så även kostnaden för ekonomiskt bistånd. Antalet bidragshushåll började stiga i oktober/november 2010 (antalet hushåll oktober 2010, 1 029) och ligger preliminärt för december 2011 på 1 174 st. Medelbidraget i stadsdelen har ökat från ett snitt på 7 690 kr under 2010 till ett snitt för 2011 på 7 811 kr (preliminära uppgifter).

I staden har antalet bidragstagare minskat successivt under 10-tioårsperioden 2000- 2010 från 52 600 till 32 600 bidragstagare. De flesta stadsdelar följer samma mönster. Så ser utvecklingen i Hässelby-Vällingby inte ut. I stadsdelen har antalet bidragstagare legat på en mer jämn nivå med mindre uppgångar och nedgångar mellan åren. Även under 2011 avviker stadsdelen från utvecklingen i staden då antalet hushåll ökar i Hässelby-Vällingby samtidigt som antalet minskar något i staden som helhet.

I och med att antalet ärenden ökat under året har det inte varit möjligt att genomföra de personalminskningar som planerats i årets budget. Omdisponering av befintlig personal för att förstärka arbetet med utredning av felaktiga utbetalningar enligt Bidragsbrottslagen och även egnamedelsförvaltning, har inte kunnat genomföras av samma orsak.

Alla försörjningsstödstagare som tillhör Jobbtorget's målgrupp hänvisas dit. Antalet inskrivna vid Jobbtorget i Vällingby har minskat successivt då målgruppen snävats in. I december 2011 fanns 443 personer från Hässelby-Vällingby inskrivna. Under året har 557 nyinskrivningar gjorts. 536 personer har avslutats.

Enheten för Ekonomiskt bistånd har genomgått flera granskningar under våren och sommaren. Dels har SLK (Stadsledningskontoret) beställt en jämförande rapport beträffande ekonomiskt bistånd i Farsta, Södermalm och Hässelby-Vällingby. Socialtjänstavdelningen har gjort internkontroll av långvariga bidragshushåll. Enheten har utöver detta genomfört kretsgenomgångar med alla socialsekreterare. För att förbättra organisationen och arbetssätten har två stora förändringar initierats under 2011. Enheten för ekonomiskt bistånd delas och bildar från 1 januari 2012 två nya enheter; Mottagnings- och serviceenheten och Försörjningsstödsenheten. En stor, konsultledd översyn av Försörjningsstödsenheten enligt LEAN-modellen startar i januari 2012.

Projekt

Förvaltningen har erhållit medel ur den centrala medelsreserven för utveckling av arbete med bostadslösa, personer i riskzonen för bostadslöshet och stöd till familjer och enskilda i förvaltningens jour- och försökslägenheter. Syftet med projektet är att fler klienter ska nå ett självständigt boende och egen försörjning snabbare. Projektet startade den 1 september 2011 och har under hösten bla kunnat erbjuda hjälp att söka bostad för bostadslösa enskilda och familjer. En viss minskning av antalet familjer boende i tillfälliga boenden har noterats under året.

Vidare har förvaltningen under året haft en extra budget- och skuldrådgivare fram till den 9 december 2011, som finansierats av ett stadsövergripande utvecklingsprojekt. Köerna har kunnat kortas men inflödet av ärenden har varit stort. Förvaltningen har, inom projektets ram, medverkat i ett utvecklingsarbete enligt LEAN-modellen för att effektivisera budget- och skuldrådgivningen.

Mottagningsgruppen tillämpar sedan januari 2011 ett nytt arbetssätt utarbetat enligt den sk. LEAN-modellen. Antalet klagomål på tillgänglighet har minskat. Periodvis har tillströmningen av nya ärenden varit hög och väntetiderna har ökat. Extra personal har då tagits in.

Introduktionsersättning och flyktingmottagning

Kommunernas roll i introduktion av flyktingar och ansvar för introduktionsersättning har förändrats i och med att Arbetsförmedlingen sedan den 1 december 2010 har huvudansvaret för etablering av flyktingar i samhället och på arbetsmarknaden, samt utbetalningen av den ekonomiska ersättningen för dem som kan delta i etableringsplan. Stadsdelen har dock fortsatt ansvar för att bevilja försörjningsstöd i glappet mellan LMA-ersättning (Lagen om Mottagande av Asylsökande) och etableringsstöd samt försörjningsstöd för flyktingar som inte omfattas av reformen. Tillströmningen av sådana ärenden har varit begränsad.

Arbetsmarknadsåtgärder

Platserna inom offentligt skyddat arbete (OSA) har nyttjats fullt ut under året. Arbetsforum verkar för att öka genomströmningen av OSA-anställda i samarbete med Arbetsförmedlingen och Jobbtorget i Vällingby. I den egna arbetsträningen befinner sig 40 personer. Målsättningen är egen försörjning. Det är en hög andel personer som återremitteras från Jobbtorg till stadsdelsförvaltningen.

Arbetsforum har haft 129 personer aktuella för insatser under året. 57 deltagare har avslutats. Av dessa har 15 deltagare övergått i egen försörjning, 15 till andra arbetsmarknadsåtgärder, 12 till vidare medicinsk utredning, 4 bedömdes ej stå till arbetsmarknadens förfogande, 7 medverkade ej/ uteblev, 4 övergick till Jobbtorget. Utöver arbetsträning har 12 deltagare deltagit i extern praktik.

Anslaget till feriearbeten har i år uppgått till 2,1 mnkr. Förvaltningen fick ett särskilt tillskott om 0,2 mnkr för platser inom demensvården. Därefter har förvaltningen ansökt om och beviljats ytterligare 1,0 mnkr från SLK. 978 ungdomar i Hässelby-Vällingby lämnade intresseanmälan. 251 ungdomar kunde beredas feriearbete.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som ● Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	3,08 %	3 %	öka	Verksamhetsberättelse 2011

Kommentar: Förvaltningen har angivit tidigare rapporterat utfall. Jobbtorget har inte kunnat tillhandahålla senare statistik i tid för vb.

Antal ungdomar som ● fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	251 st	90 st	3 500 st	2011
---	--------	-------	----------	------

Kommentar: I budget 2011 avsattes 0,9 mkr till feriearbeten. Från SLK anvisades ytterligare 0,2 mkr riktade till demensvården. Därefter ansökte förvaltningen hos SLK om ytterligare 1,0 mkr vilket beviljades. 978 ungdomar sökte feriearbete. 251 bereddes arbete.

Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd ◆	6,6 %	6,1 %	5,0 %	Verksamhetsberättelse 2011
--	-------	-------	-------	----------------------------

Kommentar: Utvecklingen av antalet barn som lever i bidragshushåll följs nu av ett ökat medelbidrag sedan april 2011. Det har sedan november 2009 skett en successiv ökning av andelen barn som lever i familjer som uppbär försörjningsstöd.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel barn som växer upp i familjer med ♦ ensamstående föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd	3,1 %	2,7 %	2,7 %	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: En smärre ökning kan noteras och den hänger samman med ökningen av andelen barn i familjer med försörjningsstöd.				
Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	3,55 %	3,4 %	2,5 %	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Det har skett en successiv ökning av andelen försörjningsstödstagare i befolkningen sedan mars 2011 och ligger nu på den högsta nivån sedan mätningarna inleddes i augusti 2007.				
Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i ● förhållande till samtliga 18-24 åringar i förhållande till befolkningen	2,1 %	2,1 %	2,1 %	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Andelen unga vuxna i stadsdelen som uppbär försörjningsstöd minskade under perioden april 2010-mars 2011, men har därefter ökat något.				
Andel vuxna personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	3,4 %	3,1 %	2,2 %	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Andelen har ökat successivt sedan mars 2011 och ligger nu på den högsta nivån sedan sedan mätningarna började i augusti 2007.				
Andel vuxna som har ett långvarigt beroende ♦ av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	2,2 %	2,1 %	1,4 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel nyanlända som är självförsörjande ● efter introduktion exkl. nyanlända som flyttat till annan kommun	55,4 %	52 %	52 %	Verksamhetsberättelse 2011

NÄMNDMÅL:**Personer i behov av försörjningsstöd ska ha kort bidragstid**

◆ Uppfylls delvis

Många bidragshushåll präglas av långvarigt beroende av försörjningsstöd, ohälsa och hög andel med språksvårigheter. Dessa grupper påverkas inte i så stor utsträckning av bättre arbetsmarknad. Av dem som tog emot försörjningsstöd i november 2011 var 15,2 procent sjukskrivna men 0-klassade och 13,1 procent uppbar försörjningsstöd av sociala/medicinska skäl. 55,1 procent av bidragstagarna uppbar försörjningsstöd pga. arbetslöshet. Endast 23,3 procent (november) av de aktuella bidragshushållen hade varit aktuella i 12 månader eller kortare.

NÄMNDMÅL:**Stadsdelsförvaltningen ska erbjuda 50 praktikplatser för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha**

● Uppfylls helt

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar**

◆ Uppfylls delvis

Förvaltningen har bidragit till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från de egna verksamheterna och i övrigt verkat för att stadsdelsmiljön ska utvecklas på ett hållbart sätt i enlighet med stadens miljömål. Emellertid bedöms att för några av kommunfullmäktiges indikatorer kan förvaltningen för närvarande inte bidra till fullständig måluppfyllelse.

Förvaltningen har startat ett projekt med målet att samtliga verksamheter som hanterar livsmedel ska sortera ut matavfall för biologisk behandling. Vidare kommer förvaltningens arbete med att öka andelen inköp av ekologiska livsmedel att intensifieras. Orsaker och eventuella svårigheter ska utredas för att möjliggöra en ökning av andelen inköp av ekologiska livsmedel. Information ska genomföras i syfte att minska antalet fordon som körs med dubbade däck.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens stor- kök eller storhushåll i stadens verksamheter ■ som sorterar ut matav- fall för biologisk be- handling	13 %	40 %	40 %	2011

Kommentar: Målet har inte nåtts. Avdelningen för förskoleverksamhet har startat ett samarbete med avfallsenheten på Trafikkontoret för utsortering av enheternas matavfall. Förvaltningen har även startat en dialog, om utsortering av matavfall, med de verksamheter inom stadsdelsområdet som drivs på entreprenad och som i sina verksamheter hanterar livsmedel.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2011
Andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon	0 %	0 %	2,5 %	2011
<p>Kommentar: Indikatorn visar andelen bilar som omfattas av regeringens så kallade "supermiljöbilspremie". Namnet till trots är indikatorn teknikneutral. Förvaltningen verkar för att inom stadsdelsnämndens verksamheter öka antalet bilar som släpper ut mindre än 50 gram CO2/km. Dessa bilar är oftast elbilar eller laddhybrider. Fordonsparken är bunden genom leasingavtal som oftast skrivs för 2-3 år. Bilar som nyinkaffas ska vara klassade som miljöbilar.</p>				
Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	91,3 %	100 %	100 %	2011
<p>Kommentar: 21 av 23 bilar kör med odubbade däck. Två bilar körs för närvarande med dubbade däck, dessa kommer att bytas när gällande leasingavtal går ut.</p>				
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	78,3 %	85 %	85 %	2011
<p>Kommentar: Målresultatet uppvisar en nedgång av andelen förnyelsebart drivmedel. Förvaltningen har för avsikt att starta en dialog med ansvariga enheter för att utreda orsakerna bakom detta. Förnyad information kommer att lämnas till fordonsansvariga.</p>				
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	12 %	16 %	16 %	Verksamhetsberättelse 2011

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

Kommentar: Målet har inte nåtts, men det har sedan 2010 skett en höjning med ca 4 procent av ekologiska inköp. I redovisningen ingår endast inköp av ekologiska livsmedel som har bokförts på konto 6442. En del livsmedelsleverantörer splittrar inte fakturorna beträffande ekologiska och konventionella livsmedel med den påföljd att redovisningen blir felaktig. Upphandlade leverantörer kan stundtals inte leverera ekologiskt odlat inom vissa varugrupper. Vid halvfabrikat är det svårt att veta andelen ekologiskt odlade råvaror som ingår i kosten. Andelen inköpta ekologiska livsmedel är därför troligtvis större än vad som framgår av redovisningen.

Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	84 %	85 %	85 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar:

Förvaltningen har en policy för miljöeffektiva resor i tjänsten.

Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	91,3 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
---	--------	-------	-------	----------------------------

Kommentar: Av förvaltningens sammanlagt 23 bilar är det två som inte klassas som miljöbilar. En bil ägs av förvaltningen och används av vaktmästeriet av ergonomiska skäl. Den andra är bunden av leasingavtal.

Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011
---	-------	-------	---------------------	------

Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	5 277 357 kWh	5 500 000 kWh	680 gWh	2011
------------------------------------	---------------	---------------	---------	------

Elförbrukning per kvadratmeter	56,1 kwh/kvm	55 kwh/kvm	80 kWh	2011
--------------------------------	--------------	------------	--------	------

Kommentar: Svårhanterlig indikator som inte visar det vi vill mäta. Lokalbeståndet varierar över åren, olika lokaler har olika typ av energiteknik, energianvändning som inte är knutet till lokalyta inkluderas i det övriga lokalbeståndet.

NÄMNDMÅL:**Verksamheterna i Hässelby-Vällingby ska följa stadens miljöprogram**

◆ Uppfylls delvis

Förvaltningen arbetar kontinuerligt i syfte att verka för att verksamheternas miljöarbete ska säkerställa måluppfyllelsen av stadens miljöprogram.

Se kommentar under Kf:s mål för verksamhetsområdet.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Stadsdelsförvaltningen bevakar att en hållbar <input checked="" type="checkbox"/> stadsutveckling beaktas i den fysiska planeringen av stadsdelsområdet.	2011-01-01	2011-12-31	
Stadsdelsförvaltningen informerar medborgare samt företag inom stadsdelsområdet om hur en hållbar livsmiljö ska uppnås	2011-01-01	2011-12-31	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm**

● Uppfylls helt

Under det gångna året har arbetet särskilt varit inriktat på insatser kring integration och att i större utsträckning engagera tjejer, två långsiktiga satsningar som kommer att fortsätta.

Integrationsarbetet kring Åkermyntan har avsett att locka unga från de olika bostadsområdena till fritidsgården. Under våren arbetade fritidspersonal och fältassistenter mycket med musiken som verktyg, att via musiken ta eget ansvar och känna empati, vilket mynnade ut i flera samverkansaktiviteter och musikarrangemang. Fritidsgården har emellertid varit stängd hela hösten p.g.a fuktskador.

På fritidsgårdarna har tjejmässa och särskilda arrangemang för att coacha tjejer genomförts, särskilt med musik som verktyg. Dans har också varit ett sätt att nå fler tjejer på Åkermyntans fritidsgård liksom via Smedshagsgruppen, olika öppna danspass eller cirklar har genomförts under våren. Parklekarna har haft tjejgrupper med olika teman från disco, djurgrupp, smyckestillverkning o.s.v

För att bygga nätverk samt öka trivselen och tryggheten i stadsdelsområdet har förvaltningen uppmuntrat och stöttat till engagemang kring olika samverkansaktiviteter. Under 2011 genomfördes en rad arrangemang, via de tre samverkansgrupperna t.ex Hässelbygårdsdagen, Smedshagsdagen, nationaldagsfirande, höst-röj, samt allsång. Men även via andra ideella krafter t.ex. Valborg på Riddersvik, konstutställningar, Lövsta-Kyrkhamnsdagen, julmarknader m.fl.

Årets stora nya arrangemang var Dansdagen i Vällingby som genomfördes i samverkan med flera föreningar, Svenska bostäder, Kulturskolan, fritidsverksamheter m.fl. Det blev en succé med många dansande besökare.

Kultur ”för, av och med unga” har genomförts genom att coacha unga att själva planera och genomföra olika arrangemang via en snabb slant t.ex olika musikupp-

träädanden, konstprojekt och fotbollsturnering. Sommaren 2011 var en lugn ungdomssommar i stadsdelsområdet med många barn som åkte på kollo. Stadsdelsområdets eget dagkollo blev två fina veckor med många deltagare från Smedshagen. Sommaren på baden var förutom en tragisk drunkningsolycka en lyckad strand- och bad sommar. Fältverksamheten fick aktiveras tre gånger under sommaren, vid två av dessa var unga från stadsdelsområdet brottsoffer.

NÄMNDMÅL:

Barn och ungdomar i Hässelby-Vällingby ska erbjudas meningsfull och tillgänglig kultur- och fritidsverksamhet

● Uppfylls helt

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

● Uppfylls helt

Förvaltningen upprättade skötselplaner, kontrollerade renhållningen samt utförde säkerhetsbesiktningar. Brukaravtal upprättades i syfte att ge boende i stadsdelsområdet möjlighet att själva engagera sig i sin närmiljö. Genom ett flertal parkinvesteringsprojekt har förvaltningen verkat för en vackrare stadsdelsmiljö. I samband med ett antal trygghetsskapande projekt i Solursparken har prioriteringar genomförts för att förbättra trädbeståndet samt anläggande av ny parkväg. Vid Stråket har lekplatsen tillgänglighetsanpassats.

I "Ljusruset", ett motionslopp arrangerat av Fortum, tävlade Hässelby-Vällingby, Älvsjö och Järva stadsdelar mot varandra i tre parallella motionslopp. Hässelby-Vällingby placerade sig på andra plats och priset består av hjälp till upprustning av belysningen vid Grimsta motionsspår, det innebär byte av stolpar och armatur och som en följd av detta kommer en energieffektivisering att ske.

Trygghet

En handlingsplan för gemensamma trygghetsvandringar har utarbetats och behandlats i Lobrå. Trygghetsvandringar har genomförts i området kring Maltesholmsvägen, Solursparken i Vällingby, Åkermyntan och i anslutning till Läkartrappan i Vällingby. I fullmäktiges budget för 2012 har stadsdelsnämnderna fått i uppdrag att verka för att arbetet med äldre frid inleds. En handlingsplan har utarbetats med inriktning på att öka äldres trygghet. Informationsmöten har under året arrangerats. Med anledning av sommarens tragiska händelser i stadsdelen har stadsdelsnämnden under hösten arrangerat två medborgarmöten med fokus på trygghetsfrågor. Fastighetsägarnätverket och den bosociala gruppen har haft kontinuerliga möten under året. Det av BRÅ finansierade projektet "Ungdomars trygghetsarbete" har fokuserat på varför ungdomar känner otrygghet i vissa situationer. Projektet har avlämnat en slutrapport under augusti 2011. En ny organisation kring trygghetsfrågor har skapats under hösten och tjänsten som trygghets-samordnare har avvecklats.

Det lokala brottsförebyggande rådet i Hässelby-Vällingby (LOBRÅ) arbetar brottsförebyggande i samverkan med stadens förvaltningar, kommunala och privata fastighetsbolag, näringsliv och föreningar. Rådet ska främst organisera, ta initiativ till, planera, stödja och följa upp. LOBRÅ har under året genomfört fyra ordi-


narie möten. I Lobrås organisation ingår också arbetsgrupperna ”Föreningsliv” och ”Näringsliv och centrumanläggningar”. Arbetsgruppen Föreningsliv har under året genomfört fem möten. Gruppen Näringsliv och centrumanläggningar genomförde under våren två möten och har därefter varit vilande. Under slutet av året påbörjades en revidering av ”Handlingsplan för det förebyggande arbetet i Hässelby-Vällingby”. Arbetet kommer att slutföras i början kommande år.

Tillgänglighet

Stadsdelsförvaltningen bevakar i samband med remissyttranden över bl.a. detaljplaner och annan lokal- och regional planering, att tillgängligheten beaktas i den fysiska planeringen av stadsdelsområdet. I de kvalitetsgarantier som nämnden fastställer vid årets början åtar sig verksamheterna bla att vara tillgängliga per telefon, mail och besök. Förvaltningen åtar sig också att inom olika tidsgränser återkoppla till den som sökt kontakt, beroende på vad ärendet gäller. Inom Socialtjänsten finns jourtider avsatta då man dagligen kan nå socialsekreterare eller biståndshandläggare. I akuta ärenden finns möjlighet till snabb mötestid. Inom Familjestödsenheten finns en föräldrastödstelefon som är öppen varje vardag. Det finns också en mailadress som familjer i besvärliga situationer kan vända sig till och där personal svarar på de frågor som ställs. Västerorts ungdomsmottagning arbetar med att öka tillgängligheten på nätet. Mottagningen har under hösten också funnits tillgänglig vid Bromma och Blackebergs gymnasieskolor en timme varje månad.

När det gäller tillgänglighet spelar Stockholms stads webbplats en viktig roll i kommunikationen mellan kommunen och medborgarna. Arbetet med att uppdatera webbplatsen har fortskridit och arbete med att utveckla webbplatsen för ytterligare tydlighet har påbörjats. Ett språkprojekt har avslutats för att målgruppenpassa information på stadens webbplats och göra den ännu mer tydlig för läsaren. Nyckelpersoner inom arbetet med kommunikation på förvaltningen har fått kunskaper i hur skriven information blir tydlig och lätt att förstå. Stadens webbplats är tillgänglighetsanpassad och uppfyller de flesta av VERVA:s krav när det gäller tillgänglighet för funktionsnedsatta på webbplatser.

Förvaltningen erbjuder information på flera språk till boende i Hässelby och Vällingby. Text på stadens webbplats kan översättas ordagrant till över 50 olika språk. Flera viktiga trycksaker finns på andra språk, bland annat inom socialtjänst och äldreomsorg. Vid framtagande av trycksaker övervägs även produktion av så kallad lättläst variant av trycksaken. Förvaltningens folder om Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är ett exempel på vad som översätts till lättläst. Kontaktcenter, dit medborgare kan ringa för t ex information om förskola eller äldreomsorg, har en språklig kompetens som omfattar ett tiotal språk.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Stockholmarnas nöjdhet med skötsel park och grönområden	64 %	60 %	60 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal identifierade sårbarheter som nämndens/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året	0 st	2 st	48 st	2011

Kommentar: Målvärdet sätts utifrån andel identifierade sårbarheter i risk- och sårbarhetsanalysen och mycket allvarliga incidenter i RISK som stadsdelsnämnden bedömer kommer ha förebyggts eller minimerats under året. Målvärdet sätt efter genomförd RSA, dvs i samband med T1 2012.

Antal inträffade incidenter	82 st	60 st	minska	2011
-----------------------------	-------	-------	--------	------

Kommentar: Periodens utfall med ökat antal inrapporterade incidenter kan troligtvis härledas till ökade informationsinsatser om incidentrapporteringsverktyget RISK, dels till ledningsgruppen samt på chefsforum för enhetschefer.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:**Tillgängligheten ska öka hos alla enheter**

Uppfylls helt

NÄMNDMÅL:**Ökad trygghet för invånare, besökare och andra personer verksamma i Hässelby-Vällingby**

Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Insatser inom trygghetsområdet	2011-01-01	2011-12-31	

Kommentar:

Arbetet fortgår under 2012

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

● Uppfylls helt

Den enskilde brukaren har möjlighet att välja verksamhet inom förskola, äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt inom socialpsykiatri. För att underlätta valfrihet ges opartisk information om både kommunal och privat driven verksamhet exempelvis muntligen samt i jämförelsemodulen Jämför service på Stockholms stads webbplats. Den enskilde kan även ringa Kontaktcenter för frågor om förskola och äldreomsorg. Biståndsenheten inom äldreomsorgen har sammanställt en läsvänlig utförarkatalog som lämnas till enskilda. Stadsdelsnämnden har under året arrangerat en mäsas med privata och kommunala utförare av äldreomsorg, med syftet att informera om valfriheten. Ett trettiotal olika utförare deltog.

Information på Stockholms stads webbplats är anpassad för flera olika funktionshinder och kan också översättas till olika språk. Staden producerar även flera övergripande trycksaker på andra språk.

Under året har de planerade upphandlingarna enligt aktivitetsplan genomförts. Det har inte förekommit några s.k utmaningar av verksamheter i kommunal regi under året. Förvaltningen har fortsatt att delta i gemensamma och centrala upphandlingar avseende köp av varor och tjänster av rutinmässig beskaffenhet till olika verksamheter.

Förvaltningen har upphandlat alla gruppboendestäder (utom en) och dagliga verksamheter inom omsorgen om funktionsnedsatta. Under året har Bergmyntegränds och Ullvidevägens gruppboendestäder samt Spegelns dagliga verksamhet upphandlats på nytt efter att entreprenören valt att inte förlänga avtalet och de nya avtalen har börjat gälla under året. Entreprenören som drivit gruppboendena på Eklövsgård, Kannjutargränd, Rosenbacken och Granskogsvägen har inte valt att förlänga avtalet så ny upphandling har skett under 2011 med ny övergång under 2012. Entreprenörerna för Backlura gruppboendestäder, Sörgårdens barn- och ungdomsboende och Smedshagens korttidshem har valt förlänga avtalet två år i enlighet med gällande avtal. Förändringar i Stadens upphandlingspolicy har föranlett att förlängningar av avtal för upphandlade entreprenader omvandlats från prisupphandlingar till kvalitetsupphandlingar med ersättning enligt LOV-avtalet. Förändringen har lett till ökade kostnader under sista kvartalet och som kommer att påverka mer i 2012 då fler s.k prisupphandlade verksamheter omvandlas till s.k kvalitetsupphandling.

Upphandlingen av äldreomsorgens vård- och omsorgsboende Koppargården har avbrutits och verksamheten övergår till kommunal regi i februari 2012. Skolörtens servicehus drivs i kommunal regi samt demensboende genom intraprenad. Daglig verksamhet är upphandlad och Hässelgårdens vård- och omsorgsboende har upphandlats och övergår till entreprenör fr.o.m. mars 2012.

All drift av parklekar och fritidsgårdar är upphandlade. Skötsel av parker, strandbad, vinterväghållning och annat underhållsarbete är upphandlat. Förvaltningen köper verksamheten Konsumentrådgivning av Bromma stadsdelsförvaltning.

NÄMNDMÅL:

Plats i förskolverksamheten erbjudes i varje planområde.

◆ Uppfylls delvis

Plats kan erbjudas inom Hässelby-Vällingby men tillgången motsvarar inte alltid efterfrågan inom varje enskilt planområde. Arbetet med utbyggnad av förskoleverksamheten fortgår enligt planerna i syfte att möta familjernas efterfrågan av förskoleplatser i närområdet.

NÄMNDMÅL:

Invånare och brukare ska kunna välja mellan flera möjliga alternativ

● Uppfylls helt

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

Barnomsorgsgarantin har kunnat hållas under året. Utbyggnaden av förskolan Måbärsstigen 39 färdigställdes och togs i bruk under hösten som planerat. Antalet familjedaghem har minskat på grund av bristande efterfrågan, vilket innebär att alltför många föräldrar har förskola som sitt förstahandsval. För att ligga steget före, och kunna erbjuda plats till alla som så önskar, har förvaltningen bildat en arbetsgrupp som utifrån prognostiserat behov ser över och prövar olika möjligheter till att skapa fler platser genom om- och nybyggnad.

Antalet barn i förvaltningens förskolor har sedan förra året ökat med 60 barn från 2 319 år 2010 till 2 379 år 2011, medan barn i familjedaghem minskat från 87 till 74 (genomsnitt).

Andelen barn med annat modersmål fortsätter att öka och uppgår till 57 procent, vilket kan jämföras med 53 procent under 2010. Arbetet med språkutvecklingen har haft fortsatt fokus och särskilda medel har utgått i form av språkpeng. Dessa medel har använts bland annat för att ta in tolk i samband med inskolningar och utvecklingssamtal samt till olika utbildningssatsningar. Förskolorna är även representerade i ett stadsövergripande språknätverk i samarbete med språkforskningsinstitutet.

På en av enheterna i Vällingby finns en finsktalande avdelning.

Under året har fyra nya förskolechefer rekryterats på grund av pensionsavgångar. Samtliga har antagits till den statliga rektorsutbildningen. Detta är helt i linje med de förtydligade behörighetskraven som kom i samband med den nya skollagen och den förtydligade läroplanen för förskolan.

Flera utbildningssatsningar har genomförts för samtliga medarbetare inom förskoleområdet i syfte att implementera läroplanens förtydligade uppdrag där omsorg, utveckling och lärande bildar en helhet.

Utmaningen att öka andelen förskollärare kvarstår. Såväl utbyggnaden som andelen pensionsavgångar gör att årsmålet inte uppnåtts. Däremot finns drygt tjugo studenter som gör sin praktik i stadsdelens verksamheter och väntas få en förskollärarexamen under 2012.

Fyra förskoleenheter har gått med i ett projekt inom praktisk IT- och mediekompetens (PIM) i syfte att möta och utmana barnen i den nya tekniken. Samtlig personal ska ha genomgått utbildningen till 2014.

En utökad samverkan med socialtjänstavdelningen har påbörjats för att hitta förbättrade förebyggande arbetsmetoder i syfte att hos förskolornas barn och familjer motverka utanförskap. Uppstarten bestod av en gemensam studiedag för all förskolepersonal, socialtjänst och polisen. Flera goda förslag till fortsatt samarbete togs fram av deltagarna och en ny modell med tätare och fler mötesformer har tagits fram.

Flera olika former för utveckling av föräldrars delaktighet och inflytande är under utveckling. Samtliga enheter har erbjudits föreläsningar i samverkan med socialtjänstförvaltningen utifrån en framtagen modell som går under namnet ”Guldsitsen”. Denna ger personalen verktyg att gå från information till dialog i mötet med föräldrar och därmed bygga tillitsfulla relationer. Brukarundersökningen samt diskussioner som förts med avdelningschef vid förskoleråd visar att kommunikationen med föräldrar kring förskolans uppdrag behöver förtydligas.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
■ Andel barngrupper (1-3 år) med fler än 14 barn	16,98 %	0 %	minska	Verksamhetsberättelse 2011

Kommentar: Ovanstående utfall innebär att 9 av 53 grupper haft fler än 14 barn under hösten. Behovet av förskoleplatser varierar under året och ökar kontinuerligt från senare delen av hösten till kommande vår. Detta innebär att det vid verksamhetsårets start på hösten kan finnas tomma platser. För att få kontinuitet i verksamheten placeras vid behov fler barn i grupperna under våren i takt med att barnen blir äldre. Gruppstorlekarna bör därför ses som ett genomsnittligt mått över året.

■ Andel barngrupper (4-5 år) med fler än 18 barn	22,58 %	0 %	minska	Verksamhetsberättelse 2011
--	---------	-----	--------	----------------------------

Kommentar: Ovanstående utfall innebär att 14 grupper av 62 haft fler än 18 barn. Behovet av förskoleplatser varierar under året och ökar kontinuerligt från senare delen av hösten till kommande vår. Detta innebär att det vid verksamhetsårets start på hösten kan finnas tomma platser. För att få kontinuitet i verksamheten placeras vid behov fler barn i grupperna under våren i takt med att barnen blir äldre. Gruppstorlekarna bör därför ses som ett genomsnittligt mått över året.

● Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011
---	-------	-------	---------------------	------

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

Kommentar: I avvaktan på stadsövergripande rutiner pågår utveckling av lokalt stödmaterial.

Andel förskollärare av ♦ antal anställda	35,7 %	43 %	öka	2011
---	--------	------	-----	------

Kommentar: Utmaningen att öka andelen förskollärare kvartstår. Såväl utbyggnad som andelen pensionsavgångar gör att årsmålet inte uppnåtts.

Andel nöjda föräldrar i ♦ förskoleundersökningen avseende trygg och säker miljö	76 %	92 %	83%	2011
--	------	------	-----	------

Kommentar: Det pågår diskussioner för att ta reda på vad föräldrar lägger in i begreppet ”trygg och säker miljö”

Andel nöjda föräldrar i ■ förskoleundersökningen avseende utveckling och lärande	73 %	94 %	82%	2011
---	------	------	-----	------

Kommentar: Vid diskussioner som förs på förskolornas föräldramöten framgår att kommunikation kring förskolans uppdrag behöver förtydligas.

Antal barn som inte ● barnomsorgsgarantin uppfyllts för under året	0 st	0 st	0 st	Verksamhetsberättelse 2011
--	------	------	------	-------------------------------

♦ Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	4,87 st	4,7 st	tas fram 2011	2011
--	---------	--------	------------------	------

Kommentar: I siffran ingår även den allmänna förskolan som är en tretimmars verksamhet. Behovet av förskoleplatser har under senare delen av året krävt att fler barn placerats.

♦ NöjdFöräldraIndex	68	85	74	2011
---------------------	----	----	----	------

Kommentar: Ansvarig chef tar fram handlingsplan för analys av resultatet.

♦ Resultatet av enheternas självvärdering avseende utveckling och lärande inom förskola	3,5	3,67	3,5	2011
--	-----	------	-----	------

Kommentar: Resultatet har ökat från 3,3 till 3,5 jämfört med 2010 och ligger därmed på samma nivå som KF:s årsmål.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
☑ Samverkan med fristående förskolor och skolor ska utvecklas	2011-01-01	2011-12-31	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Kommentar: Fristående förskolor bjuds in 1 gång per år. En aktivitet avseende implementering av den reviderade läroplanen har erbjudits.			
<p>Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare</p>	2011-01-01	2014-12-31	
<p>Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna genomföra en kartläggning av placerade barns skolsituation</p>	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:**Andelen förskollärare ökar.**

■ Uppfylls inte

Utmaningen att öka andelen förskollärare kvarstår. Andelen förskollärare uppgår till 35,7 procent. Såväl utbyggnaden som andelen pensionsavgångar gör att årsmålet inte uppnåtts.

Antalet förskollärarstudenter som gör sin praktik inom stadsdelens verksamheter har fördubblats under året och är nu drygt fyrtio. Av dessa blir hälften klara under 2012.

NÄMNDMÅL:**Barn och föräldrar blir mer delaktiga i framtagandet av lika-behandlingsplanerna.**

● Uppfylls helt

Föräldrarna har gjorts delaktiga mer systematiskt bland annat genom förberedda diskussioner på föräldramöten.

Pedagogerna använder medvetna strategier i vardagen för att fånga barnens frågeställningar.

NÄMNDMÅL:**Barnen utvecklar sin matematiska, naturvetenskapliga och språkliga förmåga.**

● Uppfylls helt

Naturvetenskap och matematik ingår som viktiga hörnstenar vid val av projekt med barnen.

NÄMNDMÅL:**Föräldrarna är delaktiga och får inflytande.**

● Uppfylls helt

Flera modeller för ökad föräldradeltaktighet har prövats under året, såsom fokusgrupper och gemensamma föreläsningar.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

● Uppfylls helt

Socialtjänsten

Socialtjänsten övergripande

Inom socialtjänstavdelningen har under året ett flertal intressanta och framåtsyftande projekt bedrivits, i huvudsak med stöd av projektbidrag från Länsstyrelsen i Stockholms län och Socialstyrelsen. Projekten syftar till att förbättra insatserna för och till barn, ungdomar och vuxna inom avdelningens ansvarsområde. Följande projekt har pågått under året: "Interventionssamtal med våldsutövande män" (avslutat 1/10), "Processstöd för samverkan mellan landsting och kommun", "Bostad först", "Utvecklat anhörigstöd", "Att vara förälder i Sverige", "Föräldrastödslinjen" (avslutat 31/10), "Budget- och skuldrådgivning" och "Unga vuxna i hemlöshet"

Under hösten 2011 har ett nytt enhetsövergripande projekt startats - "Motverka långvarig hemlöshet". Detta med stöd av medel från centrala medelsreserven. Projektets syfte är att familjer och ensamstående med social och ofta psykiatrisk problematik i kombination med hemlöshet, via intensiva insatser ska kunna nå ett självständigt boende och egen försörjning snabbare än i dagsläget. Det kan innebära betydande kostnadsminskningar.

En större organisationsförändring genomförs inom Socialtjänstavdelningen för att komma tillrätta med enhetschefernas stora ansvarsområden. Det innebär att enheten för Ekonomiskt bistånd delas upp i två nya enheter: Mottagnings- och serviceenheten och Försörjningsstödsenheten. Myndighetsdelen inom socialpsykiatri förs över från enheten för Funktionsnedsättning till Vuxenenheten. Förändringarna gäller från och med 1 januari 2012.

MI-utbildning (Motivational Interviewing) för alla socialsekreterare och biståndsbedömare inom avdelningen har genomförts under första halvåret 2011.

Under året har också Spegelns dagliga verksamhet, Ullvidevägens gruppbostad och Bergmyntegränds gruppbostad upphandlats i konkurrens.

Barn- och ungdomsenheten

Den socioekonomiska utvecklingen i stadsdelen avspeglas tydligt i de anmälningar som kommer in angående barn och ungdomar som befaras fara illa. Under 2011 inkom till enheten 2 144 anmälningar. I gruppen barn 0-12 år ökade antalet anmälningar med 23 procent jämfört med 2010. Därmed står sig trenden från 2010, att anmälningarna ökar i den lägre åldersgruppen 0-12 år. De mest frekventa anmälningsorsakerna är även i år kriminalitet och missbruk bland ungdomar, och familjevåld och misstänkt våld mot barn, bland barnfamiljerna.

38 barn har under året varit heldygnsplacerade under en längre tid. Åtta av dessa är ensamkommande flyktingbarn. De flesta av dessa har varit jourhemplacerade innan beslut fattats om längre tids placering.

Under året har frågan om utredningstider varit aktuell. Det har i vissa ärenden varit svårt att hålla fyramånadersgränsen. För perioden september-december 2011 var det 64 procent av utredningarna där man kunnat hålla utredningstiden, utan att begära förlängning. Orsakerna till detta är flera. Det är ofta som klienter inte är nåbara, inte kommer på inbokad tid, eller lämnar återbud. Vissa klienter är svår-motiverade till att följa överenskommelser under utredningstiden. Inkommande akuta ärenden måste ibland prioriteras framför mindre akuta, vilket kan dra ut på tiden i vissa utredningar.

Förutom MI-utbildning har Mottagningsgruppen och Barngruppen under hösten påbörjat stadens utbildning i Signs of Safety. Under sommaren fick enheten ordinarie licens i BBIC (Barns behov i centrum). Arbetet med att minska mängden jourhemsplaceringar och dessas längd fortsätter och enheten utformar ett strukturerat arbetssätt i samverkan med Familjestödsenheten som kommer att fokusera sitt arbete i högre grad på dessa placeringar. En översyn av HVB placeringar görs i syfte att finna mindre kostnadskrävande insatser.

Inom familjerätten märks en ökning av de mer komplicerade faderskapen. Det förekommer att fäder har försvunnit i samband med krig och andra konflikter i sina hemländer. Detta för med sig komplicerade juridiska situationer. Familjerättsgruppen har under året arbetat med att korta väntetider för sk. frivilligsamtal och rådgivning per telefon. Detta kommer att fortsätta att utvecklas under 2012.

Kvinnofridsteamet har under året utökat antalet mellanboenden, som innebär ett steg mot ett normalt boende jämfört med boende på kvinnojour under en längre tid. Teamet har också med stöd av statliga projektmedel arbetat framgångsrikt med de våldsutövande männen. Detta inom ramen för sk. VASKA-samtal. Erfarenheterna visar dock att det behövs återkommande samtal under en längre tid för att bryta destruktiva mönster. Teamet har beviljats projektmedel under ytterligare ett år, fram till hösten 2012, för att utveckla arbetet ytterligare.

Under året har samverkan med förskolan, skolan, BUP, polisen och fritid utvecklats och strukturerats. Det arbetet kommer att fortsätta under 2012.

Familjestödsenheten

Under 2011 har enheten gjort biståndsinsatser gällande 2 190 barn i 1 834 familjer. Det är ett oförändrat antal barn jämfört med 2010, men antalet familjer har ökat med drygt 50 stycken. Under året remitterades 175 ärenden från barn- och ungdomsenheten.

Under året har också projektet Föräldrastödslinjen slutförts med ett gott resultat. Verksamheten fortsätter inom ramen för den ordinarie verksamheten. Under 2011 tog föräldrastödstelefonen emot 266 telefonsamtal och mail från familjer som sökte stöd och hjälp i sin situation.

Enheden har fortsatt erbjuda tre familjesamtal utan registrering i socialtjänstakt. 77 familjer erbjöds sådan kontakt under året.

Familjecentren i Vällingby och Hässelby har under året erbjudit föräldrarådgivning vid besök på BMM, (barnmorskemottagning). Familjerådgivaren har också deltagit i samverkansmöten med socialtjänsten, BVC, BMM, BUP, allmänpsykiatrin. Gruppverksamhet i föräldracirkeln ABC och kometgrupper har erbjudits.

Vid Västerorts ungdomsmottagning har kuratorerna under 2011 haft 750 besök. Det är en minskning med 25 jämfört med 2010. Barnmorskorna har haft ca 4 400 besök vilket innebär en ökning med över 400 jämfört med förra året. Ungdomsmottagningen arbetar också med att öka tillgängligheten på nätet. Ett projekt kring detta har drivits med stöd från Socialförvaltningen i staden centralt. Mottagningen har också marknadsfört sig genom besök på Bromma och Blackebergs gymnasier en gång i månaden. Under hösten 2011 påbörjades arbetet med att HBT-certifiera verksamheten vid ungdomsmottagningen. Det bedöms vara slutfört till sommaren 2012.

Familjestödsenheten har under hösten arbetat med att hitta strukturer kring Sociala insatsgrupper. Målgruppen utgörs av unga som riskerar att dras in i allvarigare kriminalitet. Insatsen innebär ett nära samarbete mellan socialtjänstens olika delar, skolan och polisen.

Vuxenenheten

Under 2011 har 225 personer nyaktualiserats för utredning inom Vuxenenheten. Det är en ökning med 68 stycken jämfört med 2010. 148 personer har själva sökt hjälp. 41 har blivit anmälda, 36 inkom via yttrande om körkortstillstånd till Transportstyrelsen. Fördelningen mellan män och kvinnor ligger kvar på samma nivåer som tidigare år, dvs. 76 procent män och 24 procent kvinnor.

Andelen unga vuxna (18-25 år) uppgår till 36 procent vilket innebär en ökning jämfört med 2010. Den vanligast problematiken är alkoholmissbruk (37%), narkotika (33%), annan problematik, tex hemlöshet, kriminalitet (22%).

Under året inkom 60 LVM-anmälningar. Det innebär en ökning med åtta stycken jämfört med 2010. Anmälningarna avsåg 47 personer. Några personer har anmälts flera gånger. Bland yngre personer är vanligaste orsaken narkotikamissbruk och bland äldre är det alkoholmissbruk.

Med hjälp av ASI (Addiction Severity Index) kan Hässelby-Vällingby jämföras med situationen i övriga landet. Totalt i kartläggningen finns 204 personer från stadsdelen. 22 671 personer finns i övriga Sverige. Medelåldern i Hässelby-Vällingby är 36 år, jämfört med 40 år i Sverige som helhet. Andelen utlandsfödda, endast grundskola, bostadslösa och ensamstående och arbetslöshet är högre i Hässelby-Vällingby än i övriga landet.

Den öppna verksamheten vid Vistet i Hässelby Gård har fortsatt under året. Vistet har funnits sedan 2005 och drivs av förvaltningen som huvudman. Ett nära samarbete finns med lokala kyrkliga församlingar. Varje dag har Vistet mellan 35 och 50 besökare. Totala antalet unika besökare under 2011 uppgår till 102. En nöjdhetsmätning genomfördes under hösten och 88 procent svarade att de anser sig nöjda med verksamheten. 79 procent av besökarna är män och 21 procent kvinnor. Nära hälften av besökarna uppger att de är aktuella inom socialtjänsten i stadsdelen.

Lägenhetsverksamheten har under året samordnat och haft det övergripande ansvaret för andrahandsuthyrningar till personer som har insats i form av boende i försöks- tränings- och jourlägenheter. I dagsläget finns 38 barnfamiljer fördelade på olika kategorier av lägenheter. Vid årets slut fanns 119 kontrakt inom lägenhetsverksamheten. Under 2011 har fem kontrakt kunnat överlåtas som 1:a handskontrakt till klienter som visat sig kunna sköta ett eget boende. Nya kontrakt från bostadsförmedlingen som lämnats till förvaltningen uppgår till 24 stycken.

Arbetet med att förhindra vräkningar har fortsatt under året och samverkan med hyresvärdarna har utvecklats. Många vräkningar kan undvikas genom att kontakt tas med det hushåll som riskerar vräkning tex. beroende på obetalda hyror. Avbetalningsplaner kan göras upp och frågan om försörjningsstöd kan prövas. För helåret inkom 719 underrättelser om uppsägning av hyreskontrakt till enheten. Det är en ökning med 15 stycken jämfört med 2010. En tydligare rutin har tagits fram för all personal inom socialtjänsten som stöd i arbetet med att förhindra vräkningar.

Enheten för personligt stöd

Från hösten 2010 fram till årsskiftet 2011/2012 bedrevs inom enheten projektet Utvecklat anhörigstöd. Det finansierades av medel från Länsstyrelsen. Målgruppen var anhöriga till personer under 65 år. En slutrapport har tagits fram.

Från och med 1 september finns verksamheten med Personligt ombud inom enheten för Personligt stöd. Tidigare drevs den på entreprenad av stadsmissionen. I dagsläget finns två ombud lokaliserade till Hässelby som ska täcka behovet inom Hässelby-Vällingby, Bromma och Rinkeby-Kista.

Boendestödet har under året fått fler brukare att arbeta med. Antalet boendestödjare har därför utökats med tre under året. Från 1 november gäller en ny organisation som innebär att boendeassistans inom LSS fördes över till boendestödet och att detta delades upp i två delar. En grupp arbetar med insatser enligt SoL och den andra gruppen arbetar med insatser inom LSS. Totalt finns nu 20 heltidsanställningar inom boendestödet.

På Arbetscentrum har antalet biståndsbedömda insatser minskat under året. För att möta yngre deltagares önskemål om aktiviteter har nya sådana tagit fram. Inspiration har hämtats via omvärldsbevakning när det gäller neuropsykiatri och mångfald.

Träfflokalen Kompassen har i medeltal haft 65 besökare per dag under året. Man har arbetat med att öka tillgängligheten och det innebär att man nu har öppet alla dagar i veckan samt två kvällar i veckan då det serveras middag.

Inom verksamheten Personlig assistans har ärendantalet sjunkit från 25 till 18 under året.

Vid Mäster Karls gruppbostad finns äldre personer. Personalen har utvecklat och förnyat sitt arbetssätt för att möta de krav som följer av ett normalt åldrande i denna boendegrupp.

Enheten för funktionsnedsättning

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning omfattar 17 olika slag av insatser. Det förekommer ofta att en brukare har mer än en typ av insats. Under december 2011 utfördes 1 005 insatser. Det innebär en minskning med 105 jämfört med december 2010.

Omsorgen om personer med psykisk funktionsnedsättning (socialpsykiatri) hade i december 2011, 390 aktiva insatser. I december 2010 utfördes 476 insatser d.v.s. en minskning med 86 insatser. De stora minskningarna har varit inom boendestöd, sysselsättning och HVB-placeringar.

Den enskilde har i största möjliga utsträckning inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Insatserna anpassas till brukarens individuella behov och

utföras så att de stärker personens möjligheter att leva ett självständigt liv. Vid uppföljning av beslut kontrolleras om insatsen utförs enligt beställning avseende brukarens behov.

Under försommaren 2011 påbörjade förvaltningen en omfattande genomlysning av enhetens verksamheter för att identifiera alla bristande rutiner som påverkat handläggning, arbetsmiljö och ekonomi på ett negativt sätt. Detta hade föregåtts av en intern verksamhetsuppföljning som genomförts 2010-2011 vilken påvisade behov av förbättringar bl.a. när det gällde rutiner för introduktion av nyanställd personal m.m. Förvaltningen gav på försommaren en extern konsult i uppdrag att göra en fördjupad analys och bl.a. studera kvaliteten i handläggningen och hur uppföljningsrutiner fungerade mellan enheten och ekonomiavdelningen. Det påbörjades även rekrytering av ny enhetschef med en kravprofil som motsvarade verksamhetsområdets komplexitet. (Tillträdde 1 januari 2012). Förvaltningen kontaktade även andra förvaltningar i syfte att hitta uppslag till andra uppföljningssystem än det befintliga samt sätt att organisera enheten effektivt. Förnyelseavdelningen på Stadsledningskontoret gav även Ramböll Management Consulting i uppdrag att göra en kostnadsanalys med anledning av kostnadsökningen på enheten. Samtliga genomlysningar kom fram till liknande förbättringsområden som kan sammanfattas i:

- Förbättra styrning och ledning genom att tillsätta en erfaren och kunnig enhetschef som kan leda och styra verksamheten åt rätt håll
- Förbättra den ekonomiska uppföljningen och den interna kontrollen på alla nivåer
- Förändra nuvarande fakturahantering
- Inför ett nytt vårdkostnadsprogram
- Förstärka vikten av ärendedragningar
- Genomför utbildningsinsatser för personalen bl.a. Paraplysystemet (dokumentationssystem) och Agresso (fakturasystem)
- Förbättra arbetsinstruktioner och introduktioner
- Utveckla stödet från stödjande funktioner som ekonomifunktioner och verksamhetssystemansvariga

Sedan försommaren 2011 pågår ett omfattande förändringsarbete som bl.a. innefattar samtliga områden som av både förvaltning och externa konsulter utpekats som förbättringsområden. Flera förbättringsområden är redan genomförda. Förvaltningen kan konstatera att kostnadsminskningar redan skett genom de åtgärder som genomförts och ser med tillförsikt att de åtgärder som pågår och kvarstår ska resultera i ytterligare kostnadsminskningar inför 2012.

Äldreomsorgen

Inom äldreomsorgen har en omorganisation inom biståndsenheten genomförts under året. Det finns nu två biståndshandläggare som enbart handlägger ärenden på vård- och omsorgsboende. Detta har lett till att individuppföljningar och vårdtyngdsmätningar genomförs planenligt och en uppföljningsmall har tagits fram som underlag för kvalitetsuppföljning på individnivå. En biståndshandläggare har under året gjort individuppföljningar per utförare för att kontrollera hur utföraren lever upp till genomförandet av beviljade insatser. Dels för att säkerställa att den

enskilde får den hjälp som beviljats men också för att kontrollera att rätt ersättning utgår till utföraren.

När beställarsidan enligt prognos i T2 redovisade underskott genomfördes en extern genomlysning/kostnadsanalys av Ramböll på uppdrag av SLK för att hitta förklaringar till underskottet. Resultatet påvisade en väl fungerande ledning samt ekonomisk uppföljning och att den största bidragande faktorn till underskottet var den oväntade ökningen av antalet sjukhemsplaceringar. Även verksamheterna servicehus och hemtjänst bidrog till underskottet 2011. Genomlysningen påvisade att förvaltningens redan vidtagna åtgärder för att nå en budget i balans var adekvata. Dock uppmanades förvaltningen att utmana sin självbild. Biståndshandläggare har därför auskulterat på andra biståndsenheter inom Stockholms stad, för att jämföra arbetssätt och metoder och några nya arbetssätt har tillkommit/ändrats efter det. För att få ett säkrare beslutsunderlag för sjukhemsplaceringar har förvaltningen tillsatt en arbetsgrupp för uppstart av en "återhämtningsenhet" med 4-5 platser på Skolörtens servicehus. Målgruppen är de äldre som har behov av eftervård och vardagsträning efter sjukhusvistelse. Kriterierna för vilka omsorgstagare som ska beviljas plats på återhämtningsenheten har tagits fram av biståndshandläggarna.

Trygghet

För att säkerställa omsorgstagarnas behov av trygghet har varje hjälptagare en namngiven biståndshandläggare och kontaktperson hos utföraren, som har det övergripande ansvaret. Alla anställda bär synliga namnskyltar för identifiering. En föreläsning om trygghet i vardagen med tips och råd, har hållits för allmänheten. Enligt brukarundersökningen 2011 har omsorgstagarnas upplevelse av trygghet inom hemtjänsten ökat och ligger över nämndens årsmål. På vård- och omsorgsboende minskade dock resultaten för upplevd trygghet. En av prioriteringarna nästa år blir att identifiera bakomliggande faktorer, som underlag för utvecklingsarbete.

Utbildning

Lokala utbildningsinsatser via det samfinansierade EU projekt "ArbetSam" har pågått under året för 30 personer inom omsorgen som inte uppnår Socialstyrelsens tidigare utbildningsnorm á 900 p. Språkutbildningar har också genomförts för 28 personer med svenska som andra språk som har behov att utöka sina språkkunskaper innan de kan påbörja kompletterande vårdutbildning. Dessa utbildningsinsatser fortgår även under 2012. Förvaltningen har ansökt och beviljats medel från stadens centrala medelsreserv för ökad bemanning på de två demensboenden i egen regi. Personaltätheten har utökats främst under dagen då många aktiviteter pågår och för att de boende ska känna trygghet med att det finns personal närvarande i de gemensamma lokalerna.

Hälso-och sjukvård

För att garantera boende på vård- och omsorgsboenden en god och säker vård har verksamheterna gjort riskbedömningar för att förebygga trycksår, fall och malnutrition i samband med inflyttning och därefter årligen. Vid bedömda risker har vårdplaner upprättats med problembeskrivning, mål, åtgärder och när uppföljning ska ske samt utvärdering. MAS har uppdaterat sjuksköterskorna i hur vårdplaner ska dokumenteras på ett korrekt sätt vid riskbedömningar. Under året har verksamheterna också registrerat i palliativa registret och utvecklat rutinerna vid vård i livets slut. Hälso- och sjukvårdspersonalen och chefer har även fått en genomgång

av ett utbildningsmaterial avseende vård i livets slut. Sjuksköterskorna har fått utbildning i läkemedelsbehandling vid demens sjukdom, nutrition samt hjärt- och kärlsjukdom.

Projekt

Inom demensprojektet - *God demensvård i Hässelby-Vällingby* har vårdpersonal och hälso- och sjukvårdspersonal både fått basutbildning och fördjupad utbildning inom demensvård. Årets mest uppskattade utbildning var de tre obligatoriska inspirationsdagarna då personalen både fick göra reflexioner och pröva på "utifrån arbete". Medarbetarna fick genom rollspel pröva på hur det är att exempelvis bli matad. De fick samtidigt tips från logoped och instruktioner om förbättringsområden vid måltidssituationer. Biståndshandläggarna har fått fördjupad utbildning i form av forskningscirkel under hösten. Samtalsgrupper med samtalsledare har hållits för personal inom förvaltningens vård- och omsorgsboenden i syfte att diskutera sitt uppdrag utifrån de nationella demensriktlinjerna samt angelägna utvecklingsområden. Inom ramen för projektet ingår också kompetensförhöjning med två Silviasystrar inom demensteamet. Deras utbildning avslutas maj 2012. En föreläsningsserie för anhöriga och närstående har även anordnats med fyra olika teman under hösten 2011. Demensprojektet avslutades december 2011.

Inom projektet *Bra kvalitet mat och måltider* har tre enheter arbetat med att förbättra mat och måltider via "Genombrottsmetoden". Tester på förbättringar har skett inom områdena måltidstrevnad samt att hålla max 11 timmars nattfasta. Resultaten från enheternas arbeten har varit så positiva att förvaltningen beslutat att samtliga enheter i egen regi ska använda sig av genombrottsmetoden nästa år.

Stadens gemensamma värdegrund har diskuterats på enheternas APT samt implementerats i kvalitetsgarantierna för 2012.

Anhörigstöd

Anhörigkonsulten har varit samtalsledare i tre olika anhörigrupper som träffats en gång per månad samt hållit i utbildningar för anhöriga och chefer. En stödgrupp för makar har träffats en gång i veckan och en anhörigrupp för förvärvsarbetande har hållits en kväll i veckan. Anhörigkonsulten har arrangerat dagsutflykter till museer etc. och bjudit in till sommar- och jullunch på Växthuset. Anhörigcafé har hållits en gång per vecka med olika föredragshållare som delgett information av intresse för målgruppen. Anhörigkonsulten har haft enskilda stöd-samtal vid hembesök och i Växthusets lokaler samt deltagit i minnesmottagningens informationsmöten för anhöriga till nydiagnostiserade Alzheimerssjuka. Uppstartsarbete med en avlösningseenhet som utgår från enheten Växthuset, har påbörjats. Detta är ett utvecklingsarbete där både hemtjänst, Växthuset, biståndshandläggare och anhöriga medverkar för att ta fram ett arbetssätt som på ett tryggt och säkert sätt erbjuder avlösning i hemmet eller på den öppna dagverksamheten. Brukarråd och egna brukarundersökningar ligger till grund för utformningen. En lägenhet på Skolörtens servicehus har färdigställts för anhörigvårdare som har behov av att vila upp sig, en till två nätter, utanför hemmet. En anhörigföreläsning hölls under oktober månad där olika aktörer talade om demenssjukdom ur olika perspektiv.

Förebyggande arbete

Äldreomsorgens uppsökare har spridit information om äldreomsorgen till de personer som fyllt 75 år och som inte har några insatser från äldreomsorgen. Uppsökaren anordnade en hemtjänstmässa för medborgare inom Hässelby-Vällingby under september månad där olika hemtjänstutförare presenterade sig. En föreläs-

ning hölls samtidigt om vad valfriheten innebär för den enskilde. Myndigheten har sammanställt ett kompendium där alla hemtjänstutförare finns presenterade, för att underlätta valet för de äldre och anhöriga som inte har tillgång till dator.

På de två öppna dagverksamheterna för personer över 65 år har det under året hållits olika aktiviteter och underhållning. Temat *Äntligen fredag* har införts där olika "prova på" aktiviteter erbjuds samt andra sociala aktiviteter utifrån önskemål. På den ena dagverksamheten har besökare erbjudits visning av hjälpmedel samt information och tips från bostadsanpassningen. Bussutflykter för äldre med hemtjänst och övriga i mån av plats, har genomförts under sommaren.

Hässelgårdens vård- och omsorgsboende flyttade in i nyrenoverade lokaler under november månad. Verksamheten ingick i årets centralupphandling och arbete pågår inför verksamhetsövergång till entreprenad.

Liviagården, profilboende psykiatri, är fortsatt evakuerat i lokaler på Bromma sjukhus. Förvaltningen söker efter lämpliga lokaler som verksamheten kan flytta till permanent.

Koppargården

Under hösten har stor del av förvaltningens arbetsinsatser inriktats mot Koppargårdens vård- och omsorgsboende efter inkommen kritik mot entreprenören Carema som skapade en stor mediadebatt. Förvaltningen har genomfört flera planerade och oplanerade besök på Koppargården för uppföljning av avtal och kvalitet. Boendehandläggarna har prioriterat individuppföljningar på Koppargården. En arbetsgrupp med projektledare har startats upp för övertagande av Koppargårdens vård- och omsorgsboende som övergår i kommunal regi den 1 februari 2011.

Medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS)

Under 2011 har MAS utfört uppföljningar på tre av fyra äldreboenden i egen regi. Anmälda och oanmälda besök har gjorts vid ett flertal tillfällen på vård- och omsorgsboendet som drivs på entreprenad. Under året har även uppföljning av två gruppboendestäder samt två enheter inom socialpsykiatri genomförts. Alla uppföljningar är dock inte klara på grund av hög arbetsbelastning.

Stockholm stad har tecknat ramavtal med olika privata företag i landet som årligen följs upp av stadens MASar. Inom Hässelby - Vällingby har dessa privata äldreboenden följts upp av tillfälligt inhyrd MAS.

MAS har tillsammans med farmaceut från Apoteket utfört kvalitetsgranskningar av läkemedelshanteringen i särskilda boendeformer inom äldreomsorgen samt anordnat läkemedelsutbildningar för sjuksköterskor med inriktning läkemedelsbehandling vid demens sjukdom, nutrition samt hjärt- och kärlsjukdom, kopplat till kvalitetsindikatorer.

Hygienrund tillsammans med hygiensjuksköterskan från Vårdhygien har utförts på ett äldreboende under 2011.

MAS har deltagit i arbetsgrupp centralt för att revidera kvalitetsindikatorerna som ska redovisas till kommunfullmäktige, reviderat patientinformationsmeddelande tillhörande överenskommelsen i vårdkedjan vid in och utskrivning till sjukhus.

Hälso- och sjukvårdspersonalen och chefer har även fått en genomgång av ett utbildningsmaterial avseende vård i livets slut. För övrigt följer MAS hälso- och

sjukvårdsstatistik och infektions registrering för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Stadsdelsförvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska har tillsammans med stadens MASar reviderat vissa gemensamma rutiner kopplade till dataprogrammet VODOK. MAS deltar i landstingets upphandling av dosdispenserade läkemedel.

Under 2011 har inga ärenden anmälts enligt Lex Maria.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ASI (Addiction Severity Index) utredningar	85,88 %	85 %	tas fram av nämnden	2011

Kommentar: Uppgiften baseras på manuellt framtagna underlag. Skillnaden mot det inrapporterade antalet i Paraplysystemet beror på att körkortsärenden, nyaktualiserade och ärenden som sorteras som övriga vuxna inte är medräknade.

Andel barn och unga i biståndsbedömd öppenvård (IoF)	61,67 %	65 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
--	---------	------	---------------------	----------------------------

Kommentar: Behovet av antalet jourhemsplaceringar har ökat under 2011 vilket påverkat andelen öppenvårdsinsatser.

Andel barn och ungdomar i förhållande till alla barn och ungdomar i stadsdelsområdet som har haft insatser inom IoF	1,9 %	2 %	1,66%	Verksamhetsberättelse 2011
---	-------	-----	-------	----------------------------

Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom socialpsykiatri			tas fram av nämnden	2011
---	--	--	---------------------	------

Kommentar: Underlag saknas. Enligt uppgift från SLK är det svårt att få fram jämförbara uppgifter mellan stadsdelar för denna indikator.

Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom vuxna missbruk			tas fram av nämnden	2011
--	--	--	---------------------	------

Kommentar: Underlag saknas. Enligt uppgift från SLK är det svårt att få fram jämförbara uppgifter mellan stadsdelar för denna indikator

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<p>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)</p>	82,43 %	76 %	72,1%	Verksamhetsberättelse 2011
<p>Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, IoF.</p>	75,56 %	90 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
<p>Kommentar: Omorganisation och översyn har lett till att nya beslut har behövt fattas. Genomförandeplaner har inte hunnit upprättas i samma takt. Handlingsplan för detta är gjord.</p>				
<p>Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året</p>			tas fram av nämnden	2011
<p>Kommentar: Enligt uppgift från SLK är underlaget inte tillräckligt stort för att redovisa något utfall. Årsmål för 2012 ska sättas i samband med tertialrapport 1. Förvaltningens egen redovisning visar att alla socialpsykiatriutredningar nu görs enligt DUR, och att uppskattningsvis 75% gör två uppföljningar enligt DUR per år. Varför detta inte syns i statistiken ska undersökas.</p>				
<p>Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom IoF, socialpsykiatri</p>	0,876 %	0,72 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
<p>Kommentar: Stadsdelen har en stor inflyttning, behovet av socialpsykiatri insatser har ökat.</p>				
<p>Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom vuxen missbruk, IoF.</p>	0,196 %	0,21 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
<p>Andel personer i förhållande till totala befolkningen som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen under året</p>	0,97 %	0,95 %	0,65%	Verksamhetsberättelse 2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	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)			tas fram 2011	2011
Kommentar: Enligt uppgift från SLK är underlaget inte tillräckligt stort för att redovisa något utfall. Årsmål för 2012 ska sättas i samband med tertialrapport 1.				
Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (IoF)	51,14 %	55 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Efter utredning har behovet av öppenvårdsinsatser visat sig vara lägre än tidigare år.				
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom IoF vuxen/missbruk	64,47 %	82 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Värdena är nu mer normaliserade. Tidigare felaktig hantering i Paraplyet medförde andra värden som användes som utgångspunkt när målvärdet sattes.				
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom IoF, socialpsykiatri	65,87 %	65,8 %	tas fram av nämnden	2011
Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	69,06 %	87 %	63,3%	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Värdena är nu mer normaliserade. Tidigare felaktig hantering i Paraplyet medförde andra värden som användes som utgångspunkt när målvärdet sattes.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nöjda brukare - personer med insatser inom socialpsykiatri som i brukarundersökning ● angett att de är nöjda med sina insatser/ biståndsbedömare och med handläggningen av deras ärende (IoF)	81,5 %	80 %	tas fram 2011	2011
Kommentar: Resultatet är en sammanvägning av två frågor i brukarenkäten				
Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden ● (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	0 st	100 st	2011
Kommentar: Stadsdelsförvaltningen bevakar ständigt i samband med den fysiska planeringen, nybyggnationer av flerbostadshus i syfte att utreda möjligheten att inrätta stöd- och servicelägenheter. Förvaltningen saknar emellertid resurser att få fram lägenheter i befintligt bostadsbestånd.				
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn ● (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %	86 %	86 %	2011
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom □ stöd och service till personer med funktionsnedsättning		97 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Frågan finns inte med i stadens centrala brukarundersökning varför inget resultat kan anges.				
Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och ◆ service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	90 %	90 %	2011
Kommentar: Utfallet i brukarundersökningen består av enbart externa utförare. Brukarnöjdheten tas upp vid verksamhetsuppföljning.				

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

Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	91 %	91 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar: Utfallet i brukarundersökningen består av enbart externa utförare. Brukarnöjdheten tas upp vid verksamhetsuppföljning.

Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	79 %	87 %	87 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar: Förvaltningen har en gruppboende enligt LSS. Här pågår ett strukturerat arbete för att varje brukare ska känna sig trygga, delaktiga och skapar utrymme och forum för detta. Utfallet i brukarundersökningen består till större delen av externa utförare. Brukarnöjdheten tas upp vid verksamhetsuppföljning.

Andel anhöriga som är nöjda med hur anhörigstödet fungerar	62 %	73 %	73 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar: Stadsdelen uppnår inte årets mål och andelen nöjda har minskat från 66 % 2010. Det är svårt att dra några generella slutsatser av anhörigenkäten då svarsfrekvensen är 51 %. En trolig anledning kan vara att anhörigstödet inte nått ut till hela målgruppen, vilket förvaltningen kommer att se över under nästa år.

Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)	77 %	89 %	89 %	2011
---	------	------	------	------

Kommentar: Förvaltningen kommer att analysera underlaget som inkommit som grund för beräkningen, då antalet utbildad personal förra året var 85 %. Förvaltningen har inte nyanställt under året, då det råder övertalighet av personal.

Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet	87 %	83 %	83 %	2011
--	------	------	------	------

Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	65 %	83 %	83 %	2011
---	------	------	------	------

Kommentar: Andelen nöjda omsorgstagare har minskat från 77 % år 2010. Även i staden som helhet har nöjdheten minskat sedan föregående år. Nöjdheten totalt sett i staden är 67 % för 2011. Förvaltningen kommer att analysera resultatet och arbeta vidare med frågan.

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

Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende	54 %	83 %	83 %	2011
---	------	------	------	------

Kommentar: Stadsdelen uppnår inte uppsatt mål och andelen nöjda omsorgstagare har minskat från 55 % 2010. Stadsdelen kommer att analysera bakomliggande orsaker till resultatet och arbeta vidare med frågan. I resultatet redovisas endast verksamheter i egen regi och intraprenad.

Andelen nöjda omsorgstagare på Koppargården är 62 %. Lägst resultat redovisade Hässelgården med 44 % nöjda och Liviagården med 50 % nöjda vilket kan bero på ombyggnationen av Hässelgården och att Livigården är evakuerat till tillfälliga lokaler i Bromma.

Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen	84 %	97 %	tas fram av nämnden	2011
---	------	------	---------------------	------

Kommentar: Nöjdheten med biståndshandläggarnas bemötande har minskat med 15 procentenheter från föregående år. En förklaring kan vara att omorganisationen som lett till att många brukare fått nya biståndshandläggare, kan vara en faktor som påverkat resultatet. När brukarna själva svarat är de till 86% nöjda med biståndshandläggarnas bemötande, vilket är högre resultat än när brukarna svarat tillsammans med anhörig eller bara anhörig svarat.

Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende	83 %	82 %	82 %	2011
--	------	------	------	------

Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende	64 %	89 %	89 %	2011
---	------	------	------	------

Kommentar: Stadsdelen uppnår inte uppsatt mål och andelen trygga omsorgstagare har minskat från 72 % 2010. Stadsdelen kommer att analysera bakomliggande orsaker till resultatet och arbeta vidare med frågan. I resultatet redovisas endast verksamheter i egen regi och intraprenad.

Andelen trygga omsorgstagare på Koppargården är 69 %. Lägst resultat redovisade Hässelgården med 54 % vilket kan bero på ombyggnationen av Hässelgården.

Upplevelsen av maten och måltidssituationen i vård- och omsorgsboenden	71 %	75 %	75 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar: Stadsdelen uppnår inte uppsatt mål trots ett aktivt arbete inom området mat och måltider under året. Andelen omsorgstagare som svarar positivt på frågan om måltiderna är en trevlig stund på dagen har ökat från 69 % 2010. Stadsdelen kommer att analysera bakomliggande orsaker till resultatet och arbeta vidare med frågan. I resultatet redovisas endast verksamheter i egen regi och intraprenad. Andelen positiva omsorgstagare på Koppargården är 59 %.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Upplevelsen av maten och måltidssituationen ● inom hemtjänsten i ordinärt boende (äldreomsorg)	78 %	75 %	75 %	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Senast vid utgången av 2011 ska alla stadsdelsnämnder göra utredningar enligt DUR/FH.	2010-01-01	2011-12-31	

Kommentar: Samtliga socialpsykiatriutredningar görs i DUR och arbetet fortsätter under 2012

Utbyggnad och utveckling av variation i utbudet av boenden enligt LSS ska fortgå och intensifieras	2008-01-01	2011-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar: Stadsdelsförvaltningen bevakar i samband med den fysiska planeringen, nybyggnationer av flerbostadshus, möjligheten att inrätta nya boendeformer. Detta fortsätter även under 2012

Genomföra kompetensutvecklingsinsatser, särskilt inom demensområdet	2011-01-01	2011-12-31	
Stadens nya värdegrund för äldreomsorg ska inarbetas i verksamheten	2011-01-01	2011-12-31	
Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2011-12-31	
Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Personer med funktionsnedsättning ska ges förutsättningar att vara självständiga i sin vardag

● Uppfylls helt

Vid biståndshandläggning planeras och utformas insatser tillsammans med brukaren i syfte att stödja den enskilde i att leva ett självständigt liv.

NÄMNDMÅL:

Anhörigstödet ska utformas och drivas i enlighet med stadens anhörigpolicy.

● Uppfylls helt

Organisationen för anhörigstöd har förändrats under året men drivs även fortsättningsvis i enlighet med stadens anhörigpolicy.

NÄMNDMÅL:

Boende i vård och omsorgsboende ska få en god och säker hälso och sjukvård med en god hygienisk standard. Samtliga boende ska riskbedömas utifrån trycksår, nutrition och fall.

● Uppfylls helt

Samtliga verksamheter har utvecklats inom området under året. Målet kommer att kvarstå under 2012 då förvaltningen bedömer att förbättringsmöjligheter fortfarande finns hos samtliga verksamheter.

NÄMNDMÅL:

De äldre ska tillförsäkras /erbjudas meningsfulla aktiviteter i vardagen i enlighet med målgruppens behov och önskemål.

● Uppfylls helt

Under året har förvaltningen arbetat aktivt med aktiviteter på vård- och omsorgsboendena. Nämndmålet kvarstår under 2012 då förvaltningen bedömer att detta område fortsatt behöver utvecklas med bl.a. bättre skrivna genomförandeplaner där man beskriver individens intressen och önskemål om aktiviteter.

NÄMNDMÅL:

Den äldre ska erbjudas meningsfull vardag efter egna intressen och önskemål.

● Uppfylls helt

Under året har förvaltningen arbetat aktivt med såväl individuella som generella aktiviteter på vård- och omsorgsboendena och aktiviteter för dem i ordinärt boende via Växthuset och Friskvårdscentrum. Nämndmålet kvarstår under 2012 då förvaltningen bedömer att detta område fortsatt behöver utvecklas.

NÄMNDMÅL:

Värdegrunden präglar vårt arbetssätt i Hässelby-Vällingby genom att de äldre har inflytande, känner trygghet och har en individuellt utformad hjälp av hög kvalitet.

● Uppfylls helt

Alla verksamheter ha arbetat för att implementera värdegrunden under året. Detta arbete kommer att fortsätta.

NÄMNDMÅL:

Äldreomsorgen ska erbjuda alla omsorgstagare individuellt anpassad, god och näringsrik mat och det stöd kring mat och måltider enligt individens behov och önskemål.

● Uppfylls helt

Inom projektet bra mat och måltider har målet varit att ta fram metoder för att erbjuda dem med insatser inom mat och måltider individuellt anpassad mat och det stöd kring mat och måltider som han eller hon behöver. Rutiner har tagits fram på området, "genombrottsmetoden" har testats, utvärderats och kommer att bli ett vedertaget arbetssätt i samtliga verksamheter under 2012. Dietist inom projektet har haft handledning med personal på vård- och omsorgsboendena i individären den.

NÄMNDMÅL:

Barn, unga och vuxna i riskzon för socialt utsatta situationer ska uppmärksammas tidigt

● Uppfylls helt

Samverkan mellan socialtjänstens enheter och externa aktörer fortsätter att utvecklas för tidig upptäckt och tidig insats. Barns- och ungdomars situation i familjer där det förekommer våld och/eller missbruk uppmärksammas och samarbetet mellan utredande enheter, familjestödsenheten och kvinnofridsteamet stärks. Om en missbrukande person har barn som bor eller vistas med den vuxne missbrukaren kan barnet efter bedömning inom Barn- och ungdomsenheten, erbjudas att delta i gruppverksamhet för barn till missbrukare. Den vuxne motiveras att ta emot stödinsatser för både sina barns och sin egen skull.

Unga vuxna som tar kontakt med Vuxenenheten erbjuds besökstid inom tre dagar. Orosanmälningar gällande samma målgrupp följs upp genom att personen i fråga söks upp och erbjuds motivationshöjande insats.

Arbetet med att förhindra vräkningar genom nya gemensamma arbetsrutiner med hyresvärdar i stadsdelen, har fortsatt under året. Barnfamiljer och äldre prioriteras i detta arbete genom uppsökande fältförlagd personal.

NÄMNDMÅL:

Socialt utanförskap ska motverkas

● Uppfylls helt

Genom ökad samverkan mellan socialtjänst, skola och BUP kan fler barn och ungdomar förmås att slutföra grundskola och gymnasieutbildning. Insatser i form av familjebehandling vid svåra familjekonflikter kan motverka placeringar. Tidiga kontakter med MiniMaria och uppsökande verksamhet bland unga vuxna i riskzon kan förhindra förvärrad och långvarig missbruksproblematik. Unga vuxna erhåller efter kontakt en första tid för träff med socialsekreterare inom 2-3 dagar eftersom tidiga insatser gynnar möjligheterna till förändring och att komma ifrån ett missbruk.

Vuxna med missbruk får stöd och hjälp i gemensam mottagning med beroendevård samt i samverkan med psykiatrin. Motivationsarbete utgör en viktig del för att ge stöd till förändring av riskbeteende. Särskilt utsatta i stadsdelen har möjlighet till värdig mötesplats i vardagen. Långvarig hemlöshetsproblematik motverkas genom stöd till planering för att nå bra lösningar. Det kan handla om t.ex. stödboende, hotellhem och träningslägenhet. Vuxenenheten medverkar i projektet "Bostad Först", som samordnas av Socialtjänstförvaltningen. Projektet kommer att utvärderas under 2012.

Den fältförlagda socialsekreteraren inom Föräldrastödsprojektet söker upp och stöttar barn och ungdomar där de vistas. Normbrytande beteende uppmärksammas och samarbete sker kring dessa barn och deras familjer samt med skola och fritid.

För personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning erbjuds verksamhet för att öka social gemenskap och motverka utanförskap. Det sker bl.a. i form av ökade öppettider på Kompassen och gemensamma aktiviteter av olika slag. Även boendestödets insatser ger ökad struktur i de boendes liv och motverkar utanförskap och isolering.

Arbetet med att förhindra vräkningar fortsätter. Personal från förvaltningen träffar regelbundet hyresvärdarna i stadsdelen. Under hösten 2011 har det tagits fram en avdelningsgemensam rutin för hur förvaltningen ska agera för att motverka vräkningar. Barnfamiljer och äldre prioriteras i det arbetet.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

◆ Uppfylls delvis

Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål om att Stockholms stad som arbetsgivare erbjuder spännande och utmanande arbeten. Aktivt arbete med ledarskapsfrågor, samverkan, hälsofrågor och kompetensförsörjning har pågått inom alla enheter. Att minska sjukfrånvaron ner till det justerade årsmålet 6 % har nästan lyckats – utfallet i november 2011 är 6,32 %. Arbetssätt, metoder och erfarenheter från tidigare sjukfrånvaroprojekt har man haft nytta av i det dagliga arbetet. Förvaltningen har haft en extra resurs med fokus på både långtids- och korttidsfallen.

Förvaltningens delprojekt ”Verksamhet och hälsa”, som finansieras av Svenska EFS-rådet, startade under året och fortsätter även under 2012 bl.a. för att sänka sjukfrånvaron. Syftet med projektet är att skapa effektiva, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Nöjd medarbetarindex (NMI)	61	62	63	2011
Kommentar: År 2009 var NMI 59, så utfallet för 2011 är en höjning med två procentenheter.				
◆ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	6,32 %	6 %	4,8 %	2011

Kommentar: Sjukfrånvaron har gått ner från 8,10 % (nov 2010) till 6,32 % (nov 2011) så förvaltningen nådde nästan målet som var 6,0 % (dec 2011). Det är den långa sjukfrånvaron, ett år eller mer, som har minskat drastiskt från 3,33 % (33 individer) till 1,35 % (16 individer). Personalavdelningen har haft en personalkonsult anställd på deltid i syfte att stötta cheferna med rehabilitering av långtidssjuka. Några har kommit tillbaka i arbete, några har valt att gå vidare med hjälp av karriärväxling och några har fått permanent sjukersättning beviljad av Försäkringskassan.

Förvaltningen arbetar också för att minska den korta sjukfrånvaron, t.ex. ska cheferna ta kontakt med företagshälsovården när medarbetare haft fyra korta sjukfall under sex månader. Previas statistik visar att förvaltningen använder mer resurser till förebyggande och främjande insatser och mindre till rehabiliterande insatser än tidigare. Trots detta har den korta sjukfrånvaron inte minskat utan tenderar att öka något.

NÄMNDMÅL:

Ett ledarskap som är tydligt, kommunikativt och närvarande med fokus på uppdraget

◆ Uppfylls delvis

Under året har arbetet med chefsutveckling pågått med utbildning i medbestämmande och samverkan, lönerevision, lönesamtal och förhandlingsprocessen. Årets omgång av arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud med totalt fyra heldagar har genomförts. En chefsutvecklingsdag för alla chefer hölls den 18 oktober 2011.

Personalavdelningen har i samarbete med stadsdelsdirektörens stab, ekonomiavdelningen och avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik tagit fram ett program för introduktion av nya chefer för att öka samarbetet mellan staberna och erbjuda cheferna en genomtänkt och heltäckande information.

De övergripande staberna i förvaltningen har under året samarbetat för att ha en gemensam kommunikationskanal i form av ett Chefsnytt som publiceras varannan vecka på intranätet och direkt till cheferna via mail. Målet var att cheferna skulle få snabb, korrekt och samlad information, som hjälper dem att i sin tur bli tydligare i sin information till medarbetarna.

Förvaltningen deltar i projektet Verksamhet och hälsa som pågår under 2011-2012 och finansieras av Svenska EFS-rådet. Sammanlagt deltar ca 150 medarbetare och tio chefer från äldreomsorgsavdelningen och avdelningen för förskoleverksamhet i Hässelby-Vällingby. Verksamhet och hälsa handlar inte om friskvård i traditionell bemärkelse utan om verksamhetsutveckling genom att medarbetare ges ökat inflytande och ansvar över sitt dagliga arbete. Arbetsmetoden som prövas i projektet innebär att arbetslagen bryter ner enheternas mål och åtaganden till daglig verksamhet i form av medarbetaråtaganden. Dessa åtaganden följs upp tillsammans med chefen i täta träffar, så kallade resultatdialoger. Denna arbetsmetod ska efter projekttiden kunna överföras till andra verksamheter. I projektet ingår arbetsseminarier och olika kompetenshöjande insatser både för medarbetare och för chefer.

Så gott som alla chefer har deltagit i seminarier kring det kommunikativa ledarskapet, som anordnas av staden centralt. Förvaltningens budskap har varit att det är obligatoriskt att gå på seminarierna. Resultatet i medarbetarenkäten 2011 visar en stor förbättring vad avser chefernas kommunikativa ledarskap. Andelen chefer i kategorin "Förvalta och förädla" har ökat från 11 % 2009 till 36 % 2011 och kategorin "Utvecklingsbehov" har minskat från 40 % 2009 till 24 % 2011.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Andel medarbetare som anser att ledarskapet ger förutsättningar för delaktighet på arbetsplatsen	72 %	80 %	2011

Kommentar:

I medarbetarenkäten mäts andel medarbetare som anser att ledarskapet ger förutsättningar för delaktighet på arbetsplatsen. De tre senaste enkäterna visar att medarbetarnas uppfattning om sin möjlighet till delaktighet har ökat från 68 % 2008, till 71 % 2009 och 72 % 2011.

Andel medarbetare som anser att ledarskapet är tydligt	78 %	85 %	2011
--	------	------	------

Kommentar:

På samma sätt mäter vi andel medarbetare som anser att ledarskapet är tydligt. De tre senaste enkäterna visar att medarbetarnas uppfattning om graden av tydlighet har ökat från 71% 2008, till 74 % 2009 och till 78 % för 2011.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Kommunikation av Vision 2030, en arbetsgivare i världsklass.	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Ledarutveckling på förvaltningen och chefsseminarier i staden med obligatorisk närvaro för cheferna.	2012-01-01	2012-12-31	

<input checked="" type="checkbox"/> Ledarutvecklingsdag för alla chefer	2011-01-01	2011-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

En heldag för chefsutveckling hölls den 18 oktober 2011 med Lars Gustafsson.

NÄMNDMÅL:

Ett medarbetarskap som kännetecknas av ansvarstagande, initiativrikedom och delaktighet

◆ Uppfylls delvis

I projektet "Verksamhet och hälsa" (se text under nämndmål om ledarskap ovan) arbetar man med verksamhetsutveckling genom att medarbetare ges ökat inflytande och ansvar över sitt dagliga arbete. Arbetsmetoden som prövas i projektet innebär att arbetslagen bryter ner enheternas mål och åtaganden till daglig verksamhet i form av medarbetaråtaganden. Dessa åtaganden följs upp tillsammans med chefen i täta träffar, så kallade resultatdialoger. Denna arbetsmetod ska efter projekt-tiden kunna överföras till andra verksamheter. I projektet ingår arbetsseminarier och olika kompetenshöjande insatser både för medarbetare och för chefer.

I medarbetarenkäten 2009 har 75 % av medarbetarna svarat att de har haft ett medarbetarsamtal och för 2011 har andelen sjunkit till 70 %. Det är naturligtvis inte bra att så stor andel som 30 % av medarbetarna inte anser sig ha haft medar-

betarsamtal eller kanske avböjt samtal. Det är angeläget för varje chef att försöka skapa möjligheter för en bra dialog en gång om året med alla.

Förvaltningen har uppmärksammat detta och kommer att prioritera frågan om medarbetarsamtal tillsammans med arbetsbelastning och ledarskap på ett övergripande plan i organisationen.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Andel enheter som har diskuterat förvaltningens Medarbetarpolicy på alla enhetens arbetsplatsträffar vid ett tillfälle under 2011	100 %	100 %	2011
Andel medarbetare som har haft 2011 års medarbetarsamtal	97 %	100 %	2011
Andel medarbetare som har individuell utvecklingsplan som upprättats under 2011	78 %	100 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Arbetsplatsträffarna ska utvecklas i syfte att öka medarbetarnas engagemang i verksamhetens mål. Strukturdagordning på APT implementeras.	2011-01-01	2011-12-31	
Fortsatt översyn/utveckling av samverkan ska göras på förvaltnings-, avdelnings-, och enhetsnivå.	2011-01-01	2011-12-31	
Kommentar: Förvaltningen har följt upp den lokala samverkansöverenskommelsen enligt CE-SAMs frågor och tidplan. Rapport skrevs 2011-09-21.			
I samband med medarbetarsamtalet upprättas en individuell utvecklingsplan.	2011-01-01	2011-12-31	
Projektet "Verksamhet och Hälsa" ska genomföras under året och kommer att beröra sex enheter. (EU-projekt)	2011-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL: Hälsofrågor i fokus

◆ Uppfylls delvis

Personalavdelningen har för andra året i rad haft en praktikant från Hälsovetenskaplig utbildningen. Hon har arbetat med olika insatser som t ex hälsoprofiler inom Socialtjänstavdelningen, kurser om tobaksavvänjning och stress. Hon hade också

ett antal pass i afrikansk dans i vår motionslokal på Hässelby Torg 20-22 för personalen.

PA-konsulterna har tillsammans med cheferna var tredje månad gjort en uppföljning av sjukfrånvaron med stöd av en mall/blankett med frågor. Genom den kontinuerliga kontakten och det direkta samarbetet med cheferna om rehabiliteringen har personalavdelningen fått till stånd en dialog med cheferna, som har varit till gagn för resultatet.

Inom äldreomsorgsavdelningen har anlitaandet av MedHelps tjänster fortsatt under 2011 och det kan ha bidragit till att avdelningen har sänkt sjukfrånvaron från 8,35 % 2010 till 6,35 % 2011 i novembers rullande 12 månaders utfall.

Ytterligare kommentarer om sjukfrånvaron ges i texten till Kf:s indikator.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
◆ Indexvärde avseende frågeområdet Hälsa i medarbetarenkäten	66	70	2011

Kommentar: Utfallet till indikatorn inom hälsoområdet ges i medarbetarenkäten. Indexvärdet avseende frågeområdet Hälsa har utvecklats från 60 % 2008, till 67 % 2009 och till 66 % 2011.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Alla enhetschefer ska gå igenom rutinerna i det systematiska arbetsmiljöarbetet tillsammans med medarbetare och skyddsombud.	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Erbjuder kurser och stöd i rökavvänjning.	2011-01-01	2012-06-30	
<input checked="" type="checkbox"/> Hälso pedagogpraktikant under våren 2011 genomför riktade insatser mot Socialtjänsten	2011-01-01	2011-06-30	
<input checked="" type="checkbox"/> PA-konsult följer upp sjukfrånvaron med enhetscheferna var tredje månad	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Projektet ”Verksamhet och Hälsa” ska genomföras under året och kommer att beröra sex enheter. (EU-projekt)	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Professionell kompetensförsörjning

◆ Uppfylls delvis

Förvaltningen har på respektive verksamhetsområde flera insatser för medarbetarnas kompetensutveckling. Rekrytering av personal sköts enligt den rekryteringsprocess som beskrivs på intranätet. Systemet Jobbistan som cheferna använder för

annonsering, urval etc skulle kunna användas mer än vad som görs. Systemet har funktioner för enkät, kontakter med de sökande, avslut av rekrytering osv som inte används till sin fulla potential.

Den specialistkompetens som finns inom personalavdelningen används främst vid rekrytering av chefer. En av PA-konsulterna har IPU-kompetens(personlighetstest) vilket bl.a. används vid all chefsrekrytering inom förskoleverksamheten.

Medarbetarnas kompetensutveckling utvärderas och planeras en gång om året vid medarbetarsamtal med den enskilde. Det har varit tydligt för både chef och medarbetare att båda har ansvar för att medarbetarna har en aktuell kompetens. En individuell utvecklingsplan upprättas vid medarbetarsamtalet.

Satsningar på medarbetarnas kompetensutveckling redovisas under respektive verksamhetsområde.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utbildning för chefer, personalavdelning och fackliga organisationer i kompetensbaserad rekrytering, som styr bort irrelevanta faktorer och motverkar diskriminering	2011-01-01	2012-12-31	

Kommentar: Utbildningen i kompetensbaserad rekrytering var planerad under 2011. Eventuellt skulle förvaltningen köpa in kursen själv, men det har inte gjorts. En heldagsutbildning kommer nu att erbjudas pa-konsulter och personalchefer i mars 2012 i form av Dialog-HR.

NÄMNDMÅL:

Uppfylla målen i Jämställdhets- och mångfaldsplanen

● Uppfylls helt

Förvaltningen har inte haft några diskrimineringsärenden under 2011.

Flera av nämndens mål, indikationer och aktiviteter under punkten 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten, syftar till att uppfylla målen i Jämställdhets- och mångfaldsplanen. Diskrimineringsfrågan är aktuell när det gäller frågor kring ledarskap, medarbetarskap, hälsa och personalförsörjning.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Anmälningar om diskriminering	0	0	2011
◆ Jämställdhetsindex	111	115	2011

Kommentar: Förvaltningen fick resultatet under våren 2011 från Nyckeltalsinstitutets jämställdhetsmätning. Vårt resultat var 111 poäng och baserades på siffror från 2010. Förra årets värde var 108 poäng, så en liten ökning kan noteras. Högsta värde för deltagande 205 organisationer var 160, median 116 och lägsta värde 69 poäng. Förvaltningen har gjort bedömningen att en fortsatt rapportering för Jämix inte kommer att göras för 2011 med rapport 2012.

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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Enhetscheferna ska gå igenom förvaltningens <input checked="" type="checkbox"/> policy mot kränkande särbehandling med medarbetarna.	2011-01-01	2011-12-31	

Kommentar: PA-konsulterna har varit på chefsmöten på respektive avdelning och i vissa fall APT och pratat om kränkande särbehandling för att påminna cheferna om att ta upp frågan till diskussion på APT.

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

■ Uppfylls inte

För årets fastläggs ett underskott om 35,6 mnkr efter resultatdisposition. Underskottet härrör sig framförallt på ökade kostnader för ekonomiskt bistånd, omsorgen om funktionsnedsatta och äldreomsorg. Ett underskott kunde redan i början av 2011 identifieras och åtgärder togs fram. Åtgärder har varit översyn av arbetssätt och arbetsmetoder, organisationsförändringar och att pröva nya infallsvinklar för att bedriva arbetet mer kostnadseffektivt. I resultatet ingår avsättning till resultatfonder med netto 0,3 mnkr.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	102,44 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	102,5 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	100,29 %		+/- 1 %	2011

NÄMNDMÅL:**Varje enhets ekonomiska utfall ska vara i balans med budget**

◆ Uppfylls delvis

Verksamheterna ekonomiskt bistånd, äldreomsorgen och omsorgen om funktionsnedsatta visar på stora underskott medans övriga verksamheter har mindre överskott eller underskott mot budget.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Stadsdelsnämnden redovisar ett underskott om 35,6 mnkr vilket är 2,4% av nettobudgeten.

(mnkr)	Bokslut 2010	Budget 2011	Bokslut 2011	Av- vikelse
Kostnader	1633,6	1642,0	1 700,5	-58,5
Intäkter	-179,1	-183,7	-206,3	22,6
Nettokostnad (inkl resultatenh)	1454,6	1 458,3	1 494,2	-35,9
Förändring av resultatenheters ackumulerade fonder	-9,6		-0,3	0,3
Nämndens nettokostnad efter resultat överföring och återredovisning	1445,0	1 458,3	1 493,9	-35,6

Utfallet (netto) per verksamhetsområde framgår av följande tabell:

(Nettokostnad, mnkr)	Budget	Bokslut efter resul- tat disp	Avvikelse före interna köp & för- säljning	Interna netto kost- nader	Bokslut efter inter- na netto kostnader	Avvikelse
Förskoleverksamhet	299,2	296,0	3,2	0,2	296,2	3,0
Äldreomsorg	502,2	516,3	-14,1	-3,1	513,2	-11,0
Omsorg funktionsnedsatta	270,6	285,6	-15,0	4,6	290,2	-19,6
Socialpsykiatri	43,3	48,2	-4,9	-1,0	47,2	-3,9
Övrig individ- & familjeomsorg	113,3	117,4	-4,1	-3,2	114,2	-0,9
Ekonomiskt bistånd	116,9	137,5	-20,6	2,2	139,7	-22,8
Arbetsmarknadsåtgärder	6,4	6,6	-0,2	-0,2	6,4	0,0
Flyktningmottagande	3,6	4,4	-0,8	0,0	4,4	-0,8
Stadsmiljö (inkl avskr & ränta)	13,8	13,4	0,4	0,0	13,4	0,4
Kultur & fritidsverksamhet	24,2	23,4	0,8	0,5	23,9	0,3
Övergripande	49,8	45,1	4,7	0,0	45,1	4,7
Ej fördelat	15,0	0,0	15,0	0,0	0,0	15,0
Summa	1 458,3	1 493,9	-35,6	0,0	1 493,9	-35,6
<u>Investeringar</u>						
Park & miljö	9,6				6,8	2,8
Övr maskiner & inventarier	6,7				1,9	4,8

Förskoleverksamheten

Förskoleverksamheten redovisar ett överskott på 3,0 mnkr. Det är ett bättre resultat än tidigare prognostiserat vilket till viss del beror på ökade intäkter i form av föräldraavgifter med 0,5 mnkr jämfört med förväntat intäktskrav. Viss kompetensutveckling har genomförts på stadsövergripande nivå och därmed inte belastat förvaltningen. Nödvändiga åtgärder för förbättrad nätverksaccess vid förskolorna har bekostats via medel från staden. Det totala överskottet härrör sig till lägre lokalkostnader än budgeterat samtidigt som några planerade om- och nybyggnationer flyttats fram i tiden.

Förskolorna tillfördes som s.k. peng 84 758 kronor per inskrivet barn i ålder 4-5 och 100 962 kronor per inskrivet barn i ålder 1-3 år. Därutöver har till förskolorna fördelats 10,0 mnkr efter en socioekonomisk viktning, 8,5 mnkr i medel för språkstöd samt 6,7 mnkr i riktat stöd efter särskilt ansökningsförfarande. Specialavdelningar har tilldelats 4,9 mnkr utöver pengbeloppet.

Avläsning sker i mars och september av antal barn i förskolan. Snittet av avläsningarna ger därefter en slutlig budget för verksamheten. Avläsningen i mars och september gav ett snitt på 50 färre barn för året än budgeterade 2499 barn. En minskning av barn (20 st) främst vid höstavläsningen hos familjedaghem ger ett intäktstapp på 2 mnkr. Totalt ger årets avläsning 1,1 mnkr mindre än budgeterat.

De tio förskoleenheterna är organiserade som resultatenheter. Resultatenheterna redovisar ett samlat underskott om 0,5 mnkr. De samlade ingående resultatfonderna vilka uppgick till 5,1 mnkr har p.g.a. årets underskott minskat till en samlad total på 4,6 mnkr i utgående resultatfonder. Utnyttjandet av resultatfonder belastar inte nämndens resultat.

Äldreomsorgen

Äldreomsorgen redovisar ett underskott på netto 11,0 mnkr. Underskottet består av 15,8 mnkr i ökade nettokostnader för beställarsidan, För utförenheterna redovisar hemtjänsten ett underskott om 7,2 mnkr och profilboendet ett överskott om 0,6 mnkr. Avdelningen redovisar på central nivå ett överskott om 1,1 mnkr vilket delvis täcker de ökade kostnaderna på 1,3 mnkr för stadens Äldre direkt telefon service.

Ett vite om 11,6 mnkr har utbetalats till förvaltningen av Carema pga. ej uppfyllda kvalitetskrav angående personalens vidareutbildningar. I och med omvandlingen av servicehus till trygghetsboenden har en budgetjustering skett mellan olika stadsdelar vilket innebär att förvaltningens budget minskats med 5,7 mnkr. Utfallet avviker från tidigare lagda prognoser då prognostiseringen har försvårats av de stora svängningarna i behoven, framförallt för äldre med omfattande vårdbehov, både i ordinarie boende och i vård och omsorgsboende som varit kostnadsdrivande.

Vård- och omsorgsboende uppgick till 493 heltidsplatser inklusive korttidsplatser (omräknat till heltidsplatser), att jämföra med budgeterade 466 platser (483 platser per bokslut 2010). Största ökningen avser sjukhemsplatserna vilka ökat från 177 budgeterade helårsplatser till 204. En heltidsplats på sjukhem kostar ca 0,6 mnkr per år vilket innebär att ökningen av antal platser ger en omedelbar obudgeterad kostnadsökning. De tomma platserna inom vård- och omsorgsboendena har också uppgivit prognossvårigheter då det inte funnits någon kö att fylla dem direkt med.

Beställarsidan har från årets början sett svårigheter att hålla budget. Åtgärder som genomförts är nedläggning av den biståndsbedömda sociala dagverksamheten, omprövningar av höga nivåer inom hemtjänsten, utökning av en handläggare och en ny organisation vilket inneburit jämnare ärendefördelning och bättre förutsättningar att följa upp på individnivå. De åtgärder som är vidtagna från beställarsidan med minskat antal placeringar och översyn av hemtjänstnivåerna ger effekter på utförarsidan.

Hemtjänsten redovisar ett underskott på 7,2 mnkr. Många ärenden ligger på de lägre ersättningsnivåerna vilket innebär att utförare har sämre förutsättningar att nå budgetbalans pga. att gångtider, dokumentation och personalmöten måste inrymmas inom ersättningssystemet. Förändringar pga. av ökat antal privata aktörer och införandet av spetskompetens som demensteam har inneburit en ny organisation för hemtjänsten. Vid snabba nedgångar av efterfrågan av hemtjänst hanteras det främst genom flexibilitet av personalstyrkan genom timanställda. Då hemtjänsten tar över fast personal från Hässelgården har denna flexibilitet minskat med högre kostnader som följd.

Ombyggnationen av Hässelgårdens vård och omsorgsboende har slutförts 2011. Micasa fastighetsbolag har bekostat stambyten, renovering av badrum samt underhåll av lokaler. Förvaltningen har med årets del av stimulansbidrag och bidrag för tomgångshyror, 11,4 mnkr, evakuerat Hässelgårdens vård och omsorgsboende och genomfört arbeten med att anpassat badrum till arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter, genomföra planlösningsförändringar i lägenheter, underhåll av gemensamhetsutrymmen och lokalytor samt förändringar i planlösning för att underlätta kommunikationer och transporter inom våningsplanen. Hela bidraget har utnyttjats och någon avbetalning av kapitalkostnaden (hyrestillägget) har inte varit möjlig. Hyrestillägget betalas av med rak amortering på 20 år.

Omsorgen om funktionsnedsatta

Verksamheten omsorg om personer med funktionsnedsättning redovisar ett underskott om 19,6 mnkr mot budget. Det är en ökning jämfört med tidigare prognos i tertial 1 och 2. Det ökade underskottet beror dels på ökade kostnader sent på året vilka inte kan kompenseras av nivåavläsning då den var i augusti, nettoeffekt ca 2 mnkr. Därtill tillkommer effekten av ett förbättrat redovisningsverktyg och snabba fakturering från leverantörer. Det har för i år inneburit att mer kostnader periodiserats på rätt år vilket tillsammans med eftersläpning från föregående år innebär extraordinär belastning på innevarande år. Förändringar i Stadens upphandlingspolicy har föranlett att förlängningar av avtal för upphandlade entreprenader omvandlats från prisupphandlingar till kvalitetsupphandlingar med ersättning enligt LOV-avtalet. Förändringen har lett till ökade kostnader under sista kvartalet med 1,5 mnkr. Kostnaderna för nästkommande år kommer på liknande sätt att öka då resterande upphandlade verksamheter går över till ersättning enligt LOV.

Inom den prestationstilldelade verksamheten är det främst kostnaden för daglig verksamhet (exkl resor) enligt LSS som uppvisar ett underskotten om 5,4 mnkr. Den dagliga verksamheten utförs bl a av leverantörer som har individuella avtal där kostnaderna överstiger den nivåersättning som tilldelningssystemet ger. Utöver dessa verksamheter köper stadsdelen ett flertal platser på boenden i privat regi med individuella avtal som delvis ligger högre än nivåersättningarna. Inom stadsdelen finns två privata vårdgivare som tillsammans har tre gruppboendestäder

som vänder sig till personer som har diagnoserna autism eller autismliknande tillstånd. Gruppboendena har en verksamhetsinriktning med vårddygnspriser som ligger betydligt över vad resursfördelningssystemet ger som ersättning till stadsdelsnämnden. Betalningsansvaret åvilar Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i och med att de som placeras blir folkbokförda i Hässelby med en merkostnad om ca 7 mnkr.

Kostnaderna för resor till och från dagliga verksamheter ingår i det fasta resursfördelningssystemet och medför därför finansieringsproblem i synnerhet när brukare får sin dagliga verksamhet långt från bostaden. Kostnaderna för resor har ökat i och med ett nytt ramavtal för staden. Helårseffekt för kostnadsökningen för resor till och från daglig verksamhet beräknas till ca 2,5 mnkr mer än budgeterat.

Inom det fasta anslaget finns sk SoL boenden med ett underskott om 2,3 mnkr. Av underskottet avser 1,6 mnkr kostnader för två personer som har ett LSS beslut men som bor på ett SoL boende. Hemtjänstverksamhetens underskott uppgår till 6,2 mnkr mot den fasta budgettilldelningen. Kostnader för hemtjänst har inte minskat som förväntat trots en mycket omfattande granskning av tidigare beviljade insatser. Minskning har skett av mindre omfattande insatser. De höga kostnaderna avser brukare med höga omvårdnadsbehov som bor kvar i hemmet med insatser från landstingets hemsjukvård i kombination med hemtjänst, vilket ökar de sammanlagda kostnaderna. En ökning av avslag från Försäkringskassan avseende personlig assistans över 20 timmar innebär att förvaltningen inte får någon prestationsersättning utan kostnaderna för timmar 1-20 måste inrymmas i det fasta anslaget, vilket har gett en merkostnad om 1,7 mnkr. Utförarenheten för personligt stöd redovisar ett överskott med 1,5 mnkr.

Individ- och familjeomsorg

Socialpsykiatrin redovisar ett samlat underskott på 3,9 mnkr. Kostnadsnivåerna har varit höga under året och förväntad kostnadsminskning uteblev. Enheten har högre kostnader för placeringar i hem för vård och boende (HVB) än vad som budgeterats. Hemflyttningar från HVB-hem och familjehem har inte kunnat genomföras i den utsträckning som planerats, vilket medfört en fortsatt högre kostnad än budget. Utförarenheten inom socialpsykiatrin prognostiserar ett överskott om 0,8 mnkr.

Barn och ungdom verksamheten redovisar ett överskott på 0,4 mnkr vilket inte kunde förutses i tidigare prognos. Intäkter på 1,0 mnkr från Migrationsverket för ensamkommande flyktingbarn har inte kunnat förutses då Migrationsverket har haft stora förseningar i sina hanteringar. Övrig orsak till avvikelse mot tidigare prognos är att några kostsamma heldygnsplaceringar kunde övergå till andra vårdformer tidigare än beräknat.

Placeringar på jourhem har ett underskott på 2,4 mnkr mot budget. Det handlar i båda fallen om barn och ungdomar som lever i utsatta situationer som behöver skydd, stöd och när det gäller de äldre barnen egen behandling för ett eget destruktivt beteende.

Det visar sig tydligt att stadsdelen fått många barnfamiljer med stora behov av hjälp i olika former. Sommaren har för flera familjer varit extra svår då skola och den vanliga förskolan varit stängda. Under senvåren ökade antalet kvinnofridsplaceringar vilket resulterat i ett underskott på 0,5 mkr. Samma situation var vanlig i andra delar av staden vilket medförde att de mindre kostsamma jourerna var fyllda

och dyrare alternativ måste därför utnyttjas. Bostadslöshet är ett stort problem och har i några fall bidragit till att ungdomar ej kommit vidare/fördröjts i sin vårdkedja.

Vuxenheten redovisar ett underskott på 2,7 mnkr. Det finns en ökning av antalet aktualiserade klienter där majoriteten ansöker om hjälp själv. Ett flertal klienter med en långvarig problematik av missbruk är resurskrävande och har ett behov av personaltäta boenden. Många av dem är klienter som varit kända av sedan många år tillbaka och har en komplex problematik med hemlöshet, psykiatriska och fysiska diagnoser. Det finns ofta en hög andel inkomna LVM- anmälningar med efterföljd av ett behov av placering där det ibland inte går att undvika tvångsvård. Om det går att hitta en frivillig lösning är stödboende en vanlig form av placering. Årets underskott finns främst inom köpt vård av LVM och stödboende med sammanlagt 4,0 mnkr.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Ekonomiskt bistånd (socialbidrag och handläggningskostnader) redovisar ett underskott om 22,8 mnkr vilket är en liten minskning jämfört med tertiäl 2 prognos men i nivå med avlämnad prognos tertiäl 1. Anslaget för ekonomiskt bistånd har minskat för 2011 utifrån USK:s prognoser, där den minskande arbetslösheten skulle antas leda till att behovet av försörjningsstöd minskade. Budgeterad nettokostnad för 2011 var 16,8 mnkr lägre än årsbokslutet 2010. Förvaltningen har fått ett extra budgettillskott om totalt 5,8 mnkr.

Förvaltningen har arbetat intensivt under året inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd för att hantera underskottet. Arbetet har inneburit; Noggrann analys månadsvis av ekonomiskt utfall samt statistik över bidragstagare och bidragstagande, noggranna grundutredningar av nya sökande, att socialsekreterarna ger råd och stöd till bidragstagare, individuella arbetsplaner tas fram, att alla som tillhör Jobbtorget målgrupper hänvisas dit, samverkan med Arbetsförmedlingen/socialkonsulent, egna insatser genom Arbetsforum, stöd för bedömningar av konsultläkare, ärendedragningar och praxisgrupp som stöd för beslut, kretsgenomgångar med arbetsledare, granskning och kontroller enligt stadens handledning för FUT/RUT, interkontroll och återkoppling till handläggare.

Enheten för Ekonomiskt bistånd har genomgått flera granskningar under våren och sommaren. Dels har SLK beställt en jämförande rapport beträffande ekonomiskt bistånd i sdf Farsta, Södermalm och Hässelby-Vällingby. Socialtjänstavdelningen har gjort internkontroll av långvariga bidragshushåll. Enheten har utöver detta genomfört kretsgenomgångar med alla socialsekreterare. För att förbättra organisationen och arbetssätten har två stora förändringar initierats under året. Enheten för ekonomiskt bistånd delas och bildar från 1 januari 2012 två nya enheter; Mottagnings- och serviceenheten och Försörjningsstödsenheten. En stor, konsultledd översyn av Försörjningsstödsenheten enligt LEAN-modellen startar i januari 2012.

Förvaltningen har erhållit medel ur den centrala medelsreserven för utveckling av arbete med bostadslösa, personer i riskzonen för bostadslöshet och stöd till familjer och enskilda i förvaltningens jour- och försökslägenheter. Syftet med projektet är att fler klienter når ett självständigt boende och egen försörjning snabbare. Projektet startade 1 september 2011 och har under hösten bla kunnat erbjuda stöd i

bostadssökeri till bostadslösa enskilda och familjer. En viss minskning av antalet familjer boende i tillfälliga boenden har noterats.

I stadsdelen har antalet bidragshushåll ökat med drygt 100 från oktober fram till juni 2011 då 1146 hushåll fick ekonomiskt bistånd. Den preliminära uppgiften för december visar åter en ökning till 1182. Medelbidraget i stadsdelen uppvisar en tydlig ökning från april 2011 till juni 2011 för att sedan sjunka något igen. Denna minskning medverkar till att förvaltningen lämnar en något förbättrad prognos. Stadsdelens bidragshushåll präglas av långvarigt beroende av försörjningsstöd, ohälsa och hög andel bidragstagare med språksvårigheter. Dessa grupper påverkas inte i så stor utsträckning av bättre arbetsmarknad. Under föregående år hade bidragstagare som fick praktik genom Jobbtorget möjlighet att få aktivitetsstöd under praktikperioden genom arbetsförmedlingen. Denna möjlighet har försvunnit för flertalet bidragstagare då arbetsförmedlingen har fått minskade anslag till aktivitetsstöd som nu prioriterar unga vuxna och funktionshindrade.

Arbetsmarknadsåtgärder redovisar ett utfall i balans med budget. Förvaltningen har fått utökade medel om 0,2 mnkr till feriearbete för skolungdom avseende platser i demensvården och ytterligare 1,0 mnkr till övriga områden.

Flyktningmottagande

Flyktningmottagningen (handläggning och introduktionsersättning) redovisar ett underskott på 0,8 mnkr. Anslaget till flyktningmottagning och introduktionsersättning stäms av vid två tillfällen per år av SLK och anslaget har sänkts då det anpassas till det faktiska ärendantalet. Kostnaden för introduktionsersättning har sjunkit under året i och med att nykomna flyktingar tas emot av arbetsförmedlingen och stadsdelen inte längre tar emot nya ärenden.

Övriga verksamheter

Stadsmiljö redovisar ett överskott på 0,4 mnkr. Överskottet härrör främst till minskade vinterväghållningskostnader p.g.a. den milda vintern. Budgeten för 2011 var minskad från tidigare år med 3,1 mnkr och en stark prioritering av renhållning och trygghetsskapande åtgärder har skett på bekostnad av grönyteskötsel för att hantera den minskade budgeten. En anpassning av skötseln har dessutom påbörjats inför 2012 då budgeten minskar med ytterligare 1,4 mnkr

Fritidsverksamheten redovisar ett överskott på 0,3 mnkr vilket främst beror på återbetalning av hyra för Åkermymtans fritidsgård. Samtliga sökande till kollo har fått plats, totalt 321 barn

Kulturverksamheten redovisar ett resultat i balans med budget. Budgeterade medel har använts till de tre områdesgruppernas arbete (Hässelbygårdsdagen, Smedshagsdagen, Allsång i Grimsta etc), lovprogram för unga, bidrag till samverkans arrangemang via föreningslivet och frivilligorganisationer såsom Valborg, Kyrksamnsdagar, Julmarknader. Medlen har också genererat arrangemang såsom Nationaldagsfirande, konstutställning, strandfestival, Dansdag, fototävling, musikarrangemang, teaterföreställningar och cirkusworkshop för barn och unga, m.m. I budgeten ingår även konsumentrådgivning.

Förvaltningsövergripande verksamheter redovisar ett samlat överskott om 4,7 mnkr p.g.a besparingar.

Resultatenheter

Samtliga förskolor är resultatenheter samt en enhet inom äldreomsorgen. Förskolans resultatenheter prognostiserar ett samlat underskott på 0,5 mnkr. Äldreomsorgens resultatenheter visar ett nettoöverskott på 0,2 mnkr. Underskott balanseras av totalt ingående resultatfond och överskott ökar redan existerande fondmedel.

Fyra av förskolans resultatenheter redovisar ett underskott för året. De har alla dock fondmedel kvar vid årets utgång. Den främsta orsaken till årets underskott är ökade kostnader för riktat stöd till barn i behov av särskilda insatser. Andelen familjer som haft behov av barnomsorg under sommarmånaderna och vid jul och nyårshelgerna har varit högre än vanligt, vilket inneburit att fler adresser än tidigare hållit öppet och vikarier behövs i större omfattning än tidigare år. Det har även funnits tomma platser hos vissa förskolor i samband med avläsningstillfället i september, vilket inneburit intäktsminskningar. Anpassningar personalmässigt har inte varit möjligt då det redan en månad efter avläsningen åter varit fullt barnantal. Råcksta förskolor har som flera andra enheter haft många barn med behov av särskilt stöd för vilka de inte fått ersättning fullt ut. Personalkostnaderna har blivit högre än beräknat bland annat beroende på karriärväxlingar. Samtidigt har de bidragit med egna medel för att rusta upp gården vid en av förskolorna. Nästa Vinstaförskolor har haft begränsade möjligheter att ta in barn på grund av en större renovering vid en av förskolorna. Backlura förskolor saknade barn i samband med höstintagningen och förlorade därmed intäkter. En del personalmässiga anpassningar har genomförts vilka ej gett effekt under innevarande år. Björnboda Sörgårdens förskolor har haft oförutsedda personalkostnader samt legat på en tillfälligt högre bemanningsnivå på grund av fler barn i behov av särskilt stöd.

Äldreomsorgen har två resultatenheter, Skolörtens vård och omsorgsboende och Skolörtens vård och omsorgsboende i egen regi (intraprenad). Skolörtens vård och omsorgsboende redovisar ett underskott på 0,5 mnkr främst beroende på tomma lägenheter på servicehuset då kö saknats. Skolörtens vård och omsorgsboende i egen regi (intraprenad) redovisar ett överskott på 0,8 mnkr. Överskottet beror främst på extra medel från äldreförvaltningen för utökad bemanning men då beslutet kom under sensommaren har de inte till fullo kunnat utnyttjats i år.

Analys av balansräkning

Nedan lämnas kommentarer till balansräkningen. Uppgifter inom parantes avser saldon enligt bokslut 2010.

Tillgångarna uppgår till 94,9 mnkr (90,9 mnkr). Skulderna uppgår till 125,3 mnkr (135,2 mnkr). Det innebär ett eget kapital om -30,3 mnkr (-44,2 mnkr)

I bokslutet har ett överskott om 7,2 mnkr fonderats för resultatenheterna. Vid fondering har ingående resultat från 2010 avräknats. Fonderingen har gjorts i enlighet med kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltning.

Kundfordringar om 11,3 mnkr (10,8 mnkr) avser bl.a. barnomsorgsräkningar. Osäkra fordringar uppgår till 1,2 mnkr (1,4 mnkr). Kundfordringar har ökat med 0,2 mnkr. Kortfristiga fordringar är 0,4 mnkr (0,5 mnkr) vilket är en minskning med 0,1 mnkr.

Som förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har 41,7 mnkr (45,4 mnkr) uppförts i bokslutet. Av beloppet avser 26,9 mnkr (27,5 mnkr) förutbetalda kostnader

främst hyror för första kvartalet 2012 som betalats på år 2011. Upplupna intäkter är 9,2 mnkr (9,9 mnkr) där 6,9 mkr avser LASS, boendehyror och vårdnadsbidrag. Bland upplupna intäkter märks också intäkter för ersättning för utbildning (hemtjänsten) med 0,7 mkr, intäkt för feriearbetande ungdomar med 1,0 mkr.

Under kassa och bank redovisas 0,1 mnkr som avser av kommunstyrelsen beviljade förskottsmedel. Därutöver finns separata plusgirokonton för kassan avseende egna medel, gåvomedel från Fanny Hirsch och för dödsbo medel till en total balans om 0,3 mnkr.

Leverantörsskulder uppgår till 93,8 mnkr (100,2 mnkr) och har därigenom minskat med 6,4 mnkr. Under upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har 26,4 mnkr (26,4 mnkr) uppförts som skuld. Av beloppet avser 8,0 mnkr (8,4 mnkr) löner samt personalförsäkringspålägg för december 2011 som utbetalas i januari 2012.

Övriga kortfristiga skulder uppgår till 4,7 mkr (8,0 mkr) och består till största delen av projektmedel från staten. Minskningen beror på att en del projekt har avslutats under 2011.

De övriga interimsskulderna uppgår till 16,1 mnkr (15,4 mnkr) vilket främst gäller kostnader för leverantörsfakturor som erhållits i 2012 men som resultatmässigt hör till år 2011. Förutbetalda intäkter är 2,5 mnkr (2,6 mnkr).

Investeringar

I budget 2011 finns avsatta medel om 16,3 mnkr för investeringar. Budgeten är fördelat på 9,6 mnkr för stadsmiljöprojekt och 6,7 mnkr för maskiner och inventarier. Utfallet för stadsmiljöprojekt är 7,1 vilket främst förklaras av att vattenprogrammet inte fortgått under året. Investeringsutgifterna för maskiner och inventarier blev 4,8 mnkr lägre än budget för 2011. Kostnaden för avskrivningar av maskiner och inventarier ska belasta driftbudgetarna.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Ingen försäljning har varit aktuell under året.

Betydande projekt som inte är investeringar

Nämnden har inte haft några sådana projekt under året.

Ombudgeteringar

Nämnden begär ombudgetering om 0,1 för nycklade investeringar inom stadsmiljö.

Medel för lokaländamål

Förvaltningen har erhållit medel för lokaländamål inom förskolan, se bilagan Stadsledningskontorets blanketter.

Övrigt

Ny vårdform inom psykiatrin

Stockholms stad har tilldelats statsbidrag för ny vårdform inom psykiatrin. Bidraget är fördelat till stadsdelsnämnderna enligt fördelningsnyckel för socialpsykiatri. Reformen syftar till att underlätta vården och omsorgen för personer med psykisk störning som inte kan skrivas ut från tvångsvård, men som inte heller behöver vara intagna vid en sjukvårdsinrättning. Under året har 1,1 mnkr använts till utbildning inom myndighetsutövning men främst till gemensamma placeringar med Landstingets psykiatri på HBV hem för personer med LPT- insatser och LRV- insatser i öppen vård.

Förebyggande arbete för att minska hemlöshet

Förvaltningen har erhållit stimulansbidrag för förebyggande arbete för att minska hemlöshet. Det förebyggande arbetet bedrivs i stadsdelen genom Vistet. Vistet bedrivs med två personal från vuxenheten och vänder sig till personer i stadsdelen som lever ett utsatt liv i hemlöshet och ofta missbruk. Vistet finns centralt placerat i Hässelby Gård. Den är öppen förmiddag fram till lunch och det serveras enklare mat. Huvudmannskapet åligger stadsdelsnämnden och lokala kyrkliga församlingar bidrar med stöd till att driva genom att förlägga sin diakonala verksamhet för målgruppen här. Vistet har varje dag ca 35 och uppåt 50 gäster. Totala antalet personer under året har uppgått till 102 st. Vistet ger en möjlighet till att möta andra under värdigare former än på torg och i parker, i undersökningar och i brukarmöten uttrycks en stor glädje och tacksamhet över att Vistet finns. Kostnad 2011 är 0,9 mnkr för personal, lokal, livsmedel, städning och övrigt.

Anhörigstöd

Stimulansbidrag för anhörigstöd erhöles 2010 och överskjutande medel fördes över till 2011. Projekt avseende anhörigstöd har pågått inom två verksamheter, äldreomsorgen och omsorgen om funktionsnedsatta. Inom enheten för personligt stöd och enheten för funktionsnedsättning har projektet syftat till att kartlägga hur behovet ser ut i Hässelby-Vällingby till anhöriga till personer under 65 år, samt kartlägga kunskapen om anhörigstöd. Kostnaden 2011 är 0,7 mnkr för lön och studiebesök. För äldreomsorgen har projektet inriktat sig på stödsamtal till enskilda i stadsdelen både i form av telefonsamtal, hembesök och enskilda samtal på träffpunkten Växthuset. Anhörigkonsulenten har träffat anhöriggrupper i olika former och fortbildat anhörigombuden. Stadsdelen har subventionerat möjlighet till sommar rekreation och ett par bussutflykter har även erbjudits. I samverkan med Demensprojektet har även anordnats utbildningar för anhöriga. Kostnader 2011 är 1,2 mnkr.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

◆ Uppfylls delvis

Granskningar och uppföljning

Förvaltningens arbete granskas utifrån flera parametrar och från olika håll. Kommunstyrelsen fullgör sin uppsiktsplikt, stadsrevisionen gör granskningar och upprättar granskningsrapporter, länsstyrelsen genomför kontroller och skolverket genomför inspektioner. Därutöver sker interna uppföljningar av verksamhet som lagts ut på entreprenad utifrån de krav som ställts i och med upphandlingen. Det sker månadsvisa uppföljningar av enhet- och avdelningars ekonomiska resultat och framlagda prognoser utifrån en gemensam struktur för uppföljning. Månads-

vis sammanställs också prestationer och nyckeltal. Jämförelser i olika avseenden görs också med andra stadsdelsförvaltningar. Löpande utvärderas arbetsprocesser och brister identifieras. Enhetschefer arbetar för att åtgärda brister i verksamheterna och resultat från externa analyser av verksamheterna beaktas. Verksamheten ekonomiskt bistånd har genomgått en sk Lean process under året i syfte att effektivisera arbetet. En översyn av de administrativa stödresurserna gav en minskning av antalet tjänster.

Internkontroll

Internkontrollarbetet med dess olika moment, där risk-och väsentlighetsanalyserna som enheterna och avdelningarna gör utifrån fullmäktiges indikatorer och verksamheternas interna processer, har fördjupats under hösten. Information har getts vid träff i ”Chefsforum”, för alla chefer och vid avdelningsmöten. Enhetscheferna har erbjudits stöd i samband med upprättandet av risk-och väsentlighetsanalyser. Arbetet med att risk-och väsentlighetsanalyser kommer att fortsätta att utvecklas under kommande år, bland annat tidigare läggs arbetet för att ge möjlighet till ökad delaktighet. Internkontrollplanen för 2012 har diskuterats i ledningsgruppen och prioriteringar gjordes utifrån genomförda risk- och väsentlighetsanalyser. Uppföljningen av 2011 års internkontrollplan, bilaga 4, och resultatet av kontrollerna, kommer att gås igenom i ledningsgruppen under början av året. Former för att redovisa resultaten av kontrollerna kan utvecklas.

ILS

Under hösten har ett fördjupat arbete och stöd till enheterna påbörjats så att alla enheter framöver skriver sina verksamhetsplaner och gör sina uppföljningar i ILS webben. Stöd i form av skriven handledning, skribarverkstad i ILS-webben, enskilda träffar med chefer och arbetsgrupper etc. har erbjudits. Hur lednings- och styrningen ska fortsätta att utvecklas diskuterades i ledningsgruppen i samband med VP arbetet och nya arbetsformer kommer att prövas under 2012.

Övrigt

Björnboda –Sörgårdens förskoleenhet har deltagit i tävlan om kvalitetsutmärkelse vilket har gett positiva återverkningar för enhetens arbete.

Förvaltningen har under december köpt tilläggstjänster inom ekonomi och upphandling från serviceförvaltningen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	3,55 %	3,7 %	minska	2011
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	1 st	3 st	tas fram av nämnden	2011

Kommentar: En enhet deltog i Kvalitetsutmärkelsen 2011. Intresse finns hos fler och inför nästa år kommer internt stöd att erbjudas de som så önskar. Arbetshäftet för självutvärdering som Enheten för kvalitetsutveckling tagit fram har används som stöd i samband med enheternas arbete med sin verksamhetsplan för 2012.

Synpunkter och klagomål

Nedan redovisas det antal synpunkter och klagomål som under januari till december inkommit till förvaltningen med fördelning på verksamhetsområde

<i>Verksamhet:</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>Totalt</i>
Äldreomsorg	10	29	64	45	11	161
Socialtjänsten	12	17	35	3	1	68
Förskola	1	4	9	10	10	29
Övrigt					9	9

Inkommen synpunkt eller klagomål kan innehålla fler kategorier. Synpunkterna och klagomålen har kategoriserats enligt följande:

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1 Tillgänglighet | 4 Verksamhetens innehåll/kvalitet |
| 2 Bemötande | 5 Yttre miljö (se nedan) |
| 3 Insatsens utförande | 6 Övrigt |

Inom förvaltningens avdelning för stadsdelsmiljö och teknik finns ett separat system för att ta emot och följa upp synpunkter som kommer via telefon, e-post eller brev rörande yttre miljö. Under januari-augusti mottogs ca 780 synpunkter/klagomål/förfrågningar. Av dessa var ca 400 telefonsamtal. Inför verksamhetsberättelsen har metod för redovisning utvecklats. Sedan september har 137 synpunkter inkommit genom mail antingen till funktionsbrevlåda eller direkt till parkingenjör till förvaltningen.

Till Driftcentralen, som är stadens felanmälan system för boende och besökare som vistas i området och vill anmäla fel, har det inkommit 200 ärenden. Förutom ovanstående så har förvaltningen tagit emot 464 telefonsamtal. 11 stycken brev har besvarats. Gemensamt för dessa ärenden är att de rör utemiljö. Ofta är synpunkterna/frågorna/ klagomål komplicerade och av den karaktär att de är många aktörer inblandade så som t ex andra av stadens förvaltningar, bolag eller privata fastighetsägare och är därför inte klagomål på den verksamhet stadsdelsförvaltningen har upphandlat. Förvaltningen deltar i stadens arbete med framtagande av riktlinjer för synpunkter och klagomål inom stadsmiljö.

Bilagor

- Bilaga 1 Blanketter till stadsledningskontoret
- Bilaga 2 Bokslut 2011(Resultat-och balansrapport före resultatdispositioner)
- Bilaga 3 Nyckeltal
- Bilaga 4.1 Uppföljning Internkontrollplan
- Bilaga 4.2 Uppföljning av Aktiviteter Risk och Väsentlighetsanalys
- Bilaga 5 Stadsdelsnämndens arbete under 2011
- Bilaga 6 Kvalitetsbilaga 2011 Förskolan