



NORRMALMS STADSDELSNÄMND
EKONOMIAVDELNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Dnr 1.2.1.-23/2012
SID 1 (64)

Handläggare:
Monica Fredriksson: 508 09 032
Ulrika Klemets: 508 09 077

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

2012-01-27

Verksamhetsberättelse 2011 för Norrmalms stadsdelsnämnd

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Verksamhetsberättelsen godkänns.
2. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 4,0 mnkr för investering i isaggregat i Vasaparken.
3. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering om 0,4 mnkr för investeringar i parker och grönområden.
4. Kvalitetsredovisning 2011 för förskolorna godkänns.
5. Patientberättelse 2011 för Norrmalm godkänns.
6. Paragrafen justeras omedelbart.

MBL-version

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör



Ärendets beredning

Årsredovisningen har utarbetats inom ekonomiavdelningen i samråd med stadsdelsförvaltningens övriga avdelningar. Förvaltningsgruppen behandlar ärendet den 30 och 6 feb.

Bakgrund

Nämnderna ska årligen upprätta en årsredovisning till vilken nämndernas bokslut bifogas. Årsredovisningen är en redovisning av hur stadsdelsnämnden har bidragit till uppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktnings- och verksamhetsmål samt en analys av utfallet. Nämndernas årsredovisningar utgör underlag för stadens samlade årsredovisning som tas fram av stadsledningskontoret.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Kommunfullmäktiges inriktningsmål är verksamhetsövergripande och tydliggör vad som är viktigt att nämnderna uppfyller.

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet konkretiserar inriktningsmålen för de olika verksamheterna. Nämnderna ska, under respektive mål för verksamhetsområdet, bedöma om målet har uppfyllts helt, delvis eller ej. Uppfyllelsen ska vara en samlad bedömning utifrån indikatorernas målvärden samt genomförda aktiviteter.

Förvaltningens förslag

I det följande redovisas förvaltningens förslag till verksamhetsberättelse 2011 för Norrmalms stadsdelsnämnd.

Sammanfattande analys

I budget för 2011 med inriktning för 2012 och 2013 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden.

I det följande sammanfattas på vilket sätt stadsdelsnämnden har bidragit till inriktningsmålen.

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

Nämnden har i hög grad bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges första inriktningsmål. Fyra av de fem tillhörande målen för verksamhetsområdet har uppfyllts under året. Undantaget är målet *Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande*. Antalet bidragshushåll har ökat med i snitt tolv hushåll per månad under 2011 jämfört med motsvarande period 2010. Knappt hälften av bidragshushållen är inskrivna på Jobbtorget. Övriga sökande har annan problematik, t.ex. psykisk ohälsa, som gör att de inte kan ta ett arbete omgående. Som komplement till Jobbtorget bedriver därför försörjningsstödsenheten arbetslivsinriktad rehabilitering i egen regi.

Stadsdelsnämnden bidrar till delmålet *Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa* bl.a. genom att upphandla kommunalt driven verksamhet för att ge fler aktörer möjlighet att bedriva verksamhet på Norrmalm.

Stadsdelsnämnden har under året bidragit till målet om att *Stockholms livsmiljö ska vara hållbar* genom att minska negativ miljöpåverkan från de egna verksamheterna och genom att verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt, med fokus på stadsutvecklingsområdet Hagastaden.

Målet om att *Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna* har uppfyllts bl.a. genom att kulturutbudet för barn och ungdomar utvecklats i samarbete med stadsbiblioteket och lokala arrangörer på Norrmalm samt genom att kulturrepplivser erbjudits inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter.

Till inriktningsmålet hör även målet om att *Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning*. Stockholms stads medborgarundersökning om trygghet och renhållning visar att Norrmalm är den stadsdel i Stockholms innerstad som upplevs som renast och mest städad. Undersökningen visar dessutom att det är tryggt att vistas på Norrmalm under kvällstid. Under 2011 har arbetet i Norrmalms brottsförebyggande råd inriktats på trygghet och ungdomar. Vidare har parkupprusningar genomförts för att öka trygghet och trivsel i Norrmalms parker. T.ex. har Stallmästarholmen i Bellevueparken rustats upp för ökad tillgänglighet och trygghet.

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Samtliga tillhörande verksamhetsmål har uppnåtts under året.

Stadsdelsnämnden har bidragit till målet att *Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald* bl.a. genom att tydliggöra valfriheten och underlätta för brukare och medborgare att göra välgrundade val. I oktober anordnade förvaltningen en äldreomsorgsmässa för äldre på Norrmalm, där ett 30-tal aktörer inom äldreomsorgen informerade om sina respektive verksamheter.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet *Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas* bl.a. genom att förskolorna på Norrmalm under året vidareutvecklat arbetet inom områdena matematik och naturvetenskap. Resultatet från årets förskoleundersökning visar att förskolorna på Norrmalm har en hög andel nöjda föräldrar. 2011 har förskoleverksamheten på Norrmalm byggts ut med 136 nya platser och barnomsorgsgarantin har uppfyllts under hela året.

Stadsdelsnämnden har på flera sätt bidragit till att uppfylla målet *Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg*. Brukarundersökningarna för 2011 visar att Norrmalms hemtjänst och vård- och omsorgsboenden får ett mycket högt sammantaget kvalitetsbetyg, samt att personer som bor på grupp- och servicebostäder förmedlade av Norrmalms stadsdelsförvaltning är mest nöjda i staden.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet *Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten* bl.a. genom det lean-arbete som genomsyrar alla verksamheter inom förvaltningen, vilket gett medarbetarna större möjligheter att påverka och utveckla sitt arbete. Genom ett strategiskt hälsoarbete har sjukfrånvaron minskat från 6,7 % år 2010 till 5,9 % år 2011.

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet uppfylls helt. Stadsdelsnämnden redovisar ett överskott om 0,2 mnkr när hänsyn tas till resultatenheterens överskott som överförs till resultatfonderna för 2012.

Målet *Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva* uppnås bl.a. genom att stadsdelsnämnden har utvecklat arbetet med ständiga förbättringar i verksamheterna enligt lean. Vidare har samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar systematiskt följts upp på individ- och verksamhetsnivå, för att garantera att socialtjänsten och äldreomsorgen håller god kvalitet och att avtalen följs.

Förväntade resultat

I verksamhetsplanen för 2011 har stadsdelsnämnden formulerat förväntade resultat till de nämnds specifika målen som är kopplade till inriktningsmålen. De förväntade resultaten har generellt uppnåtts väl under året.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

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

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

I Vision 2030 är samhällsservicen offentligt finansierad, men driften präglas av mångfald. Stadsdelsnämnden bidrar till visionen bl.a. genom att upphandla kommunalt driven verksamhet. Nämnden har uppnått sitt årsmål för andel upphandlad verksamhet i konkurrens, vilket i sin tur överstiger kommunfullmäktiges årsmål med åtta procentenheter. Stadsdelsnämndens aktivitetsplan för 2011 har genomförts utan avvikelser, med undantag för den planerade centrala upphandlingen av Väderkvarnens vård- och omsorgsboende som skjutits upp på grund av stadens beslut att avvakta med de planerade upphandlingarna av vård- och omsorgsboenden.

Stockholms stad har genomfört en central upphandling där Vasens vård- och omsorgsboende har ingått. Tilldelningsbeslutet gick till Attendo Care AB som från och med den 1 mars 2012 tar över driften av verksamheten från Prime/Digni Care AB. Stadsdelsnämnden har genomfört en upphandling av måltider i hemtjänsten där tilldelningsbeslutet gick till Matfabriken i Sala AB som sedan den 1 maj 2011 levererat måltider till Hemtjänst Norrmalm.

Vidare har stadsdelsnämnden upphandlat insatsen personlig assistans för barn, unga och vuxna enligt LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) och Carema Care tog över driften 1 oktober 2011. Socialförvaltningen har på uppdrag av stadsdelsförvaltningarna upphandlat insatser för barn, ungdomar och vuxna gällande enstaka vårdplatser. Nya avtal gäller från januari 2012.

En upphandling av parklekarna och öppna förskolan genomfördes i början av år 2011. Sedan 1 april år 2011 driver Måbra förskolor Stockholm AB verksamheten.

Årsentreprenad för underhåll och investeringar i Norrmalms parker har upphandlats och entreprenören är sedan den 1 april 2011 SVEAB Drift och underhåll AB.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	45,86 %	43 %	35 %	2011

NÄMNDMÅL:

Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter

● Uppfylls helt

Genom upphandlingen av kommunalt driven verksamhet enligt aktivitetsplanen har fler aktörer getts möjlighet att bedriva verksamhet på Norrmalm. Under året har förvaltningen hållit ett lean-seminarium för nämndens entreprenörer i syfte att ge inspiration och uppmuntran att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. Vidare har förvaltningen bjudit in de fristående förskolorna till två möten där bland annat utbyggnaden av förskolor i Hagastaden presenterats.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

◆ Uppfylls delvis

I Vision 2030 är Stockholmsregionen en integrerad arbets- och utbildningsmarknad med ett stort utbud av arbeten och utbildningar. Möjligheterna som utbudet i regionen medför ska utnyttjas så att den som idag inte är självförsörjande ska kunna bli det.

Stadsdelsnämnden har under 2011 delvis uppnått målet om jobb istället för bidrag. Nämnden uppnår årsmålen för de flesta av verksamhetsområdets tillhörande indikatorer, men antalet bidragshushåll har ökat med i snitt tolv hushåll per månad under 2011, jämfört med motsvarande period 2010, vilket innebär att 235 hushåll per månad uppbär försörjningsstöd.

Av de personer som sökte försörjningsstöd i november var 41 % (105 personer) arbetslösa. Av dessa var knappt hälften inskrivna på Jobbtorget. Anledningen till att de övriga sökande inte får insatser från Jobbtorget är att de har annan problematik, exempelvis psykisk ohälsa, som gör att de inte



kan ta ett arbete omgående. Som komplement till Jobbtorget bedriver därför försörjningsstödsenheten arbetslivsinriktad rehabilitering i egen regi.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som <ul style="list-style-type: none"> ● Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag) 	4,42 %	3 %	öka	Verksamhetsberättelse 2011
Antal ungdomar som fått sommarjobb i <ul style="list-style-type: none"> ● stadens regi (alla nämnder/bolag) 	95 st	60 st	3 500 st	2011
Kommentar: 95 ungdomar erbjöds tre veckors sommarjobb inom bl.a. äldreomsorg och förskola, varav 16 tackade nej till erbjudet arbete.				
Andel barn som lever i familjer som är <ul style="list-style-type: none"> ● beroende av ekonomiskt bistånd 	0,5 %	0,6 %	5,0 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel barn som växer upp i familjer med ensamstående <ul style="list-style-type: none"> ● föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd 	0,4 %	0,6 %	2,7 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel personer beroende av <ul style="list-style-type: none"> ◆ ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen 	0,42 %	0,4 %	2,5 %	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Under perioden jan t.o.m. nov har det genomsnittliga antalet bidragshushåll ökat i jämförelse med motsvarande period föregående år, från 223 till 235.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till samtliga 18-24 åringar i förhållande till befolkningen	0,5 %	0,5 %	2,1 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel vuxna personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,5 %	0,4 %	2,2 %	Verksamhetsberättelse 2011
<p>Kommentar:</p> <p>Antalet vuxna som hade bistånd p.g.a. arbetslöshet har ökat från 91 i november 2010 till 105 i november 2011. Av dessa 105 var knappt hälften inskrivna på Jobbtorget. Anledningen till att de övriga inte får insatser från Jobbtorget är att de har annan problematik, exempelvis psykisk ohälsa, som gör att de inte kan ta ett arbete omgående. Som komplement till Jobbtorget bedriver därför försörjningsstödsenheten arbetslivsinriktad rehabilitering i egen regi. 55 personer hade bistånd p.g.a. att de var sjukskrivna med läkarintyg i november 2011. vilket var en ökning med 9 personer jämfört med november 2010.</p>				
Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,27 %	0,3 %	1,4 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel nyanlända som är självförsörjande efter introduktion exkl. nyanlända som flyttat till annan kommun	100 %	52 %	52 %	Verksamhetsberättelse 2011

NÄMNDMÅL:

Individen klarar sin egen försörjning

◆ Uppfylls delvis

Under året har antalet bidragshushåll ökat. Antalet hushåll var i snitt 235 under perioden januari-november 2011, att jämföras med 223 hushåll i snitt per månad under motsvarande period 2010. Av de personer som i november 2011 sökte försörjningsstöd var 41 % (105 personer) arbetslösa. Av dessa var knappt hälften (52 personer) inskrivna på Jobbtorget. Anledningen till att så många inte kan få insatser från Jobbtorget är att de har annan problematik och därför inte klarar att ta ett arbete omgående. Som komplement till Jobbtorget bedriver därför försörjningsstödsenheten i egen regi arbetslivsinriktad rehabilitering. Förutom detta köps även aktiveringsplatser hos START (arbetsförberedande och yrkesinriktade insatser), vilket också bekostas av budgeten för försörjningsstöd.

Av övriga hushåll som under november uppbar försörjningsstöd hade 24 % socialmedicinska arbetshinder och 21,5% var sjukskrivna med läkarintyg. Flertalet av de som beviljas försörjningsstöd har en komplex problematik. Det handlar om personer som inte längre har ersättning från Försäkringskassan och som väntat med att kontakta socialtjänsten under den tid de överklagat beslutet och därmed dragit på sig skulder. En annan grupp är de som inte klarar att hantera sin ekonomi och får hyres- och elskulder. Några av dessa hotas av vräkning. Vidare finns personer med komplex problematik i form av t.ex. psykisk ohälsa och eller missbruk, där det krävs långsiktigt motivationsarbete samt kvinnor med eller utan barn som utsatts för våld i nära relation.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning.	26,32 %	25 %	Verksamhetsberättelse 2011

Kommentar:

Avser arbetslivsinriktad rehabilitering riktad till den målgrupp som pga arbetslöshet, ohälsa eller annan problematik står långt från arbetsmarknaden. Av totalt 19 personer har 5 personer fått annan försörjning.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

● Uppfylls helt

I Vision 2030 har befolkningsökningen i regionen inte lett till en ökad miljöbelastning, vilket gjort Stockholm till ett internationellt föredöme.

Förskoleenheterna har tillsammans med trafikkontoret under året kartlagt storköken för att se över förutsättningarna att sortera ut biologiskt matavfall. 31% av stadsdelsnämndens storkök sorterar nu ut matavfall för biologisk behandling, vilket är en ökning med 11 procentenheter sedan 2010. Andelen

ekologiska livsmedel i nämndens verksamheter är 24 %, vilket överstiger kommunfullmäktiges årsmål med åtta procentenheter.

Stadsdelsnämnden lever inte helt upp till årsmålet om förnyelsebart drivmedel i egna och leasade fordon, men utfallet har ökat från 63 % år 2010 till 80 % år 2011. Förvaltningen har under året bl.a. implementerat de verktyg som finns för att få information om gastillgång på tankstationerna. Andelen medarbetare som använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten är hela 99 %, vilket överstiger kommunfullmäktiges årsmål med fjorton procentenheter.

Stadsdelsnämnden är remissinstans i stadsmiljöfrågor och har under året på olika sätt verkat för att öka medborgardialogen och samverkan inom staden. Stadsdelsförvaltningen är sammankallande till förvaltningsövergripande, återkommande möten om stadsutvecklingsområdet Hagastaden och har även deltagit i arbetet med Vision City.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens storkök eller storhushåll i stadens verksamheter som sorterar ut matavfall för biologisk behandling	31 %	40 %	40 %	2011
Kommentar: Förskoleenheterna har i samarbete med trafikkontoret kartlagt storköken för att se över förutsättningarna att börja sortera ut biologiskt matavfall. Per den 30 december sorterar 8 av 26 storkök ut matavfall. Utifrån kartläggningens resultat har 50 % av storköken möjlighet att sortera ut biologiskt matavfall. Några kök har ännu inte kommit igång med utsorteringen på grund av att de behöver få in tillstånd från fastighetsägarna för att ställa upp kärl eller att mindre kompletteringar i byggnation behöver genomföras.				
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

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2011
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	80 %	85 %	85 %	2011
Kommentar: Förvaltningen har ökat andelen förnyelsebart drivmedel med 17 procentenheter jämfört med 2010. Under året har tekniska hjälpmedel för att underlätta tankningen implementerats. Förvaltningen kommer att fortsätta informera om vikten att använda förnyelsebart drivmedel.				
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	24 %	20 %	16 %	Verksamhetsberättelse 2011
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	99 %	90 %	85 %	2011
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och <ul style="list-style-type: none"> ● städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder) 	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011
<ul style="list-style-type: none"> ● Elförbrukning (alla nämnder/bolag) 	2 401 835 kWh	2 697 500 kWh	680 gWh	2011
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Elförbrukning per kvadratmeter 	61,2 kwh/kvm	60 kwh/kvm	80 kWh	2011

NÄMNDMÅL:

Norrmalms livsmiljö är hållbar

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämndens verksamheter har bidragit till en hållbar livsmiljö bl.a. genom att leasa miljöbilar, tanka förnyelsebara drivmedel och köpa in en hög andel ekologiska livsmedel. Under hösten genomförde stadsdelsförvaltningen en utbildning för miljöombud samt arrangerade en naturvandring i Vanadislunden tillsammans med Stockholms Naturskyddsförening.

Stadsdelsnämnden är remissinstans i stadsmiljöfrågor och har verkat för att öka medborgardialogen och samverkan inom staden. Tillsammans med exploateringskontoret, stadsbyggnadskontoret och idrottsförvaltningen har förvaltningen deltagit i planeringen av förskolor, äldreboenden, specialbostäder, parker och grönområden. Stadsdelsförvaltningen är sammankallande till förvaltningsövergripande återkommande möten om stadsutvecklingsområdet Hagastaden. Förvaltningen har även deltagit i arbetet med Vision City.

Under året har förskolornas storkök kartlagts för att se över förutsättningarna att sortera ut biologiskt matavfall.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Erbjudna miljöutbildning till förvaltningens miljöombud och övriga intresserade	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Genomföra en kartläggning över förskolornas sophantering och soprum.	2011-05-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Implementera de verktyg som finns för att få information om gastillgång på tankstationerna	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Informera och motivera personalen om vikten av att tanka förnyelsebart drivmedel	2011-01-01	2011-12-31	
<input type="checkbox"/> Utredda hur förvaltningen ska arbeta med hållbart boende och hållbara livsstilar i utvecklingsområdet Hagastaden.	2011-05-19	2012-12-31	Avvikelse

Kommentar:

Förvaltningen avvaktar vilka riktlinjer som kommer att anges i stadens nya miljöprogram och har därför förlängt aktiviteten under 2012.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

Uppfylls helt

En av framtidsbilderna i Vision 2030 är att det rika utbudet av fritidsaktiviteter får barn och ungdomar att må bra både fysiskt, psykiskt och socialt.

På Norrmalm har stadens kulturplan med de tre perspektiven kultur för, med och av barn och ungdomar varit utgångspunkten i 2011 års arbete. Bl.a. har förvaltningen genomfört en familjedag i Vasaparken på nationaldagen där barn och ungdomar fick möjligheter till olika kulturupplevelser som musik, teater och rockbandstävling. Vidare har förvaltningen i samarbete med stadsbiblioteket erbjudit barn och ungdomar olika aktiviteter som t.ex. skrivarcirklar och musikstunder. Vasaparkens parklek har under vår och sommar haft öppet på torsdagskvällarna och då erbjudit kulturupplevelser som musik och dans.

Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har under året regelbundet anordnat kulturaktiviteter. Vasaträffen, som är en stadsövergripande träffpunkt för äldre, har under året haft ett stort utbud av kulturupplevelser.

NÄMNDMÅL:
Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna.

● Uppfylls helt

Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter har under året regelbundet anordnat kulturaktiviteter. Vasaträffen, som är en stadsövergripande träffpunkt för äldre, har under året erbjudit ett rikt utbud av kulturupplevelser och utflykter. Ljuspunkten är en annan träffpunkt där de äldre erbjudits olika sociala aktiviteter, bl.a. i samarbete med frivilligorganisationer och landstinget.

På Norrmalm har stadens kulturplan med de tre perspektiven kultur för, med och av barn och ungdomar varit utgångspunkten i 2011 års arbete.

Förvaltningen genomförde en familjedag i Vasaparken på nationaldagen där barn och ungdomar fick möjligheter till olika kulturupplevelser som musik, teater och rockbandstävling. Ungdomar från Vasastans fritidsgård och Arena Accent var med och genomförde dagen. Dagen var uppskattad och det var ett stort antal besökare.

Ungdomarna i stadsdelen har erbjudits aktiviteter som bandtävlingar, skrivarcirklar, teaterföreläsningar och olika former av skapande aktiviteter. Aktiviteterna har genomförts i samverkan med Birkagården, Arena Accent, stadsbiblioteket, Vasastans fritidsgård och alla de kommunala skolorna på Norrmalm.

I samarbete med stadsbiblioteket har barn och ungdomar erbjudits olika aktiviteter. Exempel på aktiviteter är skrivarcirkel, musikstunder och tillverkning av egna spel till datorn. Förskollärarna och barnskötarna har erbjudits föreläsningar och kurser där bl.a. författaren Tove Joinstoj har berättat om på vilket sätt böcker kan användas i samtal med barn.

Parkleken i Vasaparken har under vår och sommar haft öppet på torsdagskvällarna och då erbjudit kulturupplevelser som t.ex. musik och dans.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Andel brukare som är nöjda med aktiviteterna på Norrmalms vård- och omsorgsboenden.	61 %	60 %	2011
● Andel föräldrar som anser att förskolan ger barnen möjligheter till kulturupplevelser och eget skapande.	82,02 %	60 %	2011
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen anordnar <input checked="" type="checkbox"/> nationaldagsfirande i Vasaparken med inriktning barn och unga.	2011-01-01	2011-06-06	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

● Uppfylls helt

I Vision 2030 har den aktiva samverkan mellan staden, fastighetsägarna, företagarna, medborgarna och polisen gjort Stockholm till världens renaste, tryggaste och mest tillgängliga huvudstad. Trygghet råder både i utemiljön och i hemmen.

Stockholms stad genomförde under sommaren 2011 en medborgarundersökning där 300 boende i varje stadsdel fick svara på frågor om trygghet och renhållning. Undersökningen visar att av alla stadsdelar i Stockholms innerstad är Norrmalm den stadsdel som upplevs som renast och mest städad. Hela 66 % av norrmalmsborna säger att det är rent och städad på Norrmalm, jämfört med 56 % år 2009. Undersökningen visar dessutom att det är tryggt att vistas på Norrmalm under kvällstid. 78 % av alla norrmalmsbor säger sig vara trygga i stadsdelen på kvällstid jämfört med 74 % på Östermalm, 72 % på Södermalm och 71 % på Kungsholmen.

Arbetet i Norrmalms brottsförebyggande råd (BRÅ) har under året arbetat med inriktningarna trygghet och ungdomar.

Två trygghetsvandringar har genomförts, varav en med fokus på de äldres trygghet. Förvaltningen har också genomfört två guidade turer med buss genom "ungdomsvärlden" för att informera föräldrar om det förebyggande arbetet mot alkohol och narkotika. Vidare har lärare från kommunala och fristående skolor fått utbildning om cannabis för att kunna arbeta förebyggande mot narkotika.

Parkupprustningar har genomförts kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsområdets parker. Under året har t.ex. Vasaparken fått nytt konstgräs och en dansbana har anlagts. I Bellevueparken har Stallmästarholmen rustats upp för ökad tillgänglighet och trygghet.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Stockholmarnas nöjdhet med ● skötsel park och grönområden	66 %	65 %	60 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året	3 st	3 st	48 st	2011
Antal inträffade incidenter	132 st	150 st	minska	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31	Avvikelse

Kommentar:

Verksamheternas risk- och sårbarhetsanalyser kommer att vara helt färdigställda i slutet av februari 2012.

NÄMNDMÅL:

Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög

● Uppfylls helt

Det lokala brottsförebyggande rådet arbetar för att stärka helhetssynen och samverka mellan socialtjänsten, öppen fritidsverksamhet, polisen och skolorna på Norrmalm. Under 2011 har förvaltningen bl.a. genomfört två guidade turer med buss genom ungdomsvärlden för att informera om det förebyggande arbete som görs mot alkohol och narkotika. Informationen riktade sig till föräldrar på Norrmalm. Cirka 200 föräldrar deltog och turerna fick mycket bra respons från deltagarna. Föräldrarna fick under bussturen bl.a. träffa representanter från Ungdomsjouren och Maria Ungdom. Vidare har de kommunala skolorna fått utbildning om narkotika och friskolorna har erbjudits motsvarande utbildning.

Under våren genomfördes också ett dialogmöte om hemlösa och tiggare med deltagare från polis, socialtjänst, frivilligorganisationer och församlingar. Syftet var att öka kunskapen hos frivilligorganisationerna och kyrkorna i deras möten med dessa målgrupper.

Under året har två trygghetsvandringar genomförts, varav en med fokus på de äldres trygghet. För att förebygga brott mot äldre har samarbetet med närpolisen fortsatt, bl.a. genom information och utbildning om hur brott uppmärksammas och förhindras. Under våren har vård- och omsorgspersonal

inom äldreomsorgen fått utbildning i ett webbaserat säkerhetsverktyg som bygger på samverkan mellan olika parter.

Under 2011 påbörjades det andra året av kvinnofridsprojektet. Den kartläggning som genomförts presenterades tillsammans med ett förslag på fortsatt organisering. Under året har en ny modell för arbete med våld i nära relationer implementerats och utbildningar har anordnats för att höja kompetensen. Vidare har projektmedel för ett tredje år beviljats. Projektet drivs gemensamt med Kungsholmens och Östermalms stadsdelsförvaltningar.

Med hjälp av Norrmalms råd för funktionshinderfrågor anordnades under hösten en halvdag om tillgänglighet och framkomlighet i stadsdelen. Vidare har förvaltningen tillsammans med rådet planerat ytterligare aktiviteter utifrån stadens nya program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning år 2011-2016.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
<input checked="" type="checkbox"/> Andel invånare som känner sig trygga på Norrmalm	78 %	73 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Förvaltningen informerar och utbildar vid behov alla enheter om nya rutiner för incidentrapportering i RISK	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Förvaltningen påbörjar arbete med att åtgärda enkelt avhjälpta hinder på Tulegatan 13, utifrån inventeringen som gjordes 2010.	2011-01-01	2011-12-31	
Kommentar: Alla åtgärder är vidtagna alternativt beställda.			
<input checked="" type="checkbox"/> Förvaltningen ska via intranät och chefsmöten informera samt uppmuntra personal att använda sig av Handisams checklista för information och kommunikation och Handisams checklista för att arrangera tillgängliga konferenser.	2011-01-01	2011-04-30	
<input checked="" type="checkbox"/> Kartläggning av kvinnofridsarbetet samt förslag på utbildningsinsatser och organisation av kvinnofridsarbetet	2010-03-01	2011-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Nämndens handikappråd anordnar i samarbete med förvaltningen en halvdag med utbildning i tillgänglighet för nämndledamöter och förvaltningspersonal	2011-01-01	2011-09-05	
<input checked="" type="checkbox"/> Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret	2011-01-01	2011-12-31	
<input type="checkbox"/> Utrymningsvägar inom samtliga lokaler som stadsdelsnämnden ansvarar för ska inventeras ur tillgänglighetssynpunkt.	2011-01-01	2012-12-31	Avvikelse
Kommentar: Arbetet har påbörjats men förlängs under 2012.			
<input type="checkbox"/> Utvalda enheter genomför katastrofövning.	2011-01-01	2012-12-31	Avvikelse
Kommentar: Aktiviteten förlängs ett år. Under 2011 har arbetet främst fokuserats på att färdigställa lokala krisplaner för samtliga enheter.			

NÄMNDMÅL:

Parker och grönområden är välskötta och attraktiva

Uppfylls helt

Förnyelse, upprustning och skötsel av stadsdelsområdets parker och grönområden har styrts av den lokala parkplanen. Entreprenaden för parkskötsel utför de insatser som ska hålla grönyrtorna välskötta och attraktiva. Parkupprustningar har genomförts kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel i stadsdelsområdets parker. Under året har t.ex. Vasaparkens bollplan fått nytt konstgräs och en dansbana har anlagts i parken. I Tegnérlundan har bäckfåran rustats upp. I Bellevueparken har Stallmästarholmen rustats upp för ökad tillgänglighet och trygghet. Stockholms stads första hundlekplats har anlagts i Solvändan.

Den 27 augusti arrangerade Stockholms stad Parkernas dag för att visa upp och sprida kunskap om stadens många fina parker. På Norrmalm genomfördes guidade turer i Spökparken och Rödabergsområdet.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Upprätta program för underhållsåtgärder	2011-01-01	2011-12-31	

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

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

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

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

● Uppfylls helt

I Vision 2030 kan Stockholms invånare med hjälp av olika webblösningar få information dygnet runt och välja vård, omsorg och skolor som drivs av olika aktörer.

På Norrmalm finns valfrihet inom de allra flesta av nämndens verksamheter. För att tydliggöra valfriheten och underlätta för brukare och medborgare att göra välgrundade val ges information om utförare såväl muntligt som skriftligt samt på stadens webbplats. I oktober höll förvaltningen en äldreomsorgsmässa för äldre på Norrmalm, där ett 30-tal aktörer inom äldreomsorgen informerade om valmöjligheter och om sina respektive verksamheter.

NÄMNDMÅL:**Valmöjligheter och mångfald finns för invånarna på Norrmalm.**

● Uppfylls helt

Inom äldreomsorgen är sedan tidigare kundval infört. Antalet företag som utför hemtjänst inom stadsdelen är stort. På Norrmalm finns fem vård- och omsorgsboenden varav ett drivs kommunalt, tre på entreprenad och ett i privat regi.

För att underlätta valet av omsorg hölls i oktober en äldreomsorgsmässa för äldre på Norrmalm där ett 30-tal olika aktörer inom äldreomsorgen informerade om valmöjligheter och om sina respektive verksamheter. Genom biståndshandläggarnas konsumentrådgivande funktion får äldre som har beviljats insatser information om de olika alternativ som finns tillgängliga. Information om de olika valmöjligheterna finns även på Jämför service på Stockholms stads hemsida.

Väl utbyggd valfrihet finns för personer med funktionsnedsättning under 65 år inom de flesta områden. För personer med funktionsnedsättning råder dock brist på boenden för vuxna enligt Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) . Det finns idag inga LSS-boenden som tecknat avtal utifrån Lag om valfrihetssystem (LOV) . Förvaltningen verkar tillsammans med andra stadsdelar för en utbyggnad av LSS-gruppboendestäder som omfattas av stadens pengsystem. Inom socialpsykiatri pågår upphandlingar enligt LOV för att öka mångfalden av utförare, bland annat har det resulterat i ett antal avtal med privata sysselsättningsverksamheter samt boendestödsteam.

Norrmalms kommunala förskoleverksamhet har olika inriktningar som t.ex. uteverksamhet, natur- och kulturgrupper och grupper för barn med infektionskänslighet. Under året har förskolorna regelbundet genomfört föräldrautbildningar där lokalerna och verksamheten presenterats. Föräldrautbildningarna har varit uppskattade och välbesökta. Vid ett tillfälle har förvaltningens förskole- och fritidsavdelning bjudit in föräldrar till en informationsträff om förskoleverksamheten på Norrmalm.

I förskoleundersökningen år 2011 instämmer 73 % av föräldrarna i att de haft möjlighet att välja vilken förskola som deras barn ska gå på, vilket är en ökning med 3 procentenheter från år 2010.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Andel brukare som uppger att de har fått information om att de kan välja utförare av hemtjänsten, äldreomsorg.	72 %	67 %	2011
● Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom förskolan.	73,06 %	73 %	2011
◆ Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning.	60 %	70 %	2011
Kommentar: Svarar på enkätfrågan "Jag har själv valt mitt boende" (Norrmalm 60 %, staden 48 %) och "Jag har själv valt den dagliga verksamhet jag vill vara med i" (Norrmalm 60 %, staden 62 %). Siffrorna är hämtade ur stadens centrala brukarundersökning inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning gällande grupp- och serviceboendestäder samt daglig verksamhet. De flesta personer som har gruppboendestäd flyttade in före valfrihetssystemet startade 2009.			
● Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom vård- och omsorgsboende, äldreomsorg.	60 %	55 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
En rutinbeskrivning för uppdatering av information i Jämför service tas fram.	2011-01-01	2011-12-31	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

I Vision 2030 erbjuder Stockholm en trygg och inspirerande miljö att växa upp i. Från förskola till gymnasieskola tas barn och ungdomars nyfikenhet tillvara.

2011 har förskolorna på Norrmalm vidareutvecklat arbetet inom områdena matematik och naturvetenskap. Vidare har utbildning i praktisk IT- och mediakompetens för förskolepedagogerna påbörjats. Under året har förskoleverksamheten på Norrmalm byggts ut med 136 nya platser.

Utrednings- och statistikkontoret (USK) har genomfört en förskoleundersökning av stadens alla förskolor. Resultaten visar att förskolorna på Norrmalm har en hög andel nöjda föräldrar. 84 % av föräldrarna är som helhet nöjda med sitt barns förskola, att jämföra med 82 % som är genomsnittet i staden.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel barngrupper (1-3 år) med fler än 14 barn	8,05 %	10 %	minska	Verksamhetsberättelse 2011
● Andel barngrupper (4-5 år) med fler än 18 barn	0 %	5 %	minska	Verksamhetsberättelse 2011
● Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011
◆ Andel förskollärare av antal anställda	52,2 %	60 %	öka	2011

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

Kommentar:

Andelen förskollärare har sjunkit från 58 % till 52 % under året. En liknande utvecklingen går att se i hela staden där andelen förskollärare varierar från 34-52 %. Anledningen till detta är att förskoleverksamheten är under kraftig utbyggnad samtidigt som det utbildas för få förskollärare på universitet och högskolor i Stockholmsområdet. Förvaltningen kommer under 2012 prioritera arbetet med att hitta nya strategier för att öka andelen förskollärare.

Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen ♦ avseende trygg och säker miljö	78 %	83 %	83%	2011
--	------	------	-----	------

Kommentar:

Arbetet med att systematiskt arbeta med barnsäkerhetsfrågor har prioriterats av förvaltningen och enheterna. Resultatet på 78 % är detsamma som år 2010. Den extrema vinter med halka och istapparna på gårdarna gav upplevelsen om en osäker miljö för barnen att vistas i. Under år 2012 kommer det fortsatta arbetet med att öka upplevelsen av att barnen är trygga och säkra fortgå på förvaltningen och enheterna.

Andel nöjda föräldrar i förskoleundersökningen ♦ avseende utveckling och lärande	81 %	83 %	82%	2011
---	------	------	-----	------

Kommentar:

Förskoleverksamheten når inte upp till nämndens målvärde för året, men ligger ändå klart över genomsnittet i staden som är 77 %. Av förskoleundersökningens huvudrapport framgår att föräldrarna på Norrmalms kommunala förskolor har den högsta graden av instämmande i staden i påståendet "Mitt barns nyfikenhet och lust att lära uppmuntras". Barns språkutveckling är enligt föräldraundersökningen är ett utvecklingsområde, vilket kommer att vara prioriterat under 2012. För att höja resultatet kommer förvaltningen arbeta för att öka andelen förskollärare och erbjuda kompetensutveckling för medarbetarna inom områdena språk, matematik och naturvetenskap.

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

Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare) ●	4,6 st	5 st	tas fram 2011	2011
--	--------	------	---------------	------

♦ NöjdFöräldralIndex	72	74	74	2011
----------------------	----	----	----	------

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

Kommentar:

De kommunala förskolorna på Norrmalm erhöll ett nöjdföräldraindex på 72. Genomsnittet för de kommunala förskolorna i hela staden 71. För att nå ett högre NFI i nästa brukarundersökning kommer förvaltningen att utveckla arbetet med de områden som fått lägst resultat i brukarundersökningen. Dessa var bl.a. stödet för barnets språkmässiga utveckling och information om vad förskolan gör för att stödja barnens utveckling.

Resultatet av enheternas självvärdering	3,86	3,8	3,5	2011
<ul style="list-style-type: none"> ● avseende utveckling och lärande inom förskola 				

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

<ul style="list-style-type: none"> ■ Samverkan med fristående förskolor och skolor ska utvecklas 	2011-01-01	2011-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> ● Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare 	2011-01-01	2014-12-31	

Kommentar:

15 barnskötare på de kommunala förskolorna har vidareutbildat sig eller genomfört en vidareutbildning till förskollärare. Två förskollärare läser mastersprogrammet på Stockholms universitet. Barnskötare utan adekvat utbildning har genomgått en ettårig barnskötareutbildning på Farsta gymnasium. Föreläsningar, pedagogiska nätverk och caféer och annan fortbildning har erbjudits alla medarbetare i stadsdelen. Därutöver har varje enhet genomfört kompetensutvecklingsinsatser utifrån enhetens specifika behov.

<ul style="list-style-type: none"> ■ Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna genomföra en kartläggning av placerade barns skolsituation 	2011-01-01	2011-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Aktiviteten har förlängts av utbildningsnämnden till och med den 31 december 2012.

NÄMNDMÅL:**Alla förskolebarn har möjligheter till utveckling och lärande i en stimulerande och trygg miljö.**

● Uppfylls helt

Den 1 juli år 2011 trädde en ny skollag i kraft och förskolan är nu en egen skolform. Förskolans pedagogiska uppdrag har förstärkts och förskolechefens och förskollärares ansvar för att leda det pedagogiska arbetet har förtydligats.

De uppföljningar, självvärderingar, utvärderingar och inspektioner som genomförts under 2011 visar att Norrmalms förskolor håller en hög kvalitet och i hög grad uppfyller målen i läroplanen för förskolan och de kommunala styrdokumenterna. I bilaga 8 bifogas en mer utförlig kvalitetsredovisning för måluppfyllelsen i förskoleverksamheten.

En sammanfattning av alla resultat visar att Norrmalms förskolors styrkor under år 2011 har varit följande:

- Barns inflytande
- Dokumentation av barns lärande
- Pedagogiska miljöer och material
- Skapande verksamhet
- Informationen till föräldrarna om mål och arbetssätt

Norrmalms förskolor arbetar med barnen i projekt där barnens nyfikenhet och vilja att utforska uppmuntras. Barnen delas in i mindre projektgrupper där varje barn får utrymme att utforska och lära. Barnens lärande dokumenteras regelbundet i bl.a. bild och text.

Under året har förskolorna vidareutvecklat arbetet inom områdena matematik och naturvetenskap. På förskolorna har ämnena varit en del i barnens projektarbeten och i förskolornas utvärderingar finns beskrivningar om att barnen är mer nyfikna på naturvetenskap och matematik.

PIM-utbildningen (praktisk IT- och mediakompetens) startade under år 2011. Genom denna kompetensutveckling har IT som verktyg i det pedagogiska arbetet utvecklats och blivit en självklar del i verksamheten.

Stadens inspektörer bedömer att det finns en god samverkan mellan Norrmalms förskolor och föräldrarna. Samverkan sker bland annat genom föräldraråd, föräldramöten och utvecklingssamtal.

Utrednings- och statistikkontoret (USK) har genomfört en förskoleundersökning av stadens alla förskolor. Resultaten visar att förskolorna på Norrmalm har en hög andel nöjda föräldrar. Det goda resultatet bekräftar tidigare års resultat och att förskolorna håller en hög kvalitet över tid. 84 % av föräldrarna är som helhet nöjda med sitt barns förskola att jämföra med 82 % som är genomsnittet i staden.

Barnomsorgsgarantin har kunnat uppfyllas under året genom en utbyggnad med 136 nya platser. Under året öppnade den nya förskolan Brunnsmästaren med 60 platser, därutöver har nya avdelningar öppnats i befintliga förskolor. I genomsnitt har det varit 1860 barn inskrivna i den kommunala förskoleverksamheten. Under de fyra senaste åren har verksamheten utökats med 325 platser.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Antal utbildade PIM-examinatorer.	9	8	2011

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

● Uppfylls helt

I Vision 2030 är bra och snabb service lika självklart som gott bemötande i personliga möten. Stockholm är en trygg stad att åldras i. Äldreomsorgen präglas av personligt inflytande, trygghet och respekt för människors behov.

Brukarundersökningarna för 2011 visar att Norrmalms hemtjänst och vård- och omsorgsboenden får ett mycket högt sammantaget kvalitetsbetyg. Norrmalm får högre resultat än genomsnittet för staden inom de allra flesta frågeområdena. De äldre är särskilt nöjda med personalens bemötande och kunskaper samt att maten smakar bra. Stadens gemensamma värdegrund har förankrats i samtliga verksamheter inom äldreomsorgen så att de präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet.

Stadsdelsnämnden verkar för att ge barn och ungdomar goda uppväxtvillkor, bl.a. genom att erbjuda en meningsfull fritid. Föräldrar i stadsdelen har erbjudits föräldrastöd, bl.a. genom samtalsserien "Utveckla ditt föräldraskap" tillsammans med Rädda Barnen. På Norrmalm finns en etablerad och välfungerande modell för samverkan mellan socialtjänst och kommunala förskolor, skolor och fält- och fritidsenheten. Under året har en samverksansöverenskommelse även arbetats fram med fristående grund- och gymnasieskolor.

Inom socialtjänsten utvecklas arbetsmetoderna för att kunna stödja personer att leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar. Detta har bl.a. skett genom projektet Bofast, som syftar till att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet. Under 2011 skedde inga vräkningar som var möjliga att förhindra, och inga barnfamiljer vräktes. Projektet är nu en del av ordinarie arbete.

Stockholms stads brukarundersökning visar att personer som bor på grupp- och servicebostäder förmedlade av Norrmalms stadsdelsförvaltning är mest nöjda i

staden. Undersökningen visar bl.a. att de boende upplever att de får stöd, att de känner sig trygga och att de är medbestämmande.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Andel ASI (Addiction Severity Index) utredningar	60 %	90 %	tas fram av nämnden	2011

Kommentar:

Norrholm ligger strax under snittet i staden (63%) gällande ASI-intervjuer. Förändring av arbetssätt pågår för att höja andelen ASI-utredningar.

<input type="checkbox"/> Andel barn och unga i biståndsbedömd öppenvård (loF)	58,88 %	70 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
---	---------	------	---------------------	----------------------------

Kommentar:

Under året har det varit behov av fler dygnet-runt-placeringar än under tidigare år, bland annat många ensamkommande flyktingbarn, som måste placeras i dygnet-runt-vård. Detta innebär att antalet placeringar har ökat i förhållande till öppenvårdsinsatserna

<input checked="" type="checkbox"/> Andel barn och ungdomar i förhållande till alla barn och ungdomar i stadsdelsområdet som har haft insatser inom loF	0,62 %	1,66 %	1,66%	Verksamhetsberättelse 2011
---	--------	--------	-------	----------------------------

<input checked="" type="checkbox"/> Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom socialpsykiatri	9 %	9 %	tas fram av nämnden	2011
---	-----	-----	---------------------	------

Kommentar:

Siffran avser antalet vuxna aktuella inom socialpsykiatri som på fråga angett att de lever med barn och ungdomar.

<input type="checkbox"/> Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom vuxna missbruk			tas fram av nämnden	2011
---	--	--	---------------------	------

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

Kommentar:

Gemensam definition av vad indikatorn avser saknas i staden.

Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom loF, BoU och Vuxna, 0-19 år)	75,81 %	72,1 %	72,1%	Verksamhetsberättelse 2011
---	---------	--------	-------	----------------------------

Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, loF.	64,96 %	80 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
--	---------	------	---------------------	----------------------------

Kommentar:

Andel genomförandeplaner når inte årsmålet. Genomförandeplaner upprättas för alla beslut som avser boende, boendestöd och sysselsättning. Dock ännu inte för insats i form av studiecirkel. Detta görs fr.o.m. 2012.

Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljningar enligt DUR under året	65 %	80 %	tas fram av nämnden	2011
--	------	------	---------------------	------

Kommentar:

Indikatorn är ny för 2011. Än så länge är det förhållandevis få klienter, både på Norrmalm och i staden, som har följts upp avseende resultat av genomfört och beviljat stöd. På Norrmalm har 97 klienter följts upp av ca 200, vilket dock är en stor andel jämfört med övriga stadsdelar. Denna redovisning av 2011 års resultat inom socialpsykiatri på Norrmalm får ses mer som en återkoppling av det arbete som gjorts under året i att komma igång med uppföljning på individnivå. Norrmalm är aktiv i sitt deltagande att vara med och pröva den nya uppföljningsmetoden.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom loF, socialpsykiatri	0,34 %	0,3 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011

Kommentar:

Årsmålet sattes ursprungligen för lågt då det beräknades utifrån totalt befolkningsunderlag istället för befolkningen i åldrarna 18-65 år som det gäller.

Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom vuxen missbruk, loF.	0,091 %	0,3 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
---	---------	-------	---------------------	----------------------------

Andel personer i förhållande till totala befolkningen som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen under året	0,23 %	0,65 %	0,65%	Verksamhetsberättelse 2011
---	--------	--------	-------	----------------------------

Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (loF)	61 %		tas fram 2011	2011
--	------	--	---------------	------

Kommentar:

KF har inte tagit fram årsmål för 2011. Indikatorn är ny för 2011. Än så länge är det förhållandevis få klienter, både på Norrmalm och i staden, som har följts upp avseende resultat av genomfört och beviljat stöd. På Norrmalm har 97 klienter följts upp av ca 200, vilket dock är en stor andel jämfört med övriga stadsdelar. Denna redovisning av 2011 års resultat inom socialpsykiatri på Norrmalm får ses mer som en återkoppling av det arbete som gjorts under året i att komma igång med uppföljning på individnivå. Norrmalm är aktiv i sitt deltagande att vara med och pröva den nya uppföljningsmetoden.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
■ Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (loF)	39,2 %	70 %	tas fram av nämnden	Verksamhetsberättelse 2011
Kommentar: Andelen personer som har bedömts vara i behov av dygnet-runt-vård istället för öppenvård är större än tidigare år.				
◆ Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom loF vuxen/missbruk	75 %	80 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Norrmalm har högst nivå (75 %) av personer som inte återkommer till vuxenenheten efter avslut. Snittet i staden är 60.1%.				
◆ Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom loF, socialpsykiatri	51,61 %	60 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Indikatoren är ny för 2011 och årsmålet sattes för högt.				
● Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (loF)	72,13 %	63,3 %	63,3%	Verksamhetsberättelse 2011

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)	78 %		tas fram 2011	2011
Kommentrar: KF har inte beslutat om årsmål för 2011.				
Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom ● staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	0 st	100 st	2011
Kommentrar: Förvaltningen bevakar alla nybyggnads- och ombyggnadsprojekt i syfte att utöka antalet gruppboendelägenheter i stadsdelen. Antalet planerade omsorgslägenheter i Hagastaden avses fördubblas. Ett privat företag öppnar ett LSS-boende om 5 lägenheter i februari 2012.				
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och ◆ barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	95 %	86 %	2011
Kommentrar: Resultatet når inte upp till nämndens årsmål, men är ändå högst i Stockholms stad.				

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare <input type="checkbox"/> inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning		80 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Den brukarundersökning som planerats för staden kommer enligt SLK att genomföras först till våren 2012. Det innebär att målpuffyllelsen ej kan anges.				
Nöjda brukare - daglig verksamhet <input checked="" type="checkbox"/> (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	71 %	90 %	90 %	2011
Kommentar: Svarefrekvensen är låg. 39 % av de tillfrågade har svarat vilket motsvarar 21 brukare. Svarefrekvensen är lägre än i fjol och årsmålet är satt utifrån högre nöjdhet föregående år. Resultatet kommer att analysera noga och följas upp med utförare.				
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	63 %	92 %	91 %	2011
Kommentar: Svarefrekvensen är låg. 39 % av de tillfrågade har svarat vilket motsvarar 11 brukare. Svarefrekvensen är lägre än i fjol och årsmålet är satt utifrån högre nöjdhet föregående år. Resultatet kommer att analysera noga och följas upp med utförare.				
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	87 %	87 %	2011
Andel anhöriga som är nöjda med hur anhörigstödet fungerar	75 %	73 %	73 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg) ♦	85 %	89 %	89 %	2011
Kommentar: Andelen grundutbildad omsorgspersonal har höjts sedan föregående år men når ännu inte upp till årsmålet.				
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet ●	97 %	83 %	83 %	2011
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) ♦	72 %	83 %	83 %	2011
Kommentar: Detta resultat visar hur nöjd omsorgstagaren är vid en sammantagen bedömning av kvaliteten i hemtjänsten. Resultatet når inte upp till nämndens årsmål men är ändå högst i Stockholms stad.				
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende ●	83 %	83 %	83 %	2011
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen ♦	86 %	93 %	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Resultatet härrör från brukarundersökningen inom hemtjänst. Förvaltningen har genomfört en egen brukarundersökning och där är 96% av brukarna nöjda med bemötandet från biståndshandläggarna inom äldreomsorgen.				
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende ♦	81 %	82 %	82 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende	85 %	89 %	89 %	2011
Kommentrar: Resultatet når inte upp till årsmålet men är högre än förra året och ligger på samma nivå som staden totalt.				
Upplevelsen av maten och måltidssituationen i vård- och omsorgsboenden	75 %	75 %	75 %	2011
Upplevelsen av maten och måltidssituationen inom hemtjänsten i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	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	
Utbyggnad och utveckling av variation i utbudet av boenden enligt LSS ska fortgå och intensifieras	2008-01-01	2011-12-31	
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	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:**Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor**

● Uppfylls helt

Förvaltningen har erbjudit barn och ungdomar en meningsfull fritid. Aktiviteter som har genomförts är bl.a. fiske i strömmen med 510 deltagare och rockbandstävlingar vid tio tillfällen med ett hundratal besökare och deltagare per tillfälle.

Vasastans fritidsgård har haft öppet sex dagar i veckan och Birkagårdens ungdomscafé har haft öppet tre kvällar i veckan med ungdomsverksamhet. För barn med funktionsnedsättning har fritidsverksamhet erbjudits en gång i veckan på kvällstid. 198 barn och ungdomar från stadsdelen har varit på kolloverksamhet.

Parklekarna i stadsdelen drivs sedan den 1 april av Måbra förskolor Stockholm AB. Under året har den planerade verksamheten i parklekarna ökat vilket lett till att familjerna erbjudits ett större utbud av aktiviteter för barnen och ungdomarnas fritid.

Resultat och analys från Stockholmsenkäten har presenterats för skolor, föräldrar och politiker. Det gjordes bl.a. i form av två guidade bussurer i ungdomsvärlden, med sammanlagt 200 deltagande föräldrar till unga på Norrmalm. Under bussurerna fick deltagarna följa fyra norrmalmsungdomar genom en berättelse baserad på information från Stockholmsenkäten och forskningen kring risk- och skyddsfaktorer.

Tobaksprojektet som sker i samarbete med övriga innerstaden och skolorna har pågått under flera år och har som syfte att minska tobaksanvändningen. Projektet är riktat till ungdomar, skolornas ledning och medarbetare.

Projektet tankesmedjan, som syftat till att få en bild av vad ungdomarna efterfrågar för aktiviteter och hur de ser på sin fritid, startade år 2011. Detta är ett projekt som kommer att fortsätta även år 2012 då det är av vikt att barn och ungdomar är delaktiga i utformningen av deras fritidsaktiviteter.

Tjejsam är ett projekt som stadsdelsförvaltningen driver tillsammans med Östermalm och Kungsholmen. Syftet har varit att förebygga och minska psykisk ohälsa bland flickor i årskurs 8. Under året har 30 personer utbildats i den generella förebyggande metoden DISA - Depression in Swedish Adolescents.

Samarbetet med föräldravandrarna har under året utvecklats och de har bl.a. fått tillgång till en lokal och material som underlättar deras arbete.

Föräldrar i stadsdelen har erbjudits föräldrastöd. KOMET, en förkortning för KOMmunikationsMETod, är ett utbildningsprogram som riktar sig till föräldrar och lärare. Målet är att lära ut verktyg som leder till mindre bråk och konflikter hemma och i skolan. Fem grupper har genomfört KOMET år 2011 med 5-7 deltagande familjer i varje grupp. Förvaltningen har även samarbetat med Rädda Barnen kring att utveckla en samtalsserie - utveckla ditt föräldraskap - som 30 familjer deltagit i.

Under året har sex barn omhändertagits enligt lagen om vård av unga (LVU) vilket är fler än vanligt. Detta har gjort att antalet barn i jourhem och familjehem har ökat under året. 23 barn var familjehemsplacerade vid årsskiftet och fem (varav två ensamkommande flyktingbarn) var jourhemsplacerade.

Ansökningar om personlig assistans för barn har ökat. Då dessa utredningar är komplicerade att utreda och handläggningstiderna hos Försäkringskassan i dagsläget är långa, innebär det att utredningen måste utföras och i förekommande fall beviljas och bekostas av stadsdelsnämnden i avvaktan på Försäkringskassans utredning, vilket medför ett merarbete.

En etablerad och välfungerande modell finns för samverkan mellan socialsekreterare, fältassistenter och skolor. Socialsekreterarna har en viktig roll och har kontinuerliga möten för uppföljning på både individuell och strukturell nivå. Socialsekreterarna har också en konsultativ roll för stadsdelens förskolepersonal där dessa har möjlighet att rådgöra kring barn de känner oro för. Under året har två socialsekreterare haft ett generellt föräldrastödsprogram på en förskola samt olika föreläsningar för förskole- och skolpersonal, bl.a. om anmälningsplikt och om att ha samtal med barn.

En samverkansöverenskommelse har även arbetats fram med fristående grund- och gymnasieskolor inom Norrmalms stadsdelsområde. Handläggning av familjehemsvården samordnas numera med Östermalm. Det innebär att familjehemsinspektören är anställd på Östermalm men Norrmalms stadsdelsnämnd har fortfarande ansvaret för barnet. Samordningen innebär att kompetensen samlas och sårbarheten minskar.

I arbetet med att motverka ungdomars användning av tobak och alkohol görs, i enlighet med tobaks- och alkohollagstiftning, löpande tillsynsbesök hos butiker som säljer tobak och eller folköl. Under 2011 gjordes 181 tillsynsbesök varav 31 var uppföljningsbesök. I fem butiker upptäcktes tobak med felaktig varningstext och i tre av dem gjorde polisen beslag av tobaksprodukter. Tillsynsarbetet sker i samarbete med polisen. Antalet anmälningar mot butiker som påstås sälja till minderåriga har minskat jämfört med 2009 då möjligheten att göra provköp upphörde.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analyser och presentationer av	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Stockholmsenkäten görs för föräldrar och ungdomar på Norrmalm.			

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Arbetsgruppen för ungdomsfrågor ordnar <input checked="" type="checkbox"/> en informationskväll om droger och alkohol för föräldrar på Norrmalm.	2011-01-01	2011-12-31	
Samverkansöverenskommelsen mellan <input checked="" type="checkbox"/> förskola, skola och socialtjänst omarbetas för att avse även fristående förskolor och skolor.	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:**Individen lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger**

De flesta personer som söker hjälp hos förvaltningens missbruksvård har ett alkoholmissbruk. Missbruk av narkotika förekommer i mindre utsträckning och då sällan i form av intravenöst missbruk. Behandling ges i första hand i form av öppenvård. För personer med egen bostad erbjuds t.ex. ett flertal 12-stepsprogram i öppenvård. Kurser i återfallsprevention är en öppenvårdsbehandling som också kan erbjudas, då tre av socialsekreterarna är utbildade och använder metoden i sitt dagliga arbete.

Andelen som har somatiska åkommor efter långvarigt missbruk har ökat, vilket också medfört att behandling i dygnet-runt-form har beviljats i större utsträckning än föregående år. Två personer fick under året tvångsvård enligt lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM). Personer med omfattande vårdbehov ställer större krav på samarbete både inom socialtjänsten och med andra vårdgivare. Samverkan med landstingets beroendevård fungerar bra, i synnerhet med den samlokaliserade mottagningens läkare och sjuksköterskor.

Fler personer än tidigare år har beviljats lågtröskelboenden, vilka riktar sig till de personer som inte är motiverade att sluta missbruka. Målsättningen är att undvika placeringar på härbärge och istället erbjuda mer långsiktigt boende

Socialsekreterarna, som har utbildning i den evidensbaserade rådgivningsmetoden MI (motiverande samtal), har under året fördjupat sina kunskaper och får metodstöd genom extern handledning och genom att två av medarbetarna är med i stadens MI-nätverk.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Andel personer som vid ASI-uppföljning <input type="checkbox"/> har lägre behov av hjälp och mindre problem än i grundintervjun.		75 %	2011
Kommentar: Andelen ASI där både grund- och uppföljningsintervju finns är så pass låg att det inte går att säkerställa utfallet.			

NÄMNDMÅL:**Individen lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar**

● Uppfylls helt

Norrmalm har tillsammans med andra förvaltningar under 2011 ansökt om pengar från Europeiska socialfonden (ESF) i syfte att implementera evidensbaserad praktik. I slutet på året meddelades dock att ESF-pengar ej beviljats. Staden ser därför över möjligheten till annan finansiering och Norrmalm deltar i fortsatt utvecklingsarbete på området.

Under 2011 gjordes en kartläggning tillsammans med Kungsholmen av stöd till personer som vårdar eller stödjer en närstående under 65 år. Kartläggningen resulterade i ett antal rekommendationer som bearbetas.

Projektet Bofast, som syftat till att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet och stärka vårdkedjan, avslutades under 2011. Under året skedde inga vräkningar där det gick att förhindra och inga barnfamiljer vräktes. Projektet var framgångsrikt och ledde till ett enhetligt arbetssätt som nu är en del av ordinarie arbete.

Den brukarundersökning som Stockholms stad genomfört visar att personer som bor på grupp- och servicebostäder förmedlade av Norrmalms stadsdelsförvaltning är mest nöjda i staden (91 %) jämfört med stadens resultat (84 %). Undersökningen visar att de boende bland annat upplever att de får stöd, att de känner sig trygga och att de är medbestämmande. Gällande socialpsykiatriens målgrupp som har någon form av biståndsbedömd insats inom boende, boendestöd och sysselsättning är andelen enskilda på Norrmalm som är nöjda med sin insats 78% (i staden 82 %) och 77 % är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomförts (i staden 77 %).

Den tidigare träfflokalen Balder, för personer med psykisk ohälsa, slogs den 1 november 2011 ihop med träfflokalen Lotsen från Östermalm. Träfflokalen nya namn är Fristaden och drivs av Norrmalm i samarbete med Östermalm. Intresseföreningen Riksförbundet för Social och Mental hälsa (RSMH) deltar i verksamheten genom föreningsbidrag från Östermalm.

Under 2011 avslutades stadens avtal med Stadsmissionen gällande personliga ombud och verksamheten drivs sedan 1 september 2011 i egen regi.

Innerstadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm har gemensamma personliga ombud som organisatoriskt tillhör Östermalm.

Handläggningen av insatserna kontaktperson och korttidsfamilj enligt LSS är från och med 1 juli 2011 samordnad med Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Syftet är att utveckla effektiva rutiner, säkerställa kvaliteten och effektivisera rekryteringen av kontaktpersoner och korttidsfamiljer. Handläggningen är förlagd till Norrmalm.

Under hösten anordnades en melodifestival för personer med funktionsnedsättning. Cirka 20 personer från Norrmalm och Östermalm tävlade. Ett bidrag från varje stadsdel gick vidare till finalen i Upplands Väsby som äger rum i januari 2012. Arrangörer var Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar i samarbete med Norrmalms dagliga verksamhet som drivs av entreprenör AB Amygdalus.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Antal personer som vräkts där information om vräkningshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits juridisk möjlighet att återvinna hyresrätten	0 %	0 %	2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst) enligt framtagen plan.	2011-01-01	2013-12-31	

Kommentar:

Enheterna inhämtar kunskap på området och deltar i stadens gemensamma utvecklingsarbete.

NÄMNDMÅL:

Äldre får god service och omsorg

● Uppfylls helt

Brukarundersökningarna för 2011 visar att Norrmalms hemtjänst och vård- och omsorgsboenden får ett mycket högt sammantaget kvalitetsbetyg. Norrmalm har högre resultat än genomsnittet för staden inom de allra flesta frågeområdena. Särskilt nöjda är de äldre med personalens bemötande och kunskaper och att maten smakar bra. Generellt visar årets brukarundersökningar att de privata utförarna har bättre resultat än de kommunala.

I syfte att utveckla verksamheternas kvalitet har stadsdelsförvaltningen under året samarbetat med de kommunala och privata utförarna bl.a. genom regelbundna avstämningsmöten, gemensamma projekt och utbildningar.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete, som utgår från Socialstyrelsens föreskrifter, har uppdaterats och vidareutvecklats.

Äldreomsorgens medarbetare ska bemöta omsorgstagaren på ett professionellt sätt. För att fördjupa kunskaperna om den äldres olika behov har omsorgspersonal erbjudits extern handledning.

Socialstyrelsens beviljade stimulansmedel har under 2011 använts till att ge medarbetarna spetskompetens i demensvård och personcentrerad omvårdnad. En heldagskonferens med demens i fokus hölls under våren i samarbete med fem andra stadsdelar om att införa de nationella riktlinjerna för demensvård. I samarbete med läkarorganisationer har omsorgspersonal på vård- och omsorgsboendena utbildats i effekter och biverkningar av läkemedel samt läkemedelshantering. Sjuksköterskor vid stadsdelens vård- och omsorgsboenden har deltagit i utbildning om Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för äldres läkemedelsanvändning. Omsorgspersonal har även genomgått utbildningar kring måltiden, måltidssituationen och förflyttningsteknik.

Stadsdelsförvaltningen har bedrivit uppsökande verksamhet genom hembesök, informationsträffar och fokusgrupper för äldre som fyllt 75 under året och som inte har insatser från äldreomsorgen. I samarbete med landstinget har stadsdelsförvaltningen arbetat med fallprevention i hemmet.

De sociala mötesplatserna som finns i stadsdelen är centrala i satsningarna på äldres hälsa. På Ljuspunkten, där stadsdelsförvaltningen bedriver verksamhet i samarbete med olika frivilligorganisationer, har bl.a. seniorgympa och utflykter med matbussen varit regelbundna och välbesökta aktiviteter. Vasaträffen, som är en stadsövergripande verksamhet, har också under året ordnat ett rikt utbud av social gemenskap med underhållning och utflykter.

Stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulent har under året arrangerat anhörigcirkel och föreläsningar. Flera utflykter och sammankomster för anhörigvårdare har anordnats. Stadens anhörigkonsulenter har gemensamt hållit i utbildningar för chefer inom hemtjänsten om hur de på olika sätt kan stödja anhöriga.

NÄMNDMÅL:

Äldre är delaktiga i utformningen av sin livssituation.

● Uppfylls helt

Stadens gemensamma värdegrund har förankrats i samtliga verksamheter inom äldreomsorgen så att de präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet.

Årets brukarundersökningar visar att de äldre på Norrmalm är nöjda med att de har möjlighet att välja vård- och omsorgsboende och hemtjänstutförare. De är också nöjda med att personalen är lyhörd och att de kan påverka hur insatserna utförs.

Biståndshandläggarna har under året vidareutbildats i användningen av stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument som används i utredningen av den äldres behov. Instrumentet är ett stöd för att få en helhetsbild av vad den äldre anser vara ett gott och värdigt liv.

Samtliga omsorgstagare ska ha en individuell genomförandeplan och under året har verksamheterna arbetat med att förbättra och utveckla innehållet i genomförandeplanerna. Utbildningar inom social dokumentation har hållits för omsorgspersonalen och särskilda dokumentationsstödjare finns på ett par av stadsdelens vård- och omsorgsboenden. Utbyte av goda exempel mellan olika verksamheter har också varit ett led i att förbättra genomförandeplaner liksom utbildning för de medarbetare som har svenska som andraspråk.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bedöms ha uppfyllt målet helt, även om årsmålet för sjukfrånvaron inte helt har nåtts. Flera hälsoinsatser och ett strategiskt arbete har medfört en sänkning av sjukfrånvaron från 6,7 % år 2010 till 5,9 % år 2011.

Den årliga medarbetarundersökningen ger förvaltningen ett bra underlag för arbetet med att erbjuda spännande och utmanande arbeten. Nöjd-Medarbetar-Index (NMI) mättes i slutet av året och resultatet blev 65. Det är högre än i de båda senaste undersökningarna och 2008 då NMI var 62. Frågeområdet "medarbetarskap" får högst betygsindex tätt följt av "arbetsklimat" medan "arbetsbelastning" får lägst betygsindex.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Nöjd medarbetarindex (NMI)	65	64	63	2011
◆ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,88 %	5,7 %	4,8 %	2011

Kommentar:

Flera insatser och ett systematiskt arbetssätt har medfört en sänkning av sjukfrånvaron från 6,7 % år 2010 till 5,88%.

NÄMNDMÅL:**Förvaltningens arbeten är attraktiva och utvecklande.**

● Uppfylls helt

Att ta tillvara medarbetarnas egen förmåga samt att utveckla verksamheten för att bli effektivare och höja kvaliteten är kärnan i det lean-arbete som har genomsyrat alla verksamheter inom förvaltningen. Genom arbetet med lean har alla chefer och medarbetare möjlighet att lära nytt och samtidigt påverka och utveckla sitt arbete.

Delaktighet och engagemang är avgörande för bra resultat och medarbetarnas möjligheter till inflytande skapar utveckling. För att säkerställa detta har en översyn av det lokala samverkansavtalet gjorts för att undersöka behov av förbättringar och en utbildning i MBL och samverkan har genomförts för samtliga chefer tillsammans med centrala fackliga företrädare. Under året har också lean-handledare utbildats och tid har avsatts för att medverka i olika nätverk.

Förvaltningen har under året arbetat med det Kommunikativa ledarskapet och då särskilt med att länka budskapet Vision 2030. Arbetet med lean har genomsyrat hela organisationen och förvaltningen har lagt stor vikt vid kommunikationen av Vision 2030 och medarbetarnas roll och delaktighet. Samtliga chefer har fortbildats genom enskild handledning eller genom stadens chefsprogram. Via chefsmöten har olika temaföreläsningar genomförts. Generella utbildningsinsatser som brandutbildning, ergonomiutbildning och arbetsmiljöutbildning har också genomförts.

Flera verksamheter har under året startat arbetsgrupper som ser över arbetsbelastningen på enheten och medvetet arbetat med olika strategier för att påverka den upplevda arbetsbelastningen genom att anpassa bemanningen eller genom ett förändrat arbetssätt. Detta arbete kommer att fortgå under 2012.

Flera hälsoinsatser men framförallt ett systematiskt arbete med att följa upp sjukfrånvaron och tidiga åtgärder har gett effekt på sjukfrånvaron. Det nära samarbetet med företagshälsovården med bokade tider varannan vecka med företagsläkare på förvaltningskontoret har fortsatt under året. Det har underlättat för verksamheterna att vara aktiva i rehabiliteringsarbetet och snabbt sätta in åtgärder där så behövs. Flera enheter har utbildade hälsocoacher som ska inspirera och stötta kollegor och driva hälsofrågor. Ett nätverk har under året startats för att möjliggöra för coacherna att stötta cheferna på enheterna att både arbeta strategiskt och samverka kring sina frågor. Alla medarbetare uppmuntras att utnyttja möjligheten till individuell eller gemensam friskvård och samarbetet med Friskvårdschecken fortsätter. Exempel på aktiviteter och insatser är stegtävlingar, sponsrade löparlopp och stressföreläsningar. Friskvård är en stående punkt på dagordningen på APT. Flera enheter har hälsoplaner. Resultatet av insatserna är en sänkning av sjukfrånvaron från 6,7 % år 2010 till 5,9 % år 2011.

Alla medarbetare har inte en uppdaterad utvecklingsplan och det arbetet måste därför intensifieras under kommande år. Bilden är dock att chefer och medarbetare arbetar målmedvetet med utvecklingen i det egna arbetet men att det inte alltid dokumenteras.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Alla medarbetare ska ha en individuell uppdaterad utvecklingsplan.	2011-01-01	2011-12-31	Avvikelse
Kommentar: 84 % av de som svarat på medarbetarenkäten har haft medarbetarsamtal/utvecklingssamtal med sin chef. Det är en förbättring från föregående år (76%) men en försämring jämfört med 2009 (88%). Eftersom inte samtliga medarbetare under året har haft ett medarbetarsamtal/utvecklingssamtal med sin chef är det inte troligt att varje medarbetare har en uppdaterad utvecklingsplan.			
<input checked="" type="checkbox"/> Utbildning i MBL och samverkan samt översyn av det lokala samverkansavtalet.	2011-01-01	2011-12-31	
Kommentar: Genomförd i mars tillsammans med extern aktör.			

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

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

För aktiviteter som sträcker sig över flera år ska en kommentar lämnas om vilken verksamhet som bedrivits under året. Kommentarer redovisas under respektive aktivitet.

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

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden redovisar ett överskott för driftsbudgeten om 1,4 mnkr. När hänsyn tas till resultatenheternas överskott som överförs till resultatfonderna för 2012 blir överskottet 0,2 mnkr. Investeringsbudgeten redovisar ett överskott om 8,0 mnkr. Av överskottet för investeringar begär nämnden ombudgetering om 4,4 mnkr till 2012 på grund av förseningar i projekten.

Prognossäkerheten har förbättrats betydligt och avvikelserna har hållits inom indikatorns målvärde. I Tertialrapport 2 prognostiserades ett överskott om 1,7 mnkr (utfall 1,4 mnkr) före resultatöverföringar och 2,5 mnkr (utfall 0,2 mnkr) efter resultatöverföringar. Årsutfallet för nettokostnaderna för 2011 är 4,9 mnkr högre än prognosen i tertialrapport 1 och 8,5 mnkr högre än prognosen i tertialrapport 2.

Två verksamhetsområden redovisar stora underskott både i absoluta tal och i procent. Stöd och service till personer med funktionsnedsättning har ett underskott om 10,7 mnkr vilket motsvarar 7,6 % av budgeten. I budgeten för 2011 har en överföring om 7,3 mnkr från andra verksamhetsområden förstärkt budgeten vilket innebär att det egentliga underskottet i jämförelse med tilldelad budget är 18,0 mnkr. Ekonomiskt bistånd redovisar ett underskott om 5,7 mnkr vilket motsvarar 25,8 % av nettobudgeten. Under 2012 kommer förvaltningen att lägga särskilt fokus på dessa områden för att minska framtida underskott.

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

Under 2011 har utbildning hållits för attestanter i förvaltningen. Utbildningen har bl.a. omfattat redovisning av representation och redovisning moms.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	99,98 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	99,8 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	99,07 %		+/- 1 %	2011

NÄMNDMÅL:
Ekonomi är i balans.

● Uppfylls helt

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Mnkr	Netto budget	Utfall 2011	Avvikelse 2011	Netto-förändr. resultatfond	Avvikelse 2011 efter resultatöverföring	Avvikelse 2010 efter resultatöverföringar
Nämnd- och förvaltningsadministration	27,7	24,6	3,1		3,1	3,1
Individ- och familjeomsorg	40,2	40,2	0,0		0,0	2,5
Socialpsykiatri	24,2	22,2	2,0		2,0	1,3
Flyktingmottagande	0,2	0,0	0,2		0,2	0,3
Stadsmiljöverksamhet	15,9	15,0	0,9		0,9	1,9
Avskrivningar	4,0	4,0	0,0		0,0	-0,3
Internräntor	1,5	1,5	0,0		0,0	0,1
Förskola	216,4	211,8	4,6	2,0	2,6	4,2
Äldreomsorg	398,9	398,2	0,7	-0,7	1,4	-2,7
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	141,6	152,3	-10,7		-10,7	0,1

Fritid och kultur	15,5	9,3	6,2	-0,1	6,3	6,2
Arbetsmarknadsåtgärder	1,4	1,3	0,1		0,1	0,2
Ekonomiskt bistånd	22,1	27,8	-5,7		-5,7	-0,4
Övrigt			0,0		0,0	0,0
Totalt	909,6908,2		1,4	1,2	0,2	16,7
Investeringar	14,4	6,4	8,0		8,0	2,6

Nämnd- och förvaltningsadministration

För nämnd- och förvaltningsadministration redovisas ett överskott om 3,1 mnkr. Ett överskott om 2,0 mnkr är planerat och resterande överskott beror på vakanshållna tjänster. I förhållande till 2010 har de totala nettokostnaderna för verksamheten minskat med 0,6 mnkr.

Individ- och familjeomsorg inkl socialpsykiatri

För individ- och familjeomsorg inkl Socialpsykiatri redovisas ett överskott om 2,0 mnkr. När hänsyn tas till förvaltningsinterna köp mellan verksamhetsområden visar individ- och familjeomsorg inkl Socialpsykiatri ett överskott om 3,0 mnkr. Verksamhet för vuxna redovisar ett överskott om 0,6 mnkr och verksamhet för barn och unga redovisar ett underskott om 0,8 mnkr. Socialpsykiatri beställare redovisar ett överskott om 2,0 mnkr och utföraren ett överskott om 0,4 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader beräknas ett överskott om 0,8 mnkr.

Årets totala budget för individ- och familjeomsorg har förstärkts med 0,5 mnkr från andra verksamhetsområden, vilket kan jämföras med 2010 då motsvarande belopp var 2,0 mnkr.

Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Stadsmiljö

Stadsmiljöverksamheten redovisar ett överskott om 0,9 mnkr, vilket är ett planerat överskott för att balansera underskott inom andra verksamheter. Kapitalkostnaderna visar inte någon avvikelse mot budget.

Inom verksamhetsområdet redovisas också kostnader för folköl- och tobakstillsyn om 0,2 mnkr. Verksamheten uppvisar ingen avvikelse mot tilldelad budget.

Förskola

Förskoleverksamheten redovisar ett sammanlagt överskott om 4,6 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 2,6 mnkr efter resultatdispositioner.

När hänsyn tas till interna köp och försäljningar inom förvaltningen har förskolan ett sammanlagt överskott om 5,0 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 3,0 mnkr efter resultatdispositioner. Förskoleenheterna redovisar ett överskott om 2,0 mnkr som överförts till enheternas resultatfonder för år 2012. Av det återstående överskottet om 3,0 mnkr avser 1,4 mnkr lägre kostnader för åtgärder i lokaler och resterande del beror dels på lägre kostnader

för gemensam administration och dels på fler inskrivna barn än beräknat vilket genererat överskott för verksamhetsgemensamma kostnader.

Det genomsnittliga barnantalet mars och september var 1 855 vilket är en ökning med 130 i jämförelse med 2010. Antalet inskrivna barn per månad redovisas i bilaga 6.

Äldreomsorg

För verksamhet äldreomsorg redovisas ett överskott om 0,7 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,4 mnkr efter resultatdispositioner.

När hänsyn tas till förvaltningsinterna köp mellan verksamhetsområden visar äldreomsorgen ett underskott om 0,9 mnkr. Utförarenheterna redovisar ett sammanlagt underskott på 2,8 mnkr, varav det största underskottet återfinns inom Väderkvarnens vård- och omsorgsboende med 2,4 mnkr. Underskottet beror dels på minskad beläggning inom servicehuset och korttidsboendet och dels på en för stor organisation i förhållande till intäkterna. Arbete pågår med att komma till rätta med underskottet. Hemtjänst Norrmalm redovisar ett underskott om 0,7 mnkr. Sedan tidigare år finns 0,5 mnkr i enhetens resultatfond vilket betyder att ett underskott om 0,2 mnkr förs över till resultatfonden för 2012. Mimers dagverksamhet uppvisar ett överskott på 0,3 mnkr. Beställarenheten redovisar sammanlagt ingen avvikelse mot budget. För övergripande kostnader redovisas överskott med 1,9 mnkr.

Under 2011 har antalet vårddyggn i vård- och omsorgsboende minskat med 1,3 %, hemtjänst i ordinärt boende har ökat med 0,4 % och servicehus har minskat med 18,3 % av den totala volymen i jämförelse med 2010. I bilaga 3 och 4 redovisas antalet personer med heldygnsomsorg och antalet utförda hemtjänststimmar per månad i jämförelse med budgeterade värden.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

För verksamhetsområdet redovisas ett underskott om 10,7 mnkr. När hänsyn tas till förvaltningsinterna köp mellan verksamhetsområden visar funktionsnedsättning ett underskott om 9,8 mnkr.

För beställare vuxna redovisas ett underskott om 9,5 mnkr och för barn och unga redovisas ett underskott om 0,3 mnkr. Utföraren inom funktionsnedsättning redovisar ett underskott om 1,7 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader och övertalighetskostnader beräknas ett överskott om 1,7 mnkr.

Årets totala budget för funktionshindrade (vuxna och barn/ungdom) har förstärkts med 7,3 mnkr från andra verksamhetsområden. Motsvarande förstärkning för 2010 var 10,7 mnkr. Underskottet för stöd och service till vuxna om 9,5 mnkr kan jämföras med 2010 års underskott om 0,2 mnkr. Av underskottet för vuxna avser ca 3,7 mnkr merkostnader för 10 personer med bl.a. neuropsykiatriska funktionshinder boende i bostad med särskild service med specialinriktning. Dessa utförare har valt att inte ansluta sig till pengsystemet varför en merkostnad utöver budgettilldelning uppstår. Trots

budgetförstärkning uppstår resterande underskott för insatser beviljade enligt Socialtjänstlagen (SoL), vilka finansieras genom ett fast anslag i resursfördelningssystemet. Till exempel kan nämnas att en av de platser som köps i dagsläget förbrukar 19 % av anslaget. I några fall skulle dessa insatser, för till exempel personer med vissa demensdiagnoser, kunna erbjudas enligt LSS men bristen på dessa platser är stor.

Förvaltningen har låtit en oberoende jurist granska akter och beslut i syfte att undersöka om beviljade insatser ligger på rätt nivå utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. Granskningen visar att besluten är väl underbyggda och ligger i linje med goda respektive skäliga levnadsvillkor och att det inte finns något avsevärt utrymme för ytterligare minskning av insatsernas omfattning. I enstaka fall kan det finnas vissa möjligheter att hitta en mer kostnadseffektiv placering. Förvaltningen fortsätter att arbeta efter de rekommendationer som juristen lämnat. Vad gäller utförarens underskott beror det på att försäkringskassan minskat beslut om antal timmar för personlig assistans och att enheten pga. omställning i samband med övergång till privat utförare tappat vissa kunder i förtid. Värt att lyfta fram är att kostnaderna för turbundna taxiresor till dagliga verksamheter har ökat med ca 133 procent till 4,6 mnkr sedan 2009, året innan stadens nya ramavtal började gälla. En del av underskottet beror på en felaktig periodisering av kommande LASS-intäkter vid 2010 års bokslut. Under 2011 blev intäkterna därför 2,0 mnkr lägre än beräknat. Antalet insatser under året redovisas i bilaga 6.

Kultur- och fritidsverksamhet

Kultur- och fritidsverksamheten redovisar ett överskott på 6,3 mnkr efter resultatöverföring. När hänsyn tas till förvaltningsinterna köp sjunker verksamhetens överskott till 5,9 mnkr. Överskottet består av ett planerat överskott om 5,0 mnkr, resterande 0,9 mnkr avser fritidsenhetens verksamhet 0,7 mnkr samt kollo- och kulturverksamhet 0,2 mnkr.

Inom verksamhetsområdet redovisas även kostnader för konsumentvägledning.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

För ekonomiskt bistånd redovisas ett underskott om 5,7 mnkr vilket kan jämföras med underskottet om 0,4 mnkr 2010. 2011 minskade budgeten med 3,1 mnkr samtidigt som antalet hushåll med behov av försörjningsstöd ökade från genomsnitt 223 st 2010 till i genomsnitt 235 st under 2011. Det genomsnittliga bidraget per hushåll och månad ökade från ca 7 700 kr till 8 000 kr under samma period, vilket kan förklaras med hushållens ökade kostnader för bl.a. hyra och el. Även kostnader för tillfälliga boendeplaceringar har ökat. Ännu en förklaring är att fler ärenden är komplicerade än tidigare, bl.a. handlar det om personer som blivit utförsäkrade från Försäkringskassan och i andra fall om personer med komplexa psykiska besvär.

Under hösten genomfördes en systematisk granskning av samtliga ärenden. Genomgången har resulterat i en handlingsplan som syftar till att bl.a. påverka kostnaderna genom tydliga rutiner och arbetssätt i handläggningen.

Försörjningsstödsenheten är placerad på Östermalms stadsdelsnämnd.

Se vidare analys under 1.2 Jobb i stället för bidrag.

För arbetsmarknadsåtgärder redovisas ett överskott om 0,1 mnkr. När hänsyn tas till förvaltningsinterna köp mellan verksamhetsområden visar arbetsmarknadsåtgärder ett underskott om 0,3 mnkr. Underskottet beror på att ett större antal ungdomar erhållit sommarjobb än budgeterat. Handläggningen sker på Östermalms stadsdelsnämnd.

För flyktningmottagning redovisas ett överskott om 0,2 mnkr. Under året har inga ärenden varit aktuella.

Kostnads- och intäktsutveckling per verksamhetsområde

Nedan redovisas förändringen av kostnader och intäkter mellan 2010 och 2011. Kommentarer till förändringarna görs per verksamhetsområde.

Mnkr	Intäkter bokslut 2010	Intäkter bokslut 2011	Ökn / minskn	Kostnader bokslut 2010	Kostnader bokslut 2011	Ökn / minskn	Nettokostn. Ökn / minskn
Nämnd- och förvaltningsadministration	1,0	0,9	-0,1	26,1	25,6	-0,5	-0,4
Individ- och familjeomsorg	17,4	18,8	1,4	80,4	81,4	1,0	-0,5
Flyktningmottagande	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Stadsmiljöverksamhet	27,2	25,2	-2,0	46,1	48,6	2,5	4,5
Förskola	26,1	28,3	2,2	220,2	240,0	19,8	17,7
Äldreomsorg	73,7	75,2	1,5	471,5	473,3	1,8	0,3
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	33,0	23,2	-9,8	168,5	175,6	7,1	16,9
Fritid och kultur	0,6	0,7	0,1	10,2	10,0	-0,2	-0,3
Arbetsmarknadsåtgärder	1,0	1,0	0,0	2,4	2,3	-0,1	-0,1
Ekonomiskt bistånd	0,8	1,0	0,2	26,4	28,8	2,4	2,2
	180,8	174,3	-6,5	1 051,8	1 085,5	33,7	40,2

Nämnd- och förvaltningsadministration

Kostnaderna har minskat med 0,5 mnkr i huvudsak till följd av vakanshållna tjänster.

Individ- och familjeomsorg inkl socialpsykiatri

Kostnaderna har ökat med 1,0 mnkr vilket i huvudsak beror på ökade kostnader för hyror (6,9%), personal samt datakostnader. Övriga kostnader samt kostnader för konsulter har minskat.

Utfallet av årets löneöversyn resulterade i lönepåslag om 1,02 % för tjänstemän (74 % av totala antalet anställda inom verksamhetsområdet) och 2,06 % för

personal inom kommunals avtalsområde (26 %). Löneökningen gäller från och med 1 april.

Intäkterna har ökat med 1,4 mnkr. Huvuddelen av ökningen består av ökade hyresintäkter, ökade intäkter för externt finansierade projekt samt en ökad försäljning av verksamhet.

Stadsmiljöverksamhet

Kostnaderna har ökat med 2,5 mnkr på grund av ökade kostnader för parkdriften på Norrmalm.

Minskade intäkter om 2,0 mnkr beror på minskad försäljning av verksamhet till Kungsholmen och Östermalm i förhållande till föregående år.

Förskola

Kostnaderna har totalt ökat med 19,8 mnkr vilket beror att verksamheten har utökats när antalet barn har ökat. Personalkostnaderna har ökat med 14,0 mnkr varav 0,9 mnkr avser inhyrd personal och 0,7 mnkr avser utbildningskostnader. Hyreskostnaderna har ökat med 3,0 mnkr och IT-kostnaderna har ökat med 1,4 mnkr. Kostnader för åtgärder i lokaler har minskat med 4,2 mnkr och samtidigt som kostnaderna för den utökade verksamheten så som livsmedelskostnader, förbrukning mm ökat med 5,6 mnkr.

Utfallet av årets löneöversyn resulterade i löneökningar om 4,02 % för förskollärare och 2,1 % för personal inom kommunals avtalsområde. Löneökningen gäller från och med 1 april.

Ökade intäkter med 2,2 mnkr beror i huvudsak på ökade föräldraavgifter och ökade stimulansbidrag för nyöppnade avdelningar under året.

Äldreomsorg

Kostnaderna har totalt ökat med 1,8 mnkr. Entreprenadkostnaderna och IT-kostnaderna har ökat något medan personalkostnader och hyror har minskat.

Utfallet av årets löneöversyn resulterade i löneökningar om 1,14 % för tjänstemän (32 % av totala antalet anställda inom verksamhetsområdet) och 2,2 % för personal inom kommunals avtalsområde (68 %). Löneökningen gäller från och med 1 april.

De totala intäkterna har ökat med 1,5 mnkr. Detta beror i huvudsak på ökade intäkter från försäljning av verksamhet och hyresintäkter. Intäkter för kostavgift och matlådor har minskat något.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Kostnaderna har totalt ökat med 7,1 mnkr. Entreprenadkostnaderna har ökat med 28,2 mnkr till följd av verksamhetsövergång efter upphandling inom personlig assistans samt nyetableringar av privata gruppboende i stadsdelsnämndsområdet. Till följd av verksamhetsövergångarna har personalkostnaderna minskat med 21,1 mnkr. Resekostnaderna ökar med 0,7 mnkr.

Utfallet av årets löneöversyn resulterade i löneökningar om 1,02 % för tjänstemän (44 % av totala antalet anställda inom verksamhetsområdet) och 2,16 % för personal inom kommunals avtalsområde (56 %). Löneökningen gäller från och med 1 april.

Intäkterna har totalt minskat med 9,8 mnkr. Minskningen beror i huvudsak på minskade intäkter för LASS och stimulansbidrag för lokaler med 7,9 mnkr. I övrigt har försäljning och övriga intäkter av verksamhet minskat med 1,9 mnkr.

Fritid och kultur

Kostnaderna har minskat med 0,2 mnkr, vilket i huvudsak beror på att fritidsenhetens verksamhet minskat i omfattning.

Ekonomiskt bistånd

Kostnaderna har ökat med 2,4 mnkr, vilket beror på ökade kostnader för utbetalt försörjningsstöd.

Återbetalningarna av ekonomiskt bistånd har ökat med 0,2 mnkr i jämförelse med 2010.

Prognoser 2011

Kostnader/Intäkter Mnkr	T1	T2	Bokslut 2011	Diff T2- bokslut	Diff T2- bokslut
Kostnader	1062,7	1068,5	1083,8	15,3	1,4%
Intäkter	158,2	167,6	174,3	6,7	3,8%
Netto drift	904,5	900,9	909,5	8,6	0,9%
Utgifter	12,2	7,7	6,4	-1,3	-20,3%
Inkomster					
Netto investeringar	12,2	7,7	6,4	-1,3	-20,3%

Nettokostnaderna har mellan tertialrapport 2 och bokslut underskattats med 8,6 mnkr (0,9 %) vilket gör att indikatorn för prognosavvikelse är uppfylld. De totala kostnaderna har underskattats med 15,3 mnkr (1,4 %) och intäkterna har underskattats med 6,7 mnkr (3,8 %). Även om prognossäkerheten har ökat i jämförelse med 2010 kommer förvaltningen fortsätta att arbeta med metoder för att säkra prognoserna under 2012. Prognosavvikelsen för investeringar beror på att investeringar har senarelagts till 2012.

Prognoser per verksamhetsområde

Nettokostnader	T1	T2	Bokslut	Diff T1- bokslut	Diff T2- bokslut	Diff T2- bokslut
Nämnd- och förvaltningsadministration	26,7	25,3	24,7	-2,0	-0,6	-2,4%
Individ och familjeomsorg	65,2	62,5	62,4	-2,8	-0,1	-0,2%
Flyktingmottagande	0,2	0,1	0,0	-0,2	-0,1	
Stadsmiljöverksamhet	20,4	20,4	20,5	0,1	0,1	0,5%
Förskoleverksamhet	210,8	208,5	213,7	2,9	5,2	2,4%

Äldreomsorg	397,8	397,2	397,5	-0,3	0,3	0,1%
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	145,4	147,6	152,4	7,0	4,8	3,1%
Kultur- och föreningsverksamhet	10,1	9,9	9,2	-0,9	-0,7	-7,9%
Arbetsmarknadsåtgärder	1,9	2,0	1,3	-0,6	-0,7	-53,8%
Ekonomiskt bistånd	26,0	27,4	27,8	1,8	0,4	0,0
Totalt	904,5	900,9	909,5	5,0	8,6	0,9%

Investeringar	12,2	7,7	6,4	-5,8	-1,3	-20,3%
----------------------	-------------	------------	------------	-------------	-------------	---------------

Samtliga verksamhetsområden visar avvikelse mellan prognos i T2 och utfall, avvikelsen är totalt 8,6 mnkr. Detta är mer än en halvering av avvikelsen i jämförelse med 2010 då avvikelsen låg på 19,7 mnkr. Största avvikelserna finns för förskola med 5,2 mnkr och stöd och service till personer med funktionsnedsättning med 3,1 mnkr. Orsaken till avvikelsen inom förskolan är i huvudsak att fler barn skrevs in i förskolan vid höstavläsningen (efter Tertialrapport 2) än beräknat, vilket också ökat kostnaderna under hösten. Inom funktionsnedsättning beror prognosavvikelsen på för högt beräknade LASS intäkter samt vårdkostnader som tillkommit efter Tertialrapport 2.

Resultatenheter

Mnkr	Resultat- överföring från 2010	Resultat 2011	Resultat- överföring till 2012
------	--------------------------------------	------------------	--------------------------------------

Förskolor

Förskolorna mitt i city	2,0	0,6	2,6
Johannes förskolor	2,2	1,2	3,3
Sabbatsbergs förskolor	1,2	-0,1	1,1
Karlbergs förskolor	1,5	0,3	1,7
Vasaparkens förskolor	3,0	-1,0	2,0
Odenplans förskolor	3,0	0,4	3,4
Matteus förskolor	1,0	0,8	1,8
Summa	14,0	2,0	16,0

Hemtjänst Norrmalm	0,5	-0,7	-0,2
---------------------------	------------	-------------	-------------

Fritidsenheten	0,6	0,7	0,5
-----------------------	------------	------------	------------

Fem av sju förskoleenheter redovisar överskott för året och ökar sina resultatfonder. Två förskolor visar underskott och använder medel ur

resultatfonderna. Resultatfonderna har använts till förbättringar av arbetsmiljö så som fasta vikarier i barngrupperna och åtgärder i lokalerna.

Hemtjänst Norrmalm redovisar ett underskott om 0,7 mnkr för 2011. Eftersom ett upparbetat överskott finns i resultatfonden förs endast ett underskott på 0,2 mnkr över till 2012. Enligt stadens regler för resultatenheter måste underskottet hämtas in under 2012 annars upplöses resultatenheten och möjligheten att föra medel till påföljande år försvinner.

Fritidsenheten redovisar ett överskott om 0,7 mnkr för 2011. Enligt reglerna för resultatenheter får resultatfonden endast uppgå till 10 % av enhetens budgetomslutning. Fritidsenheten har sedan tidigare 10 % i sin resultatfond och eftersom enheten minskat sin budgetomslutning under 2011 måste också resultatfonden minskas med 0,1 mnkr.

Analys av balansräkning

Mnkr	Bokslut 2011	Bokslut 2010	Differens
Anläggningstillgångar	59 594	57 926	1 668
Omsättningstillgångar	-	-	-
Kundfordringar	11 303	11 624	- 320
Diverse kortfristiga fordringar	4 137	11 242	- 7 106
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	30 046	28 700	1 346
Likvida medel och placeringar	61	106	- 45
Summa omsättningstillgångar	45 547	51 673	- 6 126
Summa tillgångar	105 141	109 599	- 4 458
Skulder och eget kapital			
Eget kapital	- 22 848	- 22 977	- 129
Kortfristiga skulder till kunder	- 14	- 75	- 61
Leverantörsskulder	- 62 135	- 65 337	- 3 202
Övriga kortfristiga skulder	- 650	-	650
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	- 19 493	- 21 210	- 1 717
Summa skulder och eget kapital	- 105 141	- 109 599	- 4 458

Balansomslutningen har minskat med 4,4 mnkr jämfört med 2010.

Minskningen av diverse kortfristiga fordringar på 7,1 mnkr beror på minskade fordringar på Försäkringskassan avseende LASS. Det är också en ökning på förutbetalda kostnader med 2,5 mnkr som främst beror på ökade hyreskostnader och nya lokaler för förskoleverksamhet.

Leverantörsskulder har minskat med 3,3 mnkr jämfört med 2010, vilket beror på minskade kostnader för köp av verksamhet från andra förvaltningar, Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har minskat med 1,7 mnkr. Detta



beror på minskade förutbetalda intäkter avseende projektmedel jämfört med år 2010.

Investeringar

Objekt	Budget 2011 mnr	Prognos T2	Utfall 2011
Bellevueparken	3,0	3,0	2,5
Tegnérunden	1,6	1,6	1,9
Vasaparken (dansbana o konstgräs på bollplanen)	1	1	1,3
Observatorielunden		0,6	0,1
Vasaparken isaggregat	4,0	0	0
Överförda medel från 2010	0,6	0	0
Summa	10,2	6,2	5,8

Stadsdelsnämnden har i budget för 2011 tilldelats 5,6 mnr för investeringar i parker och grönområden. Från 2010 års investeringsbudget har 0,6 mnr överförs till 2011 vilket medförde en total budget om 6,2 mnr. Därutöver beviljades stadsdelsnämnden budgetjustering om 4,0 mnr med investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar. Investeringen avser nya isaggregat till Vasaparkens isbana.

Tidplanen för anläggning av en permanent lösning för isaggregat till Vasaparkens isbana har dock förskjutits, beroende på orsaker som nämnden inte kunnat råda över. Det nuvarande provisoriet är därför förlängt över vintersäsongen 2011-2012. Investeringsmedlen om 4,0 mnr förslås därför förskjutas till 2012, för att kunna genomföra planerad anläggning.

Resterande överskjutande investeringsmedel om 0,4 mnr, som beror på förseningar i växtleveranser till Stallmästarholmen i Bellevueparken förslås förskjutas till 2012 så att planerade planteringar kan utföras.

Stadsdelsnämnden har i budget för 2011 tilldelats 4,2 mnr för investeringar i maskiner och inventarier. Under året har 0,6 mnr använts för inköp av möbler, larm och köksutrusning.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Betydande projekt som inte är investeringar

Ombudgeteringar

Nämnden begär ombudgetering av investeringsmedel för isaggregat till Vasaparkens isbana med 4,0 mnr. Vidare begär nämnden ombudgetering om 0,4 mnr för ej förbrukade investeringsmedel till Stallmästarholmen i Bellevueparken. Se motiveringar under rubriken investeringar ovan.

Medel för lokaländamål

Under året har nämnden erhållit stimulansbidrag för utbyggnad av 6 förskoleavdelningar om totalt 4,8 mnkr.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden har utvecklat arbetet med ständiga förbättringar i verksamheterna enligt lean. Leanarbetet ska leda till ökad kvalitet, ökad effektivitet och ökad arbetsglädje. Arbetet går ut på att fokusera på det som ger mervärde åt brukarna och försöka eliminera alla former av slöseri. Alla avdelningar har en eller flera lean-handledare och utbildning för handledarna har genomförts i två omgångar under 2011. Vidare har förvaltningen bl.a. genomfört ett lean-seminarium för stadsdelsnämndens entreprenörer samt en leanutbildning för chefer.

Samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar har systematiskt följts upp både på individ- och verksamhetsnivå, för att garantera att socialtjänsten och äldreomsorgen håller god kvalitet och att avtalen följs.

Under året har förvaltningen utvecklat verksamhet, kommunikation och samarbete med hjälp av IT. Exempelvis har s.k. läsplatlor introducerats inom olika verksamheter i äldreomsorgen, socialtjänsten och förskolan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel ♦ av de totala kostnaderna (alla nämnder)	3,65 %	3,5 %	minska	2011
Kommentar: Indikatorn når inte målet för 2011. Orsaken till detta är att vissa IT-kostnader som tidigare belastat enheter har betalats via gemensam administration, vilket inte förutsågs när årsmålet bestämdes.				
Antal tävlande i ● kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	5 st	4 st	tas fram av nämnden	2011

NÄMNDMÅL:

Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.

● Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden har utvecklat arbetet med ständiga förbättringar i verksamheterna enligt lean. Leanarbetet ska leda till ökad kvalitet, ökad

effektivitet och ökad arbetsglädje. Det går ut på att fokusera på det som ger mervärde åt brukarna och försöka eliminera alla former av slöseri.

Under 2011 har alla förvaltningens chefer gått lean-utbildning. Alla avdelningar har minst en lean-handledare och utbildning för dessa har genomförts i två omgångar under året. I dagsläget har förvaltningen 23 internt utbildade lean-handledare. Därutöver har interna nätverksträffar för lean-handledarna hållits vid sju tillfällen. 18 leanprocesser har genomförts under året. Vidare har sex enheter påbörjat processen med att skapa sina egna lean-tavlor och introducera tavelmöten på sina olika enheter.

Förvaltningen har också tagit initiativ till och startat ett uppskattat lean-nätverk öppet för alla bolag och förvaltningar inom Stockholm stad. För förvaltningens entreprenörer har det hållits ett frukostseminarium och stadsdelsdirektören har även under besök hos entreprenörer uppmuntrat och inspirerat företagen att arbeta med lean. Vidare har förvaltningen vid förfrågan bistått andra förvaltningar med kunskap och erfarenhet om lean och implementering av lean.

För att garantera att socialtjänsten och äldreomsorgen håller god kvalitet och att avtalen följs har samtliga verksamheter som ligger inom nämndens ansvar under året systematiskt följts upp både på individ- och verksamhetsnivå. Stadsdelsförvaltningen har gjort såväl anmälda som oanmälda uppföljningsbesök. Resultaten av avtals- och verksamhetsuppföljningarna har kontinuerligt rapporterats till nämnden. Under året har stadsdelsförvaltningen ingått i en central arbetsgrupp som tagit fram en mall för uppföljning inom socialtjänsten som syftar till att göra uppföljningar i staden mer strukturerade och likvärdiga.

Normmalms dagliga verksamhet och Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende som båda drivs på entreprenad, deltog i tävlingen om stadens kvalitetsutmärkelse. Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende vann kvalitetsutmärkelsen inom kategorin äldreomsorg. Även beställarenheten äldreomsorg deltog i tävlingen.

Projektet Bofast, om hemlöshet, redovisas under rubriken Övrigt.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Antal arbetsgrupper som arbetar enligt lean.	18	14	Verksamhetsberättelse 2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
☑ Arbetet med uppföljning av verksamheter utvecklas.	2011-01-01	2011-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Uppmuntra och inspirera de verksamheter <ul style="list-style-type: none"> vi finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. 	2011-01-01	2013-12-31	

NÄMNDMÅL:

Med hjälp av IT utvecklas verksamhet, kommunikation och samarbete.

- Uppfylls helt

Alla förvaltningens medarbetare arbetar, kommunicerar och samarbetar med hjälp av IT. Fast telefoni har på flera enheter ersatts med mobiltelefoner som är kopplade till stadens växel och möten bokas via kalenderfunktionen i Outlook. Under 2011 har läsplattor introducerats inom äldreomsorgen, socialtjänsten och förskolan. Utbildningar i officepaketet har hållits under året.

Hemtjänst Norrmalms omsorgspersonal använder handdatorer så att de enkelt kan dokumentera hemma hos den äldre. Medarbetare på budget- och skuldrådgivningen har deltagit i utvecklandet av en stadsövergripande e-tjänst som beräknas tas i bruk 2012.

Norrmalms kommunala förskolor har satsat på en hög datortäthet på förskolorna för att kunna möta de krav som ställs på dokumentation av verksamheten och kommunikationen internt och externt. Bl.a. använder sig förskolorna av e-post som en kommunikationskanal till föräldrarna. Under året har satsningen med att genomföra en pedagogisk IT-utbildning startat, PIM - praktisk IT och mediekompetens. Ca 25 % av stadsdelens medarbetare har startat eller avslutat utbildningen under år 2011. Denna satsning kommer även fortgå under år 2012. Ansökan om förskoleplats görs via e-tjänsten på stadens hemsida och den har under året utvecklats till att bli mer användarvänlig. Denna tjänst ger föräldrarna möjlighet att bl.a. göra ändringar av sina val och följa förändringar av sin köplats.

Förvaltningen har under året deltagit i det s.k. speed-up projektet som syftar till att ta fram ett verksamhetssystem med bland annat en app för att underlätta arbetet med skötseln av stadsdelsområdets parker. Systemet kommer bl.a. att hantera felanmälan, extrabeställningar och tidsrapportering.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Andel chefer som använder kalendern i <ul style="list-style-type: none"> Outlook för mötesbokningar 	100 %	100 %	2011

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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Personal i förskolan genomgår pedagogisk IT-utbildning.	2011-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> Utbildningar i officepaketet genomförs.	2011-01-01	2011-05-31	

Synpunkter och klagomål

Stadsdelsnämnden har antagit en policy för synpunkts- och klagomålshandling. Policyn innebär bl.a. att det ska vara lätt att lämna synpunkter och klagomål och att den som klagat eller lämnat en synpunkt ska få återkoppling från förvaltningen inom 14 arbetsdagar. Alla klagomål och synpunkter registreras i ett särskilt diarium, i vilket också vidtagna åtgärder och återkoppling registreras. I de fall synpunkterna eller klagomålen berör verksamheter på entreprenad kontakter förvaltningen den berörda utföraren, överlämnar klagomålet/synpunkten och begär en skriftlig återkoppling av vidtagna åtgärder.

Driftsfel, exempelvis trasiga papperskorgar i en park, rapporteras till Stockholms stads driftscentral, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd. Dessa anmälningar redovisas ej i synpunkts- och klagomålsdiariet.

Staden har infört en ny förenklad e-tjänst för synpunkts- och klagomålshandling, "Tyck till". 2012 utreds möjligheten att ersätta stadsdelsnämndens särskilda diarium för synpunkter och klagomål med registrering i Tyck till. Förutom att underlätta för medborgarna att framföra synpunkter och klagomål är tanken att e-tjänsten ska underlätta sammanställning och statistikhantering inom staden.

Under 2011 har sammanlagt 164 synpunkter och klagomål registrerats.

Parkmiljö har 34 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande dåligt skick på soffan i Monica Zetterlunds park och synpunkter om brist på lekplatser i City, samt synpunkter på hundar och kopplingstväg.

Äldreomsorgen, som är nämndens största verksamhetsområde, har 85 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande olika brister i hemtjänst och klagomål på korttidsboende, men även synpunkter i form av beröm, bl.a. för anhörigstödet och god omvårdnad.

Socialtjänstavdelningen har 19 registrerade synpunkter och klagomål, gällande bl.a. handläggning och handläggningstid.

Förskole- och fritidsverksamheten har 26 registrerade synpunkter och klagomål, bl.a. gällande kösystemet, storleken på barngrupperna och klagomål på oväsen från en förskolegård.



Lex Sarah och Lex Maria

Under 2011 har det inkommit 2 anmälningar som utreds enligt Lex Maria och 2 anmälningar som utreds enligt Lex Sarah.

Övrigt

Anhörigstöd äldreomsorg

Stimulansbidraget som fördelats för anhörigstöd har under 2011 i huvudsak använts till stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulent inom äldreomsorgen, som givit individuellt stöd till anhörigvårdarna men också genomfört olika aktiviteter riktade till målgruppen. Anhörigkonsulenten deltar i anhörigråd och anhörigräffar på stadsdelens vård- och omsorgsboenden. Samarbete och utveckling av anhörigstödet sker tillsammans med övriga konsulenter inom staden.

Anhörigkonsulenten samarbetar även med landstinget och övriga aktörer bland annat inom demensområdet. Stadens anhörigkonsulenter har gemensamt hållit i utbildningar för chefer inom hemtjänsten om hur de på olika sätt kan stödja anhöriga. Den den 20 oktober hölls en äldreomsorgsmässa på Norra Latin, City Conference Center. Syftet med mässan var att nå ut till de äldre bosatta på Norrmalm och deras anhöriga för att informera om äldreomsorgen och om den valfrihet som råder. Syftet var vidare att skapa en mötesplats mellan de äldre, anhöriga och utförare. De budgeterade medlen för anhörigstöd inom äldreomsorgen, 1,0 mnkr, har förbrukats under året.

Anhörigstöd socialtjänst

En del av de stimulansbidrag som fördelats för anhörigstöd har under 2011 använts till att kartlägga stöd till personer som vårdar eller stödjer en närstående under 65 år inom individ- och familj och funktionsnedsättning. Arbetet, som skett i samarbete med Kungsholmen, har kostat 111 tkr. Kartläggningen resulterade i ett antal rekommendationer som nu ses över och 489 tkr återstår för fortsatt utvecklingsarbete för denna målgrupp.

Ny vårdform inom psykiatri

Norrmalm har för 2011 tilldelats 671 tkr för 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 sjukvårdsinrättning.

Under 2011 har fem personer med öppen psykiatrisk tvångsvård behövt individanpassat boende utifrån sin speciella problematik. Ansvariga socialsekreterare har tillsammans med psykiatri haft samordnade vårdplaneringar där förutsättningar för insatserna planerats. Fortsatt planering tillsammans med psykiatri, socialsekreterare och i förekommande fall case manager har pågått under året för att klienterna ska kunna gå vidare i sin rehabilitering och för att utveckla de insatser som kan erbjudas målgruppen.

Ett antal personer med öppen psykiatrisk tvångsvård har också beviljats boendestöd. Att hitta bra strukturer för samarbete med psykiatri har varit i fokus för att tillsammans kunna erbjuda klienterna rätt stöd.

Projektet Bofast

Projekt Bofast avslutades 30 september 2011. Projektet har syftat till att utveckla det vråkningsförebyggande arbetet och stärka vårdkedjan. En bosamordnare,

boendelots och case manager arbetade i projektet. Inga vräkningar skedde under året där det juridiskt gick att förhindra och inga barnfamiljer vräktes. Boendelotsen jobbade med klienter i försökslägenheter och projektet har visat sig framgångsrikt då det blivit ett enhetligt arbetssätt i de försökslägenheter som finns. Enheten har haft sju försökslägenheter under året. En person fick flytta från boendet då den inte klarade det och lägenheten återgick därefter till bostadsbolaget. Personen har gått in i vårdkedjan igen och beviljades direkt ett stödboende och boendelotsen fortsätter kontakten. En försökslägenhet har gjorts om till träningslägenhet. Bosamordnaren och boendelotsen arbetar även tätt ihop i det vräkningsförebyggande arbetet med gemensamma hembesök. Det har nu blivit en del i ordinarie arbetsätt. Arbetet med vårdkedjan blev inte riktigt som planerat då case managern bytte tjänst under året och ärendena spreds ut på olika socialsekreterare, men boendelotsen har tagit över en del av det uppsökande arbetet. Ett resultat av detta var att härbärgsnätterna ökade under projekttiden jämfört med samma tid förra året. Projektet utvärderades med hjälp av en fokusgrupp.

Ledarskap och medarbetarskap

Kompetenta och engagerade medarbetare är verksamheternas viktigaste resurs. Frågeområdena "medarbetarskap" (80) och "ledarskap och chefer" (75) får höga betygsindex i medarbetarenkäten. Medarbetarenkäten är ett förbättringsverktyg och ger ett värdefullt underlag till fortsatt utvecklingsarbete för att bli en än mer attraktiv arbetsgivare. Nöjd-Medarbetar-Index (NMI) beskriver medarbetarnas uppfattning om sin arbetssituation. NMI 2011 ökade till 65, vilket är bra betyg. Staden som helhet hade ett NMI på 63.

Enheterna har under året arbetat med att tydliggöra sina uppdrag och koppla det dagliga arbetet till mål och åtagande. Det har varit viktigt att länka Vision 2030 ut i hela organisationen. Varje medarbetare skall känna att man har en möjlighet att bidra till ett Norrmalm i världsklass.

För ett bra medarbetarskap är det viktigt att ha en transparent organisation där varje medarbetare får möjlighet till insyn och delaktighet i verksamheten. Medarbetarna ska känna att de kan framföra sina åsikter och att de betyder något för verksamhetens fortsatta utveckling. Frågeområdet "Delaktighet" i medarbetarenkäten har ett betygsindex (75) som är konstant sedan föregående år och förvaltningen fortsätter att arbeta för att bevara det bra resultatet. Arbetet med lean under året har bidragit till att stärka medarbetarskapet eftersom lean utgår från medarbetarnas kompetens, delaktighet och engagemang för ett systematiskt förbättringsarbete som skapar mervärde för brukarna.

Det är viktigt med ett starkt och tydligt ledarskap för att få en fungerande verksamhet och möjliggöra för medarbetare att ta ansvar. Under året har förvaltningen arbetat med att länka samman lean, HR och kommunikation. Varje chef som har fått ett resultat på det kommunikativa ledarskapet i medarbetarenkäten har erbjudits ett coachande samtal kring sitt resultat av HR-konsult och kommunikationsstrateg för att hitta förbättringsområden och positiva resultat att bygga vidare på. Ledarskapsstrategin kommer att fortsätta under

2012. Framgångsfaktorer under året för ett bra ledarskap har varit: tydliga ansvarsområden, tydliggjorda och uttalade ledningsgrupper och fungerande arbetsplatsträffar som engagerat medarbetarna. Utvecklingsområden som förvaltningen ska arbeta vidare med är förbättrad feedback och tydligare uppföljning på utfört arbete i arbetsgruppen.

Rehabilitering och sjukfrånvaro

Ett fokuserat och systematiskt arbete har genomförts på förvaltningen under året för att minska sjukfrånvaron. Detta har resulterat i att sjukfrånvarotalen har minskat under året. Framst är det de långa sjukskrivningarna som har minskat.

Enheterna har regelbunden avstämning med avdelningscheferna kring sjukfrånvaro, frisknärvaro och rehabilitering. HR-konsulterna har även haft regelbundna avstämningar med förvaltningens chefer för att medverka till en minskad sjukfrånvaro. Vid avstämningar genomlysas frånvarostatistiken systematiskt och en plan läggs upp för fortsatt arbete. Cheferna har haft möjligt att, på ordnade tider på förvaltningskontoret, boka in möten med företagsläkare. Cheferna har också haft möjlighet att få stöd av HR i individärenden. Under året förvaltningen arbetat strategisk gentemot långtidssjukskrivna medarbetare, för att hitta individuella lösningar som t.ex. karriärväxling. En framgångsfaktor i rehabiliteringsarbetet har varit ett smidigt samarbete med företagshälsovård, Försäkringskassan och Arbetslivsresurs.

Under 2011 har förvaltningen startat ett nätverk för hälsocoacher som ger coacherna möjlighet att både arbeta strategiskt och samarbeta kring sina frågor.

Jämställdhets- och mångfaldsplan samt diskriminering

Män och kvinnor har samma NMI vilket betyder att de är lika nöjda. Det finns inte heller någon skillnad mellan åldersgruppernas NMI. Chefer på förvaltningen har dock ett högre NMI än medarbetare (73 jämfört med 64). Frågorna "jag är inte utsatt för diskriminering eller kränkande särbehandling på arbete" och "på min arbetsplats värderas arbetsinsatser lika oavsett om man är man eller kvinna" får bägge höga betygsindex i medarbetarenkäten. Arbetsmiljöronden är ett vanligt forum för att diskutera dessa frågor på enheterna.

Jämställdhets- och mångfaldsplanen är indelad i fyra olika områden: "arbetsförhållanden", "rekrytering", "lönefrågor" och "verksamheten i förhållande till brukare". Måluppfyllelsen återfinns framförallt inom området lönefrågor.

Förskolorna arbetar med att ta fram likabehandlingsplaner. Förskolechefen har ansvar för att vidta åtgärder för att förebygga och förhindra att barn utsätts för trakasserier.

Under 2011 påbörjades en översyn av kompetensbaserad rekrytering. Att använda sig av kompetensbaserad rekrytering innebär att cheferna följer en strukturerad metod där den efterfrågade kompetensen styr rekryteringsprocessen. Andra ovidkommande faktorer och subjektivt tyckande elimineras så långt som möjligt. Målet är "rätt person på rätt plats" och en likabehandlande rekrytering. Förvaltningen kommer under 2012 att arbeta vidare med detta.



Förvaltningen har under året inte haft några diskrimineringsärenden.

Bilagor

- Bilaga 1 Blanketter till stadsledningskontoret
- Bilaga 2 Resultaträkning och balansräkning
- Bilaga 3-5 Månadsprognos 2011
- Bilaga 6 Volymer 2011
- Bilaga 7 Uppföljning av internkontrollplan
- Bilaga 8 Kvalitetsredovisning Norrmalms förskolor2011
- Bilaga 9 Patientberättelse 2011Norrmalm