

Handläggare
Helena NilssonTill
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Telefon: 08-508 20032

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Stadsdelsnämnden godkänner verksamhetsberättelsen med bokslut 2014 och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Stadsdelsnämnden begär ombudgetering med 4,1 miljoner kronor för parkinvesteringsmedel.
3. Stadsdelsnämnden godkänner förskolans kvalitetsredovisning 2014.
4. Stadsdelsnämnden godkänner Patientsäkerhetsberättelse 2014.
5. Stadsdelsnämnden godkänner redovisning av yttre stadsmedel 2014.
6. Beloppsgränsen för poster som har periodiserats manuellt fastställs till 20 000 kronor per tillfälle.
7. Nämnden beslutar att ackumulerat netto 44,5 miljoner kronor avseende resultatenheterna överförs till 2015.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörUlrika Klemets
Ekonomichef

Ärendets beredning

Verksamhetsberättelsen har tagits fram av ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar. Ärendet behandlas i förvaltningsgruppen den 10 februari. Pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor behandlar ärendet den 16 februari respektive den 16 februari.

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	7
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	7
1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa	8
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande.....	9
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....	11
1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm	12
1.6 Stockholmare är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm.....	13
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad.....	15
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	20
2.1 Stockholmare upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald	21
2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden.....	23
2.3 Stockholmare upplever att de får god service och omsorg.....	29
2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten	46
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	50
3.1 Budgeten är i balans	50
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva	72
Synpunkter och klagomål.....	75
Övrigt.....	77

Bilagor

Bilaga 1: 01 Ekonomiblanketter

Bilaga 2: 02 BR och RR

Bilaga 3: 03 Nyckeltal 2014

Bilaga 4: 04 Uppföljning Internkontrollplan

Bilaga 5: 05 Redovisning ytterstadsmedel 2014

Bilaga 6: 06 Program för delaktighet uppföljning VB 2014

Bilaga 7: 07 Patientsäkerhetsberättelse 2014 EÅV sdf

Bilaga 8: 08 Kvalitetsredovisning förskola 2014 EÅV sdf

Bilaga 9: 09 Deluppföljning 2014 JMP 2013-2015

Sammanfattande analys

Stadsdelsnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges tre inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena under 2014. 20 av nämndens 21 egna mål uppnås helt, och ett nås delvis. Av de 65 indikatorerna uppnås årsmålen helt i 34 fall och delvis i 24 fall. Sju årsmål uppnås inte. Samtliga aktiviteter har verkställts under året. Mål och indikatorer som inte uppnås rör framförallt ekonomiskt bistånd och individ- och familjeomsorg, men finns inom de flesta verksamhetsområdena.

Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

Bokslutet för 2014 visar ett överskott om 0,4 miljoner kronor efter överföring till resultatfond. Det motsvarar en budgetföljsamhet om 99,98 % av hela budgeten på cirka 2,2 miljarder kronor. Underskott finns inom individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning samt ekonomiskt bistånd. Överskott redovisas inom stadsmiljö, förskola, fritid, arbetsmarknadsåtgärder samt administration.

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

Nämnden har bidragit till måluppfyllelse på ett flertal sätt och årsmålen för 13 indikatorer nås helt. De sex som nås delvis rör framförallt ekonomiskt bistånd och miljö.

Nöjdheten med skötseln av park och grönområden har ökat markant, från en nivå runt 55 % under flera år till nästan 70 % under 2014. Orsaker bedöms vara de senaste årens arbete med att bland annat öka tillgängligheten inom stadsdelens parker, med bland annat slyröjning, belysningsåtgärder och upprustningen av trappor. Under 2014 har även skötselnivån intensifierats och vinterväghållningen utökats, genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppbostäder. Miljöarbetet bedrivs utifrån nämndens miljöhandlingsplan och nämnden når sex av åtta indikatorer inom miljöområdet. Möjlighet till kulturupplevelser och bidrag till det lokala föreningslivet har getts under året.

Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd har under flera år sjunkit. Under 2014 har trenden dock brutits och andelen ligger kvar på ungefär samma nivå som föregående år. För 2014 uppnås årsmålen endast delvis. Andelen bidragshushåll har ökat, liksom även kostnaderna. Medelbidraget per hushåll har dock legat kvar på samma nivå som föregående år.

Indikatorn avseende upplevd trygghet i stadsdelen har ökat jämfört med föregående år. Det förebyggande arbetet är en viktig del i trygghetsarbetet. Liksom tidigare år har det skett i form av fältassistenter, ett stort utbud av fritidsaktiviteter samt organiserad fritidsverksamhet på Gålö under sommarmånaderna, vilken besöktes av cirka 3 100 deltagare. Arbetssättet i det förebyggande trygghetsarbetet har utvecklats och flera riktade projekt har genomförts i de prioriterade områdena Rågsved, Högdalen, Östberga och Dalen. Exempelvis har det i Östberga genomförts omfattande slyröjning och trädbeskärning för att öka sikten och göra området ljusare. Ett så kallat community center har också öppnats och haft till uppgift att fånga upp unga vuxna utan sysselsättning. Stöd till våldsutsatta och våldsutövare har getts genom relationsvårdscentrum Sydost, som bedrivs tillsammans med Farsta och Skarpnäck stadsdelsförvaltningar. Nämndens strategi för trygghet och brottsförebyggande arbete har varit styrande i arbetet med att skapa en tryggare stadsdel.

Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Nämnden har bidragit till måluppfyllelsen på ett flertal sätt. Cirka hälften av årsmålen för indikatorerna nås helt och cirka hälften nås delvis. Det syns dock ingen generell trend vad gäller brukarnas nöjdhet med verksamheten, förutom inom funktionsnedsättning där nöjdheten har ökat för alla indikatorer utom en. Årsmålen för indikatorerna inom funktionsnedsättning uppnås också helt i de flesta fall. Inom förskolan nås årsmålen helt eller delvis och inom äldreomsorg uppnås de delvis. Ingen generell trend syns dock vad gäller nöjdheten som har både ökat och minskat. Inom individ- och familjeomsorg uppnås årsmålen för indikatorerna däremot endast delvis eller inte alls och utvecklingen jämfört med föregående år varierar.

Ett arbete med att utveckla och säkerställa jämställda resultat och jämställda beslut i verksamheterna har inletts inom beställarenheterna och individ- och familjeomsorg vuxen. Inom äldreomsorgen har kvalitetsuppföljningar via observation genomförts inom vård- och omsorgsboende och hemtjänsten har fortsatt arbeta personcentrerat och enligt kvarboendepincipen. Samverkan med landstinget och försäkringskassan har utvecklats inom omsorgsverksamheterna, för att bättre och gemensamma lösningar i stödet till den enskilde. Uppsökande verksamhet till personer med psykisk funktionsnedsättning har påbörjats.

Ett stort utvecklingsarbete i stadsdelens förskolor har varit Informations- och kommunikationsteknologi (IKT) och kompetensutveckling inom detta område har lett till förbättrad och effektivare dokumentation samt ökad delaktighet för barnen.

För att utveckla och förstärka förvaltningen som en attraktiv arbetsgivare har ett samlat grepp tagits och ett särskilt projekt har startat. Målet är att öka attraktionskraften både internt och externt, genom att få fler kvalificerade sökande till förvaltningen samt att behålla medarbetare. Ett flertal utbildningsinsatser och kompetensutvecklande aktiviteter har genomförts, såsom exempelvis bas- och specialistutbildningar, språk- och it-utbildningar, ergonomi och chefsutbildningar. Arbetet för en minskad sjukfrånvaro är fortsatt prioriterat inom förvaltningen. Nämndens mål för sjukfrånvaron har dock inte uppnåtts. Sjukfrånvaron har ökat jämfört med föregående år, vilket följer utvecklingen i landet. Årsmålen för övriga indikatorer inom personalområdet uppnås inte riktigt, men utfallen ligger nära målen.

För att vidareutveckla verksamheterna och öka brukarnas nöjdhet är dialog, brukarundersökningar, inspektioner, systematiska verksamhetsuppföljningar samt inkomna synpunkter och klagomål viktiga delar att utgå ifrån

Nämndens viktigaste prioriteringar för att bidra till inriktningsmålet, för en hög kvalitet i verksamheterna och nöjda brukare och anhöriga, är det arbete som beskrivs och exemplifieras i verksamhetsberättelsen.

Nämndens arbete under året

Nämnden har bestått av 13 ledamöter och 13 ersättare enligt nedan.

Ledamöter	Ersättare
Hellström, Anders (M) ordförande	Virro, Henrik (M)
Lundmark, Rosa (V), vice ordförande	Ersson Anna (M)
Johansson, Gustav (M)	Fornebrant, Ellinor (M)
Solberg, Eva (M)	Gräns, Joakim (M)
Wredberg, Björn	M. Enow Mohamoud (M)
Wing, Erika (M)	Backlund, Peter (FP)
Katajikko, Kristiina (M)	Tjerneld, Erica (C)
Kling, Lena (FP)	Kristina Öberg (S) t.o.m. mars
Dannqvist, Magnus (S)t.o.m. mars	Mattias Mirhagen (S) t.o.m. april
Lindgren Jimmy (S)	Ulf Walther (S) fr.o.m. mars
Öberg, Kristina (S) fr.o.m. mars Araghi, Parvin (S)	Anders Eriksson (S) fr.o.m. april
Öckerman, Åsa (MP)	Jokio Hanna (S)
Johansson, Sarah (MP)	Edenborg, Love (MP)
	Pollak, Daniel (MP)
	Sterneby, Lars (V)

Nämnden har under året haft 11 sammanträden. De har varit öppna för allmänheten och hållits i förvaltningens lokaler på Slakthusplan 4. Nämndens sammanträden har föregåtts av ett öppet möte veckan före sammanträdesdagen då stadsdelens invånare inbjudits för att ställa frågor och diskutera med politikerna i stadsdelsnämnden. Nämnden och närvarande invånare har fått information om flera av nämndens egna verksamheter, stadsbyggnadsfrågor och pågående planarbeten samt trafik och parkeringsfrågor. Nämnden har även anordnat fyra områdesmöten under året, i stadsdelarna Rågsved, Bandhagen, Högdalen och Årsta. Nämnden har hållit företagarråd i Högdalen och Hagsätra, samt deltagit i boendedialoger i Högdalen och Östberga.

Förutom verksamhetsplan, tertialrapporter och verksamhetsberättelse, svar på medborgarförslag och remisser har nämnden beslutat om föreningsbidrag till föreningar som kompletterar och stödjer nämndens ordinarie verksamhet inom områdena barn och ungdomar, äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri samt missbruk. Nämnden har godkänt rapporter från verksamhetsuppföljningar inom alla verksamhetsområden. Nämnden har beslutat om att delta i gemensamma upphandlingar. Nämnden har beslutat om inriktning och genomförande av ett flertal förskolor

Sociala delegationen, sammansatt av fem ledamöter och fyra ersättare ur nämnden har vid 29 sammanträden beslutat i ärenden som rör myndighetsutövning mot enskild person.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd och nämndens råd för funktionshinderfrågor har sammanträtt regelbundet under året för att behandla frågor som hör till respektive råds intresseområde.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena. Nämndens mål och årsmålen för indikatorerna har nåtts helt eller delvis. Indikatorer där årsmålen uppnås delvis rör ekonomiskt bistånd, miljö och upphandling. Årsmålet för antal färdigställda bostäder med särskild service uppnås inte, men däremot nås målet för antal påbörjade bostäder helt. Arbetet med att genomföra kommunfullmäktiges och nämndens egna aktiviteter har pågått enligt planering.

Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd har sjunkit under flera år, troligen beroende på den ökade inflyttningen i stadsdelsområdet. Utfallet för 2014 är dock på samma nivå som föregående år och antalet försörjningsstödstagare har ökat under året. Även kostnaderna för försörjningsstödet har ökat. Åtgärder för att hitta bättre, billigare och mer långsiktiga boendeleternativ har gjorts och verksamheten har kunnat bedrivas inom avsatt budget.

Allt fler bostäder planeras i stadsdelen och för en hållbar stadsutveckling har förvaltningen fortsatt att redan under planeringsfasen bevaka förutsättningarna för detta. Det handlar om förutsättningarna för att skapa trygga och hållbara stadsdelar, behoven av omsorgsbostäder och förskolelokaler liksom förvaltning och utveckling av stadsdelens parker och grönområden. Prioriterade områden för lokal utveckling och ökat trygghetsarbete har under 2014 fortsatt vara Rågsved, Högdalen, Östberga och Dalen. Flera riktade projekt genomförs i områdena, exempelvis uppsökande arbete i Högdalen för att fånga upp personer med missbruksproblem samt öppnandet av ett community center i Östberga, för att fånga upp unga vuxna utan sysselsättning. Arbetet med att ge stöd åt våldsutsatta och våldsutövare har fortsatt, genom Relationsvåldscentrum Sydost tillsammans med Farsta- och Skarpnäck stadsdelsförvaltningar. Nämndens strategi för trygghetsskapande och brottsförebyggande arbete samt stadens program för kvinnofrid har varit styrande i detta.

Skötselnivån i parkerna har intensifierats och nöjdheten med skötseln av park och grönområden har ökat markant, till nästan 70 %. Även vinterväghållningen har utökats, genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppboendestäder. Under året har åtgärder gjorts för att lekplatser, trappor och parkvägar ska få ökad tillgänglighet och säkerhet.

Goda exempel för att den enskilde ska möta ett varierat utbud av kultur och hälsofrämjande aktiviteter är samordningen av kulturevenemang inom förskolan och fritidsverksamheten, ökat fokus på hälsosammare mat och mer motion inom funktionsnedsättning samt aktiviteter för äldre som erbjuds genom de öppna dagverksamheterna. Under sommaren har liksom tidigare år organiserade sommaraktiviteter på Gålö ordnats, genom kostnadsfria så kallade badbussar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom fortsatt arbete med upphandling utifrån nämndens aktivitetsplan.

Arbetet beskrivs närmare under KF-målet 3.2 "Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva", i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	31,34 %	31,72 %	35 %	37 %	2014
Analys Konkurrensutsättningen utifrån aktivitetsplanen har fortgått som planerat under 2014. En orsak till att årsmålet inte har uppnåtts är att verksamheter som ej upphandlas har ökat, vilket påverkar indikatorn negativt. Då indikatorn sätter andel upphandlad verksamhet i förhållande till alla verksamheter har det inneburit en svårighet att uppnå årsmålet. Indikatorn beräknas enbart på externa verksamheter, vilket innebär att intraprenader ej räknas med. Nämndens har tre verksamheter som har vunnit anbud vid upphandling i konkurrens, omfattande cirka 180 miljoner kronor. Medräknat dessa blir utfallet på indikatorn drygt 38 %.					

Nämndmål:

Utförarverksamheten konkurrensutsätts i enlighet med nämndens aktivitetsplan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Upphandlingar har genomförts i enlighet med aktivitetsplanen. Måluppfyllelse på indikatorn om andel upphandlad verksamhet i konkurrens.

Analys

Arbetet beskrivs närmare under KF-målet 3.2 "Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva", i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

◆ Uppfylls delvis

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål. Arbetet med att invånarna i Enskede-Årsta-Vantör ska vara eller bli självförsörjande har pågått som planerat. Arbetet utifrån beslutade aktiviteter har i huvudsak har pågått enligt planering. Flertalet årsmål för indikatorerna inom ekonomiskt bistånd uppnås dock inte fullt ut. Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd har sjunkit under flera år, liksom vuxna med långvarigt beroende av bistånd och andel barn i familjer med ekonomiskt bistånd. Trenden har dock brutits och utfallet för 2014 ligger på samma nivå som föregående år.

Antalet försörjningsstödstagare har ökat under året, liksom även kostnaderna för försörjningsstödet. Under årets sista månader har kostnaderna dock börjat minska, vilket sannolikt beror på insatser i form av införande av en boresurs och handläggarnas arbete med att hitta billigare boenden. Verksamheten har kunnat bedrivas inom avsatt budget.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	80 st	80 st	80 st	1600 st	VB 2014
◆ Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	4,6 %	4,66 %	4,5 %	4,0 %	VB 2014
Analys Andelen har minskat successivt under flera år och målet uppnås delvis vid årets slut. Jobbstimulansen innebär att personer som kommit ut i arbete och fått egen försörjning kan räkna bort 25 % av sin lön, vid beräkning av försörjningsstöd, och därmed kan de i vissa fall fortsätta som försörjningsstödstagare i ytterligare två år.					
◆ Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	2,52 %	2,5 %	2,5 %	2,0 %	VB 2014
Analys Andelen personer som är beroende av försörjningsstöd har sakta minskat för varje år under flera år. För 2014 uppnås målet nästan. Personer som är arbetsföra kommer snabbt ut i arbete genom Jobbtorget.					
◆ Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	1,64 %	1,6 %	1,5 %	1,2 %	VB 2014
Analys Andelen personer som har ett långvarigt beroende ligger på en oförändrad nivå. För många av de personer som är långvarigt beroende av försörjningsstöd är inte heltidsarbete en lösning. Ett intensivt arbete pågår för att tillsammans med den enskilde hitta alternativa försörjningsvägar, i samarbete med andra myndigheter. Detta arbete börjar ge resultat och kommer att fortsätta under 2015.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska samverka med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden i syfte att	2014-01-01	2014-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
främja samordning, utveckling och en effektiv uppföljning av stadens arbetsmarknadsåtgärder			
✓ Stadsdelsnämnderna ska intensifiera arbetet med att identifiera felaktiga utbetalningar samt mäta effekten av arbetet.	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Antalet FUT-anmälningar har under året uppgått till 68 st. Totalt för perioden har 917 tkr återkrävts och 228 tkr betalats in. 10 polisanmälningar om bidragsbrott har gjorts, tre förundersökningar har lagts ner och två personer har fällits för bidragsbrott.			

Nämndmål:

Invånarna i Enskede-Årsta-Vantör ska vara eller bli självförsörjande

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Antalet hushåll som är beroende av försörjningsstöd minskar och fler blir självförsörjande. Kostnaderna för försörjningsstödet minskar.

Analys

Antalet försörjningsstödstagare har ökat under året från 1 590 vid årets början till 1 672 i november. Andelen försörjningsstödstagare av befolkningen, i olika målgrupper, ligger dock ganska konstant eller minskar något. Detta sannolikt beroende på en kombination av att ekonomiskt något mer starka målgrupper flyttar in i stadsdelsområdet och det arbete som bedrivs inom verksamheten för att personer ska komma ut i egen försörjning, genom arbete, studier, ersättning från arbetslöshetskassa eller Försäkringskassan.

Verksamheten med ekonomiskt bistånd har under året bedrivits inom avsatt budget, trots att kostnaderna för försörjningsstödet har ökat under året, framförallt under årets första månader, för att sedan minska något. Den främsta orsaken till de ökade kostnaderna är utgifter för boenden, såsom hotell, vandrarhem och härbärgen, som i mitten av året uppnådde 1,0 miljon kronor per månad, för att sedan sjunka till cirka 600-700 tusen kronor per månad i september-november. Bostadslöshetsproblemet har blivit allt vanligare i familjer som har försörjningsstöd. De kan inte kvalificera sig för att få en bostad med eget kontrakt, på bostadsmarknaden, och bor i andra eller tredjehandsboenden som de blir uppsagda från utan att ha annan boendelösning. Minskningen av kostnaderna beror sannolikt på insatser i form av införande av en boresurs och handläggarnas arbete med att hitta billigare boenden.

Även jobbstimulansen och fritidspengen har inneburit ökade kostnader, jobbstimulansen ca 500 000 kr, under 2014.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom arbetet för att verksamheterna ska bidra till en hållbar utveckling. Årsmålen för samtliga miljöindikatorer utom miljöbränslen och elanvändning har uppnåtts helt. Utfallen har också förbättrats jämfört med föregående år. Verksamheterna har arbetat efter nämndens miljöhandlingsplan. I miljöhandlingsplanen finns nämndens resepolicy som antagits i samband med verksamhetsplanen. Nämnden har haft en resepolicy sedan 2009.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2014
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	25,02 %	25,36 %	25 %	20 %	VB 2014
  Andel elbilar	9,52 %	5,56 %	9 %	9 %	2014
  Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	VB 2014
  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	82,92 %	94 %	90 %	tas fram av nämnd/styrelse	VB 2014
Analys Förvaltningen har bytt ut en del av fordonsparken och bl.a. sålt en bil som tidigare ofta enbart har tankats med etanol. Siffrorna är känsliga och en "feltankning" gör stor differens.					
  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %		100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2014
  Elanvändning per kvadratmeter	50,2 kwh/kvm	54,9 kwh/kvm	50 kwh/kvm	33 kWh	2014
Analys Elförbrukningen har sjunkit jämfört med föregående år, men årsmålet nås inte riktigt. Förvaltningen arbetar vidare med att hitta åtgärder som kan sänka elförbrukningen ytterligare.					
  Mängden matavfall som stadens verksamheter sorterar ut för biologisk behandling	91,6 %	71,4 %	50 %	45%	2014

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter bidrar till en hållbar utveckling och bedrivs utifrån nämndens miljöplan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Måluppfyllelse på samtliga miljöindikatorer

Analys

I takt med att staden växer planeras det för allt fler bostäder i stadsdelen. Stadsdelsförvaltningen har en kontinuerlig dialog med fackförvaltningarna för att bevaka förutsättningar för en hållbar stadsutveckling i Enskede-Årsta-Vantör redan under planeringsfasen. I remissyttrandena framhålls detta ytterligare.

De flesta av fullmäktiges miljöindikatorer uppnås. Samtliga förvaltningens 21 fordon är miljöbilsklassade och använder inte dubbdäck. Förvaltningen fortsätter att sträva mot målet 100 procent miljöbilar när nya avtal tecknas. Under hösten har förvaltningen ersatt en bensindriven bil med en elbil. Inga relevanta upphandlingar har ägt rum under året. Årsmålet för elanvändning per kvadratmeter har sjunkit jämfört med 2013 och årsmålet uppnås (dock ej om det avrundas till en decimal).

Miljöfrågor har behandlats på APT. Inom beställarenheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri har miljöombudet påmint övriga kollegor om de miljöåtgärder som kan genomföras i vardagen på arbetsplatsen såsom dubbelsidig kopiering, släckning av lampor när man lämnar rummet mm. Inom beställarenheten för äldreomsorg har taxiresor nyttjats restriktivt. Jämfört med 2013 då 533 resor med taxi genomfördes har antalet taxiresor under 2014 uppgått till 394 vilket motsvarar en minskning om 139 resor. Källsortering sker genom de miljötorn som finns inom förvaltningens huvudkontor.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel remissyttrandena över detaljplaner där förvaltningen framhåller behov av förutsättningar för hållbar stadsutveckling	100 %	100 %	100 %		2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom arbetet för att behovet av lokaler för målgrupperna inom nämndens verksamhetsansvar ska tillgodoses i planeringen för nya bostadsområden. Under året har bostäder med särskild service planerats och påbörjats, dock har inte några bostäder hunnit färdigställas.

Förvaltningen har deltagit i stadens plan- och programarbeten för att bevaka verksamhetens behov när staden växer, framförallt behoven av omsorgsbostäder och förskolelokaler samt omställningen av platser inom äldreomsorgen. Det innefattar även uppdraget att utveckla och förvalta stadsdelens parker och grönområden samt förebyggande arbete för att skapa trygga och hållbara stadsdelar. Arbetet sker i nära samarbete med berörda förvaltningar och bolag i samband med planering för nya bostäder i stadsdelsområdet. Stora projekt som kommer att bidra till många nya invånare i stadsdelsområdet är Årstafältet, Årstastråket, Slakthusområdet, Högdalen samt delar av Älvsjö-Örby.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0		6	tas fram av nämnden	2014
Analys Byggnationen av lägenheterna i BEA-huset i Enskede beräknas bli slutförd under våren 2015.					
  Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	6		6	tas fram av nämnden	2014

Nämndmål:

Behovet av lokaler för målgrupperna inom nämndens verksamhetsansvar tillgodoses i planeringen för nya bostadsområden

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Lokaler för nämndens verksamheter planeras och inrättas så att behovet är tillgodosett.

Analys

Förvaltningen samarbetar nära med stadsbyggnadskontoret, exploateringskontoret, trafikkontoret, Sisab, Micasa och fastighetskontoret för att möta verksamheternas behov av lokaler på bästa sätt. Såväl förändrad lokalanvändning som planering för helt nya lokaler i den växande stadsdelen ingår i detta arbete, exempelvis behov av bostäder med särskild service, tränings- och försökslägenheter samt förskolelokaler liksom behovet av omställning av platser inom äldreomsorgen. Förvaltningen samverkar också med fastighetsägare, byggherrar och andra privata aktörer vid nybyggnation och etablering.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom arbetet för att den enskilde ska

möta ett varierat utbud av kultur och hälsofrämjande aktiviteter. De förväntade resultaten för nämndmålet bedöms ha uppnåtts.

Barn och ungdomar har erbjudits miljöer där skapande och rörelse är en naturlig del och förvaltningen har utnyttjat de gemensamma resurser som finns i staden och har samarbetat med olika kulturaktörer och föreningslivet. På förskolorna har barnen exempelvis erbjudits professionella kulturupplevelser och barnyoga är ett exempel på komplement till förskolans övriga aktiviteter. Sommarverksamheten på Gålö har varit en del i utbudet av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter under sommaren, för personer i alla åldrar. Inom fritidsverksamheten har man arbetat för att riktlinjerna för tobak och alkohol ska vara kända bland ungdomarna. Alla verksamheter har rökförbud i verksamheten.

Äldre har erbjudits olika former av kultur och hälsofrämjande aktiviteter, framförallt genom de öppna mötesplatserna. Inom omsorgen om funktionsnedsatta har arbetet med brukarnas hälsa fått ökat fokus under året med bland annat hälsosammat mat och mer motion.

Nämndmål:

Den enskilde möter ett varierat utbud av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnen och ungdomarna tar del av och utövar kultur i olika former samt utvecklar en förståelse för sin egen och andras kultur.

Barnen på förskolan och inom fritidens verksamheter utvecklar förståelse för vikten av att värna om en god hälsa samt utövar fysiska aktiviteter.

Personer som har stöd och omsorg inom nämndens verksamheter ska uppleva att de möter ett varierat utbud av kultur- och hälsofrämjande aktiviteter.

Analys

Förskola och fritidsverksamhet

Kulturen har utgjort en integrerad och naturlig del i förskolans och fritidens verksamheter. Personalen har uppmuntrat till skapande och kommunikation med hjälp av olika estetiska uttrycksformer. Barn och ungdomar har erbjudits att delta i varierande kulturella aktiviteter och evenemang, varav många anordnats centralt i stadsdelen. Den reviderade kulturplanen ”Kultur i ögonhöjd” har presenterats för förskolorna och strukturen för samarbetet kring kulturfrågorna har förtydligats. De förväntade resultaten kännetecknar ca 85 % av barnen i förskolan enligt pedagogernas gruppbedömning. Fritidens enkät visar att 82 % av ungdomarna deltagit i eget skapande. Av flickorna var det 96 % som deltagit och av pojkarna 69 %. Enkäten visar också att det är 73 % som deltagit i någon kulturell aktivitet, (76 % av flickorna och 72 % av pojkarna).

Barnen och ungdomarna har erbjudits miljöer och aktiviteter som inbjudit till lek, rörelse och idrott, såväl inom- som utomhus. I förskolorna finns nu cirka 300 utbildade barnyogainstruktörer och barnyogan är en del av verksamheten. Sommaraktiviteterna på Gålö

för barn och ungdomar över 10 år var också detta år välbesökta. Alla fritidens verksamheter har rökförbud i omedelbar närhet till verksamheten, så kallade "rökfria zoner". Dessa har respekterats av ungdomarna och fritidens enkät visar att riktlinjerna om tobak och alkohol är kända av 97 % av ungdomarna (100 % av flickorna och 95 % av pojkarna). Enkäten visar också att 80 % av ungdomarna deltagit i någon hälsofrämjande aktivitet, (80 % av flickorna och 80 % av pojkarna). De förvaltningsövergripande riktlinjerna för mat och måltider inom förskolan har använts i verksamheterna och utbildningar har erbjudits av förvaltningens dietist. En viktig kompetenshöjning har skett under året genom att 17 medarbetare som arbetar i köken utbildats till kockar via arbetsmarknadsförvaltningen och Komvux.

Äldreomsorg, funktionsnedsättning samt socialpsykiatri

Äldre har erbjudits olika former av kultur och hälsofrämjande aktiviteter, framförallt genom de öppna mötesplatserna som erbjuder både en rad fasta aktiviteter samt mer tillfälliga aktiviteter. Inom funktionsnedsättning har arbetet med att förbättra brukarnas hälsa fått ökat fokus. Hälsoammare mat och mer motion har införts, såsom exempelvis hälsofrukost, styrketräning, regelbunden friskvård och promenader. Gruppboendena har erbjudit aktiviteter både i grupp och enskilt utifrån intresse från brukarna. "Vårat Café" på Årstapaviljongen har startats upp under året för gemensam fika, social samvaro och olika aktiviteter under helger.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel förskoleavdelningar där barnen upplevt minst två professionella kulturupplevelser under året	100 %	100 %	100 %		2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål. Samtliga årsmål för indikatorerna uppnås helt, liksom nämndens mål, att stadsdelen är ett tryggt område att bo och vistas i samt att stadsdelen är ren, välskött och tillgänglig. Andelen som är nöjda med skötseln av park- och grönområden har ökat markant, från att under flera år ha legat runt 55 %, till 69 % för 2014. Detta hänger sannolikt ihop med nya entreprenadkontrakt samt bättre styrning och uppföljning på dessa.

Årsmålet för indikatorn som rör den upplevda tryggheten har också ökat kraftigt. Förvaltningen har fortsatt arbetet med att utveckla arbetssättet i det förebyggande trygghetsarbetet och har fokuseringen på prioriterade stadsdelar och områden. Samverkan har utvecklats internt inom förvaltningen och med externa aktörer. Polisen har också betonat det goda samarbetet med stadsdelsförvaltningen. Prioriterade områden, för lokal utveckling, social hållbarhet och ökad trygghet har fortsatt varit Rågsved, Högdalen, Östberga och Dalen och flera riktade projekt har genomförts i områdena. Arbetsformerna för lokala brottsförebyggande rådet i stadsdelen har fortsatt att utvecklas under året.

I Högdalen har uppsökande arbete skett i centrum med omnejd för att fånga upp personer med missbruksproblem.

I Östberga har under året ett så kallat community center öppnats, i syfte att fånga upp unga vuxna som inte har pågående studier eller arbete och att öka förutsättningarna för att ta till vara på boendes engagemang i sitt närområde. Omfattande slyröjning och trädbeskrning har också skett i området, för att öka sikten och göra det ljusare. Inom projektet "Vackra Stockholm" har ungdomar sysselsatts under sommaren bland annat genom arbete i Östberga för öka tryggheten.

I Dalen har regelbunden samverkan skett med polisen, kring situationen med ungdomar som befinner sig i riskzon och skapar otrygghet för de som bor och vistas där. Förvaltningen har också haft möten med fastighetsägare samt gett information till boende, om förvaltningens verksamhet och viktiga kontaktuppgifter, genom brev och deltagande på Dalendagen.

I Rågsved har förvaltningen fortsatt delta i den trygghetsgrupp som finns och vars syfte är att fastighetsägare, kommunens olika aktörer och polis ska arbeta gemensamt för ett tryggare Rågsved.

I stadsdelsområdets parkmiljöer har åtgärder gjorts för att lekplatser, trappor och parkvägar ska få ökad tillgänglighet och säkerhet. Skötselnivån har intensifierats och vinterväghållningen utökats. Prioritering har varit viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt anslutningar till vård- och omsorgsboenden och gruppboendestäder.

Samordningen av trygghets- och säkerhetsarbetet har fått ökat fokus under året och en säkerhetssamordnare har anställts. Områden i fokus har bland annat varit systematiskt brandskyddsarbete samt arbete med att förebygga hot och våld. Arbetet med att ge stöd åt våldsutsatta och våldsutövare har fortsatt, genom Relationsvåldscentrum Sydost tillsammans med Farsta- och Skarpnäck stadsdelsförvaltningar.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen som upplever trygghet i den stadsdel där man bor	80 %	70 %	73 %	73 %	2014
 Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden	69 %	54 %	62 %	62 %	2014
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %	100 %	2014

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

Nämndmål:

Stadsdelen är ren, välskött och tillgänglig



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad nöjdhet hos medborgare vad gäller skötseln av parker och grönområden.

Analys

Enskede-Årsta-Vantör ligger fortsatt på en hög andel nöjda vad gäller upplevelsen av att staden erbjuder en stadsmiljö som är fin att bo och leva i samt avseende tillgänglighet. Förvaltningen har intensifierat arbetet i parker och grönområden de senaste åren och i de nya entreprenadkontrakten har skötselnivån intensifierats och vinterväghållningen utökats genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppboendestäder.

Förvaltningen fortsätter arbeta för att parker och grönområden ska upplevas som rena, trygga och tillgängliga. Fokus ligger på att barn, gamla och personer med funktionsnedsättning kan vistas i parkerna. De planerade återinvesteringarna i stadsdelsområdets parkmiljöer syftar till att lekplatser, trappor och parkvägar ska få ökad tillgänglighet och säkerhet.

Arbetet med tillgänglighetsanpassning av lekplatser fortgår. Det interna samarbetet mellan förvaltningens specialpedagoger samt stadsmiljöverksamheten har intensifierats liksom det externa samarbetet med Gymnastik- och idrottshögskolan (GiH). Arbetet med att utveckla Rågdalens parklek till att bli en plats för pedagogisk lek, särskilt inriktad för barn med motoriska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, har påbörjats.

Större och mindre lekplatsupprustningar har genomförts och pågår i bl.a. Siljansparken, Triangelparken, Stamparken, Margaretaparken, Dalbotten, Blåsutvägen, Dalenparken och Blåsutparken.

De medel som förvaltningen tilldelades inom projektet "Vackra Stockholm" innebar att 15 ungdomar sommarjobbade med fokus på Östberga, för att öka tryggheten och tillgängligheten till omkringsliggande områden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ För att stadsdelsområdet ska vara tryggt och tillgängligt ska förvaltningen påbörja upprättande av åtgärdsplaner för asfaltsarbeten och slyröjning för gång- och cykelbanor	2014-01-01	2015-12-31	
✓ För att stadsdelsområdet ska vara tryggt och tillgängligt ska förvaltningen genomföra förnygringsbeskrining och kronlyftning enligt slyröjningsplanen.	2014-01-01	2015-12-31	
✓ Förvaltningen ska inventera föreningsmeddelandetavlorna i stadsdelsområdet och rusta befintliga tavlor som är i behov av det, samt se över var det finns behov av ytterligare tavlor.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Stadsdelen är ett tryggt område att bo och vistas i



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Måluppfyllelse på kommunfullmäktiges indikator avseende upplevelsen av trygghet i stadsdelen där man bor. Goda resultat kring relaterade frågor i stadens medborgarundersökning.

Förvaltningens verksamheter arbetar säkerhetsförebyggande och har en god beredskap vid krissituationer.

Analys

Trygghets- och brottsförebyggande arbete i stadsdelen

Under hela 2014 har arbetsformerna för lokala brottsförebyggande rådet i Enskede-Årsta-Vantör fortsatt att utvecklas. Rådet leds av stadsdelsdirektören och består av kommunala aktörer tillsammans med polisen. Deltagarna i rådets strategiska styrgrupp har utsetts, en gemensam lägesbild av stadsdelsområdet har tagits fram och en gemensam målsättning för arbetet i rådet har påbörjats. Den första delen som rör Högdalen är igång och det arbetet samordnas av förvaltningen.

I Högdalen har förvaltningen avsatt två tjänster som arbetat uppsökande i centrum med omnejd för att fånga upp personer med missbruksproblem. Förvaltningen har också fått extra medel för att arbeta uppsökande gentemot personer i hemlöshet, både utifrån stadens strategi mot hemlöshet och efter önskemål som framkom från boende i Högdalen i samband med Boendedialogen 2013. Uppsökarna har även gjort en kartläggning av de platser i Högdalen där det behövs insatser från flera aktörer för att öka tryggheten. Ett första möte har hållits med bland annat Polisen, Familjebostäder, Trafikkontoret och Citycon som resulterat i en handlingsplan med en rad konkreta åtgärder. Stadsdelsförvaltningen samordnar detta och det är en del av arbetet inom lokala brottsförebyggande rådet.

I Östberga har omfattande slyröjning och trädbeskärning skett för att öka sikten och göra området ljusare. Förvaltningen har även öppnat ett så kallat community center vars uppgift har varit att fånga upp unga vuxna som inte har pågående studier eller arbete och att öka förutsättningarna för att ta till vara på boendes engagemang i sitt närområde, exempelvis genom att hjälpa till att starta föreningar, tillhandahålla lokal för möten och stimulera vuxenvandring i området. Förvaltningen har tillsammans med Svenska bostäder tagit initiativ till möten för att öka samverkan mellan fastighetsägare i Östberga.

Socialtjänst, fritid och fält har haft regelbunden samverkan med polisen under året kring situationen med ungdomar som befinner sig i riskzon i Dalen och skapar otrygghet för de som bor och vistas där. Förvaltningen har deltagit på möten med fastighetsägare i Dalen och tillsammans med polisen informerat om vad fastighetsägare själva kan göra för att förebygga brott och öka tryggheten i sitt område. Inför sommaren skrev polisen och stadsdelsförvaltningen ett gemensamt brev till alla boende i Dalen med tips om vad boende kan göra tillsammans, vad stadsdelsförvaltningen gör, samt med kontaktuppgifter som kunde

vara bra att ha till hands. Brevet delades ut till alla hushåll i Dalen. Förvaltningen deltog på Dalendagen som arrangerades av bostadsrättsföreningarna i området, svarade på frågor och delade ut information om stadens verksamheter.

I Rågsved deltar förvaltningen i den trygghetsgrupp som finns och vars syfte är att fastighetsägare, kommunens olika aktörer och polis ska arbeta gemensamt för ett tryggare Rågsved. Det sker genom gemensamma satsningar och samverkan. Trygghetsgruppen sammankallas av Familjebostäder.

Våld i nära relation

Förvaltningen arbetar med stöd till våldsutsatta och våldsutövare genom Relationsvårdscentrum Sydost, tillsammans med Farsta och Skarpnäck stadsdelsförvaltningar. Mansmottagningen har gruppverksamhet och individuella behandlingar för våldsutövare. Under 2014 har sammanlagt 123 män haft kontakt med mottagningen. Kvinnostödet har haft 160 besökare och barnstödet 96.

Verksamheten arbetar fortlöpande med att vägleda personer där misstanke om våld i nära relationer finns. Arbetet sker i samverkan med stadsdelens kvinnofridsteam. Medarbetare deltar fortlöpande i utbildningar om kvinnofrid och förvaltningen har också deltagit i en arbetsgrupp i Länsstyrelsens regi, i syfte att skapa nätverk. Inom äldreomsorgen har en broschyr med kontaktinformation och telefonnummer över olika aktörer lämnats till de äldre.

Inom förskolan finns ett särskilt material framtaget i samverkan mellan förskolan och individ- och familjeomsorgen, den så kallade "Rosa pärmerna" som är en handlingsplan för barn som misstänks fara illa – eller när misstanke om att våld i nära relationer förekommer. Materialet har till syfte att förbättra upptäckandefrekvensen av barn som far illa genom att öka kompetensen kring dessa frågor hos personal, chefer och förvaltning. All personal i förskolorna har under året varit insatta i materialet och haft det till stöd i arbetet. Materialet har även spridits till fristående förskolor.

Förskolorna har under ett par års tid haft ett samverkansprojekt FIF (föräldrastöd i förskolan) med öppenvården för barn och ungdom. Målsättningen med samverkan har varit att arbeta för förståelse, stöd och hjälp till föräldrar med barn i behov av stöd. Stödåtgärder har också satts in där barn bevittnat våld och där de som arbetar i förskolan, inte når fram till föräldrarna med sin oro för barnen.Handledning och fortbildning har också givits till förskolepersonalen. Samverkan har varit givande men projektet fortsätter inte 2015 i sin nuvarande form.

Säkerhetsförebyggande arbete och trygghet i verksamheterna

Säkerhetsförebyggande frågor och krishantering hanteras och diskuteras i verksamheterna, både det dagliga arbetet och på arbetsplatsträffar. Brandskydd, larm samt hot och våld har varit prioriterade områden i flera verksamheter och värdegrund och bemötande är andra viktiga delar i det säkerhetsförebyggande arbetet. Under året har 360 medarbetare i förvaltningen genomfört den stadsgemensamma brandskyddsutbildningen som erbjudits via Stockholms brandförsvär. Varje avdelning har under hösten fått i uppdrag att göra en krisplan för sin avdelning. Samordningen av trygghets- och säkerhetsarbetet i förvaltningen har varit en prioriterad fråga och under året har en säkerhetssamordnare anställts.

Inom ramen för den uppsökande verksamheten för personer över 80 år inom äldreomsorgen har information om bland annat förebyggande av brand och brott givits. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har fortsatt att samverka med Söderortspolisen i arbetet med att förebygga brott

mot äldre. Biståndshandläggarna inom omsorgen om funktionsnedsatta och socialpsykiatri har ställt frågor om trygghet i samband med den årliga uppföljningen av varje boendeplacering. Inom förskolan och fritiden har man arbetat säkerhetsförebyggande utifrån handlingsplaner och rutinbeskrivningar. För förskolan finns en checklista som anger vilka handlingsplaner och rutiner som måste finnas och barnskyddsronder genomförs enligt en gemensam kontrollista. Fortbildning i brandskydd, hjärt- och lungräddning och livräddning har också erbjudits personal.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Personer som har upplevt våld i nära relationer uppmärksammas och får information om hur de får råd och stöd. Medarbetarna ska känna till att de har skyldighet att göra anmälان till socialtjänsten om de misstänker att barn upplever våld i nära relation	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Enheterna ska kontinuerligt diskutera krishantering och säkerhetsförebyggande frågor på APT, för att samtliga medarbetare ska ha god kunskap om vad som gäller i den egna verksamheten	2014-01-01	2014-12-31	
✓ I syfte att motverka bostadsbränder hos brukare i nämndens verksamheter sker samverkan med fastighetsägare enligt riktlinjer för systematiskt brandskyddsarbete (SBA). Ytterligare åtgärder är riskbedömningar av arbetsmiljön hos respektive brukare, upprättande av handlingsplaner, inventering av personer med riskbeteende samt åtgärder såsom spisvakt och extra tillsyn vid behov.	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena. Nämndens mål och årsmålen för indikatorerna har nåtts helt eller delvis i de flesta fall. Arbetet med att genomföra kommunfullmäktiges och nämndens egna aktiviteter har pågått enligt planering. Inom funktionsnedsättning nås alla årsmål för indikatorerna helt, utom i ett fall. Inom förskolan nås årsmålen helt eller delvis och inom äldreomsorg nås de delvis. Årsmålen för indikatorerna inom individ- och familjeomsorg nås däremot endast delvis eller inte alls, liksom indikatorerna inom personalområdet. Indikatorer som inte uppnås rör sjukfrånvaron, upplevelsen av valfrihet inom hemtjänst, upplevelsen av en fungerande bostad inom LSS och andel försökslägenheter som övergått till eget kontrakt samt andel ungdomar anmälda för brott som kallas till socialtjänsten inom 48 timmar.

För att utveckla och förstärka förvaltningen som en attraktiv arbetsgivare har ett samlat grepp över förvaltningens aktiviteter tagits och ett särskilt projekt har startat med en intern projektledare. Målet är att öka attraktionskraften både internt och externt, genom att få fler kvalificerade sökande till förvaltningen samt att behålla medarbetare. Kompetensutveckling för stärkt ledar- och medarbetarskap har genomförts. Samverkan, arbetsmiljö samt jämställdhet och mångfald är områden där aktiviteter genomförts, liksom satsning på frisknärvaro. Fortsatt fokus ligger på att minska sjukfrånvaron och arbetet med rehabilitering och arbetsmiljö har förstärkts.

Kvaliteten i omsorgen och rättssäkerheten för brukaren vidareutvecklas, exempelvis genom arbetet med fördjupad kvalitetsanalys inom äldreomsorgen, där kvalitetsuppföljningar via

observation har gjorts inom vård-och omsorgsboenden av förvaltningens utbildade observatör. Ett arbete med att utveckla och säkerställa jämställda resultat och jämställda beslut i verksamheterna har inletts genom kompetensutveckling inom området. Utveckling av digitalt kommunikationsstöd via appar, för barn med funktionsnedsättning, har påbörjats med en inlämnad projektansökan. För att stödet till den enskilde ska förbättras och gemensamma lösningar lättare hittas har samverkan utvecklats under året, med bland annat försäkringskassan och landstinget.

Arbete med uppsökande verksamhet till personer med psykisk funktionsnedsättning har påbörjats. Inom hemtjänsten arbetar man personcentrerat och enligt kvarboendepincipen genom olika stödsatser. Verksamheterna arbetar för en hög tillgänglighet och för att följa med i den tekniska utvecklingen med användning av sociala medier och appar samt att tillhandahålla lättillgänglig information på internet. Arbetet med upphandling har skett utifrån nämndens aktivitetsplan samt genom att brukarna informeras om de valmöjligheter som finns.

För att bryta negativa beteenden hos individen, fånga upp unga i riskzon och bidra till trygghet är de förebyggande insatserna fortsatt prioriterade och viktiga. I samband med oroligheter i vissa områden i stadsdelen under hösten (med bland annat bilbränder, skadegörelse och en nedbrunnen förskola) har fritidsgårdarna och fältverksamheten haft utökad verksamhet. Sommarverksamhet på Gålö, med cirka 3 100 besök, har även detta år varit en viktig del i det förebyggande arbetet, liksom sommarkolloverksamheten med cirka 450 deltagare.

Inom förskolan har arbetet med att höja den pedagogiska kompetensen fortsatt, med målsättning att öka andelen förskollärare i verksamheten. Informations- och kommunikationsteknologi (IKT) är en viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare och har varit ett stort utvecklingsområde i stadsdelens förskolor. Kompetensutveckling inom området har resulterat i mer frekvent användande av program man har lärt sig, vilket bland annat har effektiviserat och bidragit till bättre struktur i dokumentationen samt ökat barnens delaktighet. Arbetet med barns språkutveckling är också centralt i verksamheten och grundutbildning i språkutvecklande arbetssätt har getts alla nyanställda och alla förskolor deltar också i Läspanjektet Stockholm läser under 2014/2015.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald



Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål genom att arbeta för att den enskilde ska vara informerad om möjligheten att välja utförare och vilka alternativ som finns. Detta sker i huvudsak via muntlig information, hemsidor, broschyrer (egna och stadens) och utförarkataloger. Verksamheter inom äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt förskola ingår i stadens webbtjänst "Jämför service".

Utfallet i brukarundersökningarna visar att upplevelsen av valmöjlighet är hög inom de flesta verksamheterna och årsmålen uppnås för alla områden utom hemtjänst, där upplevelsen av valfrihet även har minskat kraftigt. En orsak kan vara det omfattande utbudet, vilket kan försvåra valet för den enskilde.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom förskola	76 %	73 %	74 %	77 %	2014
  Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	68 %	65 %	67 %	69 %	2014
  Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	65 %	89 %	90 %	90 %	2014
Analys Jämfört med 2013 påvisas en markant minskning av andel brukare inom hemtjänst som upplever att de har valmöjlighet. Kundvalssystemet är väl förankrat och alla brukare har erhållit information. Antalet utförare att välja mellan är omfattande vilket kan påverka den enskildes möjlighet att kunna ta till sig information och att kunna välja. I vissa fall kan det vara så att den enskilde överläter till en närstående att bestämma valet av utförare.					
  Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	87 %	75 %	77 %	84 %	2014

Nämndmål:

Den enskilde är informerad om möjligheten att välja utförare

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Måluppfyllelse på kommunfullmäktiges indikatorer om brukarnas upplevelse av valmöjlighet inom förskola, äldreomsorg hemtjänst, vård- och omsorgsboende och omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Analys

Brukarna har getts lättbegriplig information om möjligheten att välja utförare i huvudsak via muntlig information, hemsidor och broschyrer (egna och stadens). Verksamheter inom äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta samt förskola ingår i stadens webbtjänst "Jämför service".

Föräldrar informeras via Stockholms stads webbplats om hur man ansöker om plats, hur kö och placering går till samt vilka regler som gäller. Ansökningar görs sedan via webben med hjälp av "Jämför service", där alla förskolor finns presenterade, såväl kommunala som fristående. Alla förskolor som har finsktalande personal går nu att hitta på respektive hemsida och när föräldrar söker förskoleplats. Antalet fristående förskolor som är anslutna till den kommunala kön har ökat och är nu 14 av 35. Alla förskolor och fritidsgårdar har webbplatser med mer utförlig och aktuell information.

Biståndshandläggarna har fortlöpande informerat den enskilde om möjligheten att välja och byta utförare. Inför valet av utförare av hemtjänst har alltid den enskilde tillfrågats om särskilda önskemål om utförare finns. Även vid valet av vård- och omsorgsboende har alltid den enskilde tillfrågats om särskilda önskemål om boende finns förutom den information och

vägledning som ges via stadens Jämför service. Indikatorn gällande andelen brukare som upplever valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende har uppfyllts, liksom för funktionsnedsättning. Däremot uppnås inte målvärdet för äldreomsorg, hemtjänst. Kundvalssystemet är väl förankrat och alla brukare har fått information om detta. Antalet utförare att välja mellan har varit omfattande vilket kan ha påverkat möjligheten för den enskilde att kunna välja utförare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stockholms stads grafiska profil och symbolspråk ska användas konsekvent i all kommunikation av stadsdelsförvaltningens verksamheter, för att stärka stadens varumärke och för att medborgarna alltid ska känna igen stadens verksamheter.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Information på Jämför service hålls aktuell och uppdateras löpande under året av enheterna.	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

● Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål bland annat genom förskolornas arbete med att uppnå nämndens mål. Årsmålen för fyra av de sex indikatorerna uppnås helt. Andel förskollärare och personalens bedömning av ”förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling” uppnås delvis. Antal barn i förskoleålder ökar fortfarande även om ökningen har mattats av. Barngrupper, personaltäthet och arbetssätt har anpassats till befintliga behov och lokaler och barnomsorgsgarantin har blivit tillgodosedd. De pedagogiska miljöerna, både ute och inne, har fortsatt vidareutvecklas till platser som utmanar till utforskande och interaktion mellan barnen.

Informations- och kommunikationsteknologi (IKT) har fortsatt vara ett viktigt utvecklingsområde i stadsdelens förskolor, samt är en viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare. Kompetensutveckling inom området har resulterat i att medarbetarna använder IKT mer frekvent och de program man har lärt sig använda har effektiviserat och bidragit till bättre strukturer i dokumentationen kring barnens lärande. Antalet IT-verktyg har ökat, liksom även barnens delaktighet. Verksamheten ser behov av att fördjupa kunskaperna om och användandet av IKT för att följa samhällsutvecklingen och leva upp till förskolans läroplan. I stadsdelen bildar förskoleenheterna IKT-nätverk med deltagare från varje förskola.

Arbetet med barns språkutveckling har varit centralt i verksamheten och det reviderade språkprogrammet har haft stor betydelse som stöd i arbetet och alla ska omfattas av målen och strategierna i programmet. Alla nyanställda förskollärare och barnskötare genomgår grundutbildning i språkutvecklande arbetssätt och samtliga förskolor deltar i Läsprojektet Stockholm läser under läsåret 2014/2015. Inom området språk och kommunikation ger IKT stora utvecklingsmöjligheter, exempelvis när barnen är med och gör sagor och utvecklar sånger/ramsor. I stadsdelen har drygt 42 % av barnen annat modersmål och de största språken förutom svenska är arabiska, spanska, engelska, polska, tigrinja, ryska och thai.

Projektet "Små barns lärande" har fortsatt med en processbaserad forskning, där syftet är att ta reda på hur vi vet och ser att det sker ett lärande i verksamheten. I projektet deltar 10 kommuner och två stadsdelar. Projektet pågår till 2016/2017. De kommuner/stadsdelar som ingår i "Små barns lärande" knyts också till ett forskningsprojekt där man undersöker förskolechefers ledarskap.

Utvärderingsmaterialet TUFF, med gemensamma mål och förväntade resultat utifrån förskolans läroplan, ligger till grund för personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling" och omfattar fem områden och en skala 1-6. Det baseras på observationer i barngruppen och den pedagogiska dokumentationen och har fortsatt vidareutvecklats under året. Materialet har varit uppskattat under året och har lett till ökad samsyn, pedagogiska diskussioner och ökad samverkan mellan förskolor och enheter.

Arbetsmarknadsläget gör att det har varit fortsatt svårt att rekrytera förskollärare till nya avdelningar och i samband med pensionsavgångar. Stadsdelen har deltagit i olika rekryteringsmässor och tagit emot många studenter i den verksamhetsförlagda utbildningen, för att knyta kontakter och sprida information om stadsdelens förskolor. Kompetensutveckling och pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare har erbjudits medarbetarna. För att synliggöra det goda arbete som har skett och presentera gemensamma strategier, program och riktlinjer har avdelningen fortsatt jobbat övergripande.

Samverkan med de fristående förskolorna har fortsatt att utvecklas och stadsdelen har sedan tre år ett lokalt branschråd som leds av stadsdelsdirektören och består av representanter från de fristående och kommunala förskolorna. Syftet är att kunna samordna vissa insatser, delge adekvat information och att underlätta planering av barnomsorgen i stadsdelen

I förskolans kvalitetsredovisning (se bilaga) finns utförligare beskrivning av arbetet som skett under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete	100 %	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2014
  Andel förskollärare av antal anställda	34 %	37 %	38 %	41 %	2014
Analys Arbetsmarknadsläget gör att det fortfarande är stora svårigheter att rekrytera förskollärare. Ett flertal aktiviteter och åtgärder har vidtagits för att öka andelen förskollärare. Andelen förskollärare är beräknad utifrån ett genomsnitt per månad 2014.					
  Andel nöjda föräldrar	85 %	83 %	83 %	85 %	2014
  Antal barn per grupp	15,4 barn/avd.	15,1 barn/avd.	16	16	2014
  Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	4,69 st	4,76 st	4,9	4,9	2014
Analys Årsmålet uppnås när man avrundar till en eller två decimaler. Avrundas det till tre decimaler uppnås det dock inte.					
  Personalens bedömning av "förskolans förmåga att stödja barns lärande och	3,51	3,36	3,7	3,7	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
utveckling"					
Analys Utfallet har höjts jämfört med föregående år. Kvalitetsindikatorns kriterier utgör ett bra underlag för reflektion och utvecklingsarbete och pedagogernas medvetenhet om kriteriernas innebörd har ökat.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska i samverkan ta fram konkreta strategier för att säkerställa att andelen legitimerade förskollärare ökar	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att handlingsplaner är framtagna för övergången förskola - skola i enlighet med stadens riktlinjer	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare	2011-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska i nära samarbete med utbildningsnämnden och kulturnämnden inom projektet Stockholm högläser verka för att litteratur och läsning ska bli en mer naturlig del i barnens utbildning	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

1. Barn och ungdomar har grundläggande demokratiska värderingar och sociala förmågor samt bemöts utifrån jämställdhet, respekt och likabehandling

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnen och ungdomarna utvecklar förståelse för vårt samhälles demokratiska värderingar.

Inom fritidens verksamheter bemöter alla varandra på ett respektfullt sätt.

Analys

Barnen och ungdomarna har erbjudits en verksamhet som byggt på allas delaktighet och gemenskap. En strävan i arbetet har varit att de ska respektera varandras olikheter, visa empati och hänsyn, samt ta ansvar utifrån sin mognad. Förskolornas likabehandlingsplaner och fritidens policydokument har utgjort en viktig grund. Gruppaktiviteter har anordnats för att stärka barnens och ungdomarnas hänsynstagande till varandra. Tre fritidsgårdar och de öppna förskolorna har HBT-certifierats under året. Övriga fritidsgårdar har certifierats tidigare. Under våren genomfördes föreläsningar om HBTQ för all förskolepersonal.

De förväntade resultaten kännetecknar ca 85 % av barnen i förskolan enligt pedagogernas gruppbedömning. I förskoleundersökningen (föräldraundersökningen) ökade delindex för normer och värden till 89 (87 år 2013).

I fritidens enkätundersökning uppgav 95 % av ungdomarna (98 % av flickorna och 93 % av pojkarna) att de inte känt sig illa behandlade av andra besökare på fritidsgårdarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Barn med funktionsnedsättningar ska företrädesvis inkluderas i de ordinarie förskolegrupperna	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Förskolans personal ska ges fortbildning kring barn med funktionsnedsättning, inkluderande arbetssätt och i förekommande fall hjälpmedel	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Vid övergången från förskola till skola ska särskild samverkan ske med berörda parter så att funktionsnedsatta barn får en bra övergång	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Barn och ungdomar med funktionsnedsättning ska huvudsakligen och i så stor utsträckning som möjligt, inkluderas i fritidens ordinarie verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Personalen som arbetar inom fritiden ska ges ökade kunskaper om funktionsnedsättningar hos barn och ungdomar	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Vid planeringen av fritidens verksamheter ska hänsyn tas till att aktiviteterna ska vara tillgängliga för funktionsnedsatta barn och ungdomar	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

2. Barnen utvecklar sina förmågor och utmanas i sin utveckling och sitt lärande



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnen utvecklar sina förmågor i meningsfulla sammanhang där lust och nyfikenhet styr (kartläggning av resultat utifrån TUFF).

Personalen ska i sin självvärdering utifrån kriterierna som rör nämndmålet, kunna konstatera att det skett en utveckling på förskolan (kvalitetsindikatorn från KF).

Förbättrat delindex för stadsdelen avseende frågeområdet ”utveckling och lärande” i förskoleundersökningen (föräldraenkät) till 80.

Analys

Matematik, språk, naturvetenskap, estetisk verksamhet och teknik är i förskolan kopplade till varandra och bildar i verksamheten en helhet för barnen som personalen tagit tillvara i vardagliga händelser, lek och i teman/projekt.

Förskoleundersökningens delindex för läroplansområdet ”utveckling och lärande” blev förbättrat till 81 (78 år 2013). Förskolorna har utifrån ett gemensamt utvärderingsmaterial, i linje med resultatbaserad styrning, gjort en uppskattning av vad arbetet lett till för barnen. I

materialet som kallas TUFF (Tydlig uppföljning för förskolan) finns konkreta kriterier som man utgått ifrån i sin bedömning. Inom språk och kommunikation kännetecknas de förväntade resultaten av cirka 90 % av barnen. Inom matematik kännetecknas de förväntade resultaten av cirka 75 % av barnen och inom naturvetenskap och teknik av cirka 75 % av barnen. Resultaten är sammanfattade med en avrundning i intervaller om 5 %.

Personalen har gjort en självvärdering inom olika områden som sammanfattas till förskoleindikatorn. Resultaten för språk och kommunikation blev 3,6, för matematik 3,4 och för naturvetenskap och teknik 3,4. Det sammanvägda målvärdet var 3,7 vilket inte uppnåddes fullt ut då det sammanvägda resultatet blev 3,5.

Det språkutvecklande arbetet utgår från stadsdelens gemensamma språkprogram och har givit bra resultat i barngrupperna. Kontinuerliga fortbildningsinsatser av stadsdelens språkpedagog samt stadsdelsövergripande nätverk bidrar till god kompetens avseende det området. Ett pågående läsprogram "Stockholm läser" i samarbete med biblioteken har medfört ett planerat och ökat sagoläsande på förskolorna.

Det finns en ökad medvetenhet inom matematikområdet utifrån att det lyfts fram i förskolans reviderade läroplan, men det är fortfarande ett område att utveckla. Pedagogerna har lyft fram matematiken i vardagen, uppmuntrat barnens matematiska göranden samt sett till att det finns material som stödjer och uppmuntrar till matematiskt tänkande.

Alla förskolor har arbetat med naturvetenskap och teknik i någon form. Tekniken är utifrån läroplanen ett nyare område för pedagogerna att utveckla. De utforskar förhållningssätt som ger barnen tillfällen att undersöka och lösa problem i vardagen och många av förskolorna är certifierade i "Grön flagg" (genom Håll Sverige rent).

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Inom varje förskoleområde ska en årlig kartläggning göras av vilka modersmål som talas av barn och personal.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

3. Barnen och ungdomarna är delaktiga och har inflytande

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnen och ungdomarna är delaktiga och har ett reellt inflytande på verksamhetens innehåll.

Analys

I förskolan och inom fritidens verksamheter har man fortsatt arbetet med att ta tillvara barnens och ungdomarnas förmåga och vilja, till att ta ansvar och utöva inflytande. De har uppmuntrats att uttrycka sina tankar och åsikter samt utifrån mognad och ålder fått delta i olika former av samarbete och beslutsfattande. Barnens och ungdomarnas intressen har till stor del legat till grund för utformningen av miljö och planeringen av verksamheten. Exempel på hur man tagit reda på ungdomarnas önskemål i fritidsverksamheten är förslagslådor, stormöten och representation i delar av personalmöten.

I förskolan kännetecknas de förväntade resultaten av cirka 85 % av barnen. I resultatet från

föräldraenkäten "Förskoleundersökningen" har index för frågeområdet Barns inflytande ökat till 85 (82 år 2013).

I fritidsenkäten uppger 94 % av ungdomarna att de känner sig delaktiga (96 % av flickorna och 92 % av pojkarna).

Nämndmål:

4. Vårdnadshavarna och förskolan samverkar för barnens bästa



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Vårdnadshavarna känner delaktighet och har förtroende för förskolans verksamhet. Förbättrat delindex till 80 för stadsdelen, avseende frågeområdet "samverkan" i förskoleundersökningen (föräldraenkät).

Analys

Samverkan med hemmet har utgjort ett utvecklingsområde för förbättring. Pedagogerna har utifrån detta under året bl.a. utvecklat sina bildspel i presentationerna till föräldramöten, för att synliggöra den pedagogiska verksamheten och visa på hur man arbetar med språk & kommunikation, matematik, naturvetenskap och teknik. Speciellt på småbarnsavdelningarna har man försökt förtydliga bildspelen så att alla förstagångsföräldrar får en ökad förståelse för innehåll och syfte med verksamheten.

Arbetet visar på ett gott resultat i Förskoleundersökningen och delindex för samverkan med hemmet har ökat till 83 (82 år 2013). Särskilt väl har man lyckats informera föräldrarna om förskolans mål och arbetssätt. Föräldrarna känner sig också mer välkomna att ställa frågor och komma med synpunkter på verksamheten.

Nämndmål:

5. Barnen är förberedda inför övergången från förskola till skola



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förskolan har former för att avrunda förskoletiden och förbereda inför övergång till förskoleklass, utifrån varje barns förutsättningar och behov. Barnen är förberedda inför att börja förskoleklass (intervjuer).

Analys

Förskolorna har följt rutinerna i stadsdelens samverkansavtal kring övergången från förskolan till skolan. Utifrån Stockholms stads riktlinjer har handlingsplanen skrivits om och förtydligats under året. Det har skett i samverkan mellan utbildningsförvaltningen och stadsdelsförvaltningen samt i samråd med fristående förskolor. Revisorerna har granskat handlingsplanen och funnit att den är i linje med riktlinjerna men att den behöver förankras ytterligare. Under våren har förskolorna förberett barnens skolstart i nära samarbete med föräldrar och skolor.

I verksamhetsplanerna har enheterna angett tre förväntade delresultat: barnen är förberedda inför att börja förskoleklass, vårdnadshavarna är nöjda med förskolans avrundning av förskoletiden samt fungerande samarbete mellan förskola, skola och fritidshem. Pedagogerna har genomfört intervjuer med både barn och föräldrar om deras tankar inför skolstarten. De har sedan gjort en samlad bedömning av hur väl man nått de förväntade resultaten utifrån intervjuerna samt utifrån kontakterna med skolan. Barnen upplevdes vara väl förberedda inför att börja i förskoleklass men personalens totala bedömning är att man sammantaget når upp till ca 80 % måluppfyllelse. Det är kontakterna med skolan som främst ses som ett förbättringsområde.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål då arbetet utifrån beslutade mål, indikatorer och aktiviteter i huvudsak har pågått enligt planering i alla verksamheter. Inom samtliga verksamhetsområden har man arbetat med att utveckla kvaliteten i omsorgen, bland annat genom fortsatt utveckling av arbetet med resultatbaserad styrning och metoden lean. Årsmålen för ett antal indikatorer uppnås dock endast delvis och för några inte alls. Inom funktionsnedsättning och äldreomsorg nås årsmålen helt eller delvis för samtliga indikatorer. Inom individ- och familjeomsorg nås årsmålen endast delvis eller inte alls. Indikatorer som inte uppnås gäller andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri, andel ungdomar anmälda för brott som kallas till socialtjänsten inom 48 timmar (vilket främst beror på att det inte finns någon säker mätmetod) samt andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt.

Förvaltningens förebyggande insatser har fortsatt varit prioriterade och är viktiga för att bryta negativa beteenden hos individen, fånga upp unga i riskzon och bidra till trygghet. Under hösten har det varit oroligt i vissa områden i stadsdelen, med bland annat bilbränder, skadegörelse och en nedbrunnen förskola. Fritidsgårdarna har i samband med detta haft extra öppethållande och fältassistenter har utökat sina arbetstider. Samarbete sker hela tiden med andra aktörer såsom polis och skola. m.fl. Fritidsverksamhetens ungdomsenkät visar mycket goda resultat, bland annat upplever ungdomarna att de blir tagna på allvar och vid behov kan söka hjälp hos personalen samt att de får information om verksamhetens aktiviteter. Under sommarmånaderna är den organiserade fritidsverksamheten på Gålö en viktig och uppskattad del i det förebyggande arbetet och besöktes under sommaren av cirka 3 100 besök. Även sommarkolloverksamheten har en viktig funktion för de cirka 450 barn som har deltagit där.

För att öka tillgängligheten har aktiviteter enligt programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning genomförts och programmet förankaras löpande i verksamheterna. Under året har åtgärder vidtagits för de enkelt avhjälpbara hinder, som påvisades i den tidigare kartläggningen. Inom individ- och familjeomsorgen har verksamheten funktioner med jour, beredskap och pooltjänster för högsta tillgänglighet. Även inom äldreomsorgens beställarenhet har ett nytt arbetssätt införts med inrättande av en mottagargrupp för mottagande av alla inkommande ärenden från Äldre direkt samt åtgärder och beslut i

brådsökande ärenden, vilket har frigjort tid för biståndshandläggarna för nyprövningar och uppföljningar. I stadsdelen har barnomsorg på obekväm arbetstid (dygnet runt) bedrivits på en förskola.

Ett arbete med att utveckla och säkerställa jämställda resultat i verksamheterna har inletts genom kompetensutveckling inom området. Inom äldreomsorgen har en medarbetare deltagit i stadens utbildning till observatör och gjort kvalitetsuppföljningar via observation inom vård- och omsorgsboende under våren. Inom funktionsnedsättning har behovet av att utveckla kommunikationsvägar för barn med funktionsnedsättning lett till att en projektansökan om digitalt kommunikationsstöd lämnats in, i syfte att utveckla appar som ska underlätta inhämtning av barnets synpunkter till utredningen. Säkerställande och utveckling av dokumentation, rutiner och arbetsmetoder har fortsatt inom alla verksamheter.

Ett mer omfattande stöd för våldutövande, våldsutsatta samt för barn som levt med våld i sin familj har erbjudits jämfört med tidigare år och Relationsvårdscentrum samt Kvinnofridsteamet har märkt en ökning av antal personer som drabbats av våld. För att tydliggöra barnens situation har ett nytt arbetssätt införts där barnens livssituation särskilt beaktats och dokumenteras i en särskild punkt i utredningen.

Arbetet med en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering har fortsatt, liksom arbetet för att den enskilde ska ha möjlighet att leva ett självständigt liv. Samverkan har utvecklats inom funktionsnedsättning och inom individ- och familjeomsorgen, för att bättre och gemensamma lösningar i stödet till den enskilde. Arbetet med uppsökande verksamhet till personer med psykisk funktionsnedsättning har påbörjats och inom hemtjänsten arbetar man personcentrerat och enligt kvarboendepincipen. Information har getts till äldre om olika stödinsatser och inom funktionsnedsättning samt inom socialpsykiatri har man arbetat med att motivera den enskilde till olika aktiviteter.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom IoF, BoU och Vuxna, 0-19 år)	79,53 %	73,44 %	84 %	84 %	VB 2014
Analys Andelen som återkommer varierar över tid, så gör också antalet ärenden som avslutas, och någon trend kan ännu inte ses. I vissa fall är det bra att ärenden återkommer då det kan innebära att den enskilde har blivit mer mottaglig för stöd och behandling.					
  Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri	32,43 %	55,56 %	60 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Redovisningen bygger på de mål/delmål som handläggarna registrerar i DUR. Handläggningsprocessen för socialpsykiatri ska ses över av stadens centralt då processen är alltför omfattande. En effekt av att processen är alltför omfattande är att alla uppgifter ej registreras.					
  Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd	79 %	83 %	85 %	80 %	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
genomfördes (IoF)					
Analys Arbetet med att skapa delaktighet för brukarna i utredningsprocessen sker fortlöpande genom frågor i uppföljningsmodulen i DUR. Vid samtal med brukarna tillämpas metoden Motiverande Intervju (MI). Värdegrundsarbetet följs fortlöpande där bemötandefrågor är en viktig del. Metodutveckling och ärendedragningar genomförs fortlöpande för samsyn i utredningar och bedömningar. Här ingår även utvecklingsarbetet gällande jämställda beslut där en särskild checklista med frågeställningar har utarbetats och tillämpas.					
  Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	73,63 %	81,73 %	100 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Verksamheten genomförde en omorganisation under sommaren/hösten. Då överlämningen mellan cheferna inte var optimal, har detta medfört att det inte finns helt tillförlitlig statistik. Under december månad har dessa ärenden inte haft högsta prioritet. Rutiner för mätning behöver utvecklas.					
  Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (IoF)	73,47 %	76,27 %	77 %	77 %	VB 2014
Analys Resultatet är en förbättring jämfört med T2. Någon analys har inte kunnat göras av resultaten under året och någon trend kan inte ses. Andelen som återkommer varierar över tid, så gör också antalet ärenden som avslutas. I vissa fall är det bra att ärenden återkommer då det kan innebära att den enskilde har blivit mer mottaglig för stöd och behandling.					
  Andelen försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i nämnden	25 %	23 %	40 %	20 %	2014
Analys Utfallet är avsevärt lägre än målsättningen, vilket beror på att målvärdet har baserats på ett bra resultat från 2012. Därefter har resultaten legat på ca 25 %.					
  Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	100 %	90 %	100 %	tas fram av nämnden	2014
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	85 %	85 %	84%	2014
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	71 %	74 %	74%	2014
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att	68 %	61 %	61 %	tas fram av	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)				nämnden	
  Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	78 %	79 %	tas fram av nämnden	2014
  Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden	2014
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	94 %	91 %	91 %	91 %	2014
  Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	84 %	91 %	91 %	2014
Analys Handlingsplaner upprättas utifrån identifierade förbättringsområden. Urvalsgruppen är dock liten och bortfallet högt, vilket gör att tolkning av resultaten bör ske med försiktighet och kan inte generaliseras alltför långtgående, då det är rimligt att anta att det finns grupper av brukare i målgruppen som inte finns representerade i denna undersökning.					
  Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	97 %	89 %	91 %	91 %	2014
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	78 %	90 %	90%	2014
Analys Handlingsplaner upprättas utifrån identifierade förbättringsområden. Urvalsgruppen är dock liten och bortfallet högt, vilket gör att tolkning av resultaten bör ske med försiktighet och kan inte generaliseras alltför långtgående, då det är rimligt att anta att det finns grupper av brukare i målgruppen som inte finns representerade i denna undersökning.					
  Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	92 %	91 %	95 %	95 %	2014
Analys Resultatet har förbättrats något jämfört med föregående år. Handlingsplan upprättas utifrån identifierade problemområden.					
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	83 %	85 %	85 %	2014
Analys Resultatet har förbättrats något jämfört med föregående år och årsmålet uppnås nästan. Egen regis					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
individuppföljning har visat ett resultat på 98 % som är nöjda med hemtjänsten.					
  Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	78 %	85 %	85 %	85 %	2014
Analys Det är färre antal personer som är nöjda 2014 än för 2013. I Egen regis egen undersökning är det över 90 % som är nöjda och känner sig trygga.					
  Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	74 %	77 %	77 %	77 %	2014
Analys Resultatet för hur nöjda brukarna är med maten på vård- och omsorgsboende är något försämrat jämfört med 2013, vilket innebär att detta är ett fortsatt utvecklingsområde. Resultatet totalt är dock mycket bättre än för staden totalt, 66 %. Kostenheten har gått i genom flera av recepten och inhämtat information om de äldres önskemål genom verksamheternas kostombud och genom enkätundersökning. Verksamhetschefer har gjort måltidsobservationer för att kunna handla personalen kring måltidssituationen. Vad brukarna känner som "bra" beror inte bara på vad som finns på tallriken utan bör ses som tillsammans med flera delar såsom "säker, god, integrerad, trivsamt, hållbar och näringsrik".					
  Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	68 %	76 %	76 %	76 %	2014
Analys Se kommentar under indikatorn för hemtjänst ovan.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	82 %	71 %	76 %	76 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	81 %	86 %	86 %	86 %	2014
Analys Resultatet är en försämring jämfört med 2013. I avdelningen för egen regis individuppföljning framgår att 98 % känner sig trygga med hemtjänsten.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	88 %	90 %	90 %	90 %	2014
Analys Utfallet är en sänkning jämfört med 2013. I enheternas analys av brukarundersökningarna framgår att verksamheterna behöver bli ännu bättre på att meddela den enskilde om tillfälliga förändringar.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kommunstyrelsen ska i samråd med socialnämnden och stadsdelsnämnderna utreda en sammanhållen organisation för öppenvårdsinsatser för barn och unga	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Aktiviteten är ännu pågående. Beräknas vara klar mars 2015.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera reviderade riktlinjer för familjehemsvård.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens hemlöshetsstrategi.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla formerna för uppföljning av placerade barn och unga i syfte att säkerställa att uppföljning sker på likartat sätt i staden.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska genomföra uppsökande verksamhet av unga i utanförskap med inspiration av det arbete som sker i Skarpnäcks stadsdelsnämnd.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen och fastighetsnämnden inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboendestäder eller serviceboendestäder	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska redovisa hur arbetet med att tillgodose behovet av bostäder med särskilt stöd och service fortskrider. Arbetet ska redovisas till kommunstyrelsens genomförandegrupp	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Bistå äldreomsorgen i att ta fram en utvistelsegaranti för äldre i vård- och omsorgsboenden	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnder ska succesivt under 2014 införa den fördjupade kvalitetsanalysen med uppföljare/observerare för förändrad kravställning och uppföljning	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utöka arbetet och registrerandet i Senior alert och svenska palliativregistret för att gynna verksamhetsutvecklingen inom äldreomsorgen	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Utveckla stadens information om vård- och omsorgsboendens popularitet	2014-01-01	2014-06-30	

Nämndmål:

1. Tillgängligheten till nämndens verksamheter är god

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Samtliga verksamheter genomför nämndens aktiviteter kopplade till programmet för delaktighet. Flickor och pojkar i närområdet känner till fritidens verksamheter. Ungdomar, föräldrar och samverkanspartners har lätt att komma i kontakt med fältverksamheten. Brukarna upplever att de får ett bra bemötande och att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten och dess medarbetare.

Analys

Programmet för delaktighet har förankrats inom enheterna. Synpunkter på aktiviteter

kopplade till de sju målen i programmet har inhämtats från stadsdelsnämndens funktionshinderråd. En uppföljning av arbetet under året med dessa aktiviteter delges rådet i särskild ordning.

Under 2013 genomfördes en kartläggning gällande enkelt avhjälpbara hinder inom de lokaler som förvaltningen nyttjar inom äldreomsorgen, omsorgen om funktionsnedsatta, förskolan och fritiden. Under 2014 har berörda enheter vidtagit åtgärder för de brister som påvisades. Det har främst handlat om markering av trappor och varningsmarkering på glaspartier. Redovisning av vidtagna åtgärder har skett till funktionshinderrådet.

Förskola, fritids- och fältverksamhet

Förskolebyggnader, parklekar och fritidsgårdar har över lag god tillgänglighet och man strävar efter att i så stor utsträckning som möjligt inkludera barn och ungdomar med funktionsnedsättning. Rågdalens parklek har utvecklats för att ge bättre förutsättningar till pedagogisk lek för barn med motoriska och/eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Förskolor och fritidsgårdar har egna hemsidor.

Under året har fältgruppen erbjudit ungdomar i stadsdelens skolor att besvara en enkät som redovisar hur de bedömer tillgängligheten till fältgruppen. Enkäten visar att 83 % av ungdomarna upplever att det är lätt att komma i kontakt med fältassistenterna. I en annan enkät uppger 85 % av fältgruppens samverkanspartners att det är lätt att komma i kontakt med dem.

Fältgruppen och fritidsverksamheten har arbetat via olika kanaler för att nå och komma i kontakt med såväl ungdomar som samarbetspartners. De har varit aktiva i olika sociala medier och deltagit i olika forum där de har informerat om sitt arbete och tagit del av andras kunskaper. Under året har fältassistenterna i högre grad än tidigare delat upp sig på olika områden och skolor, vilket inneburit att skolorna i stadsdelen nu har tydliga kontaktpersoner. Fältassistenterna har individuella telefonnummer samt ett gruppnummer där det alltid går att nå dem.

Omsorg på obekväm arbetstid

På förskolan Terassen bedrivs barnomsorg på obekväm arbetstid dygnet runt. Verksamheten har under 2014 bedrivits som projekt men kommer från årsskiftet att vara permanent. I mån av plats kan man ta emot syskon som är skolbarn, dock endast under helger och i överenskommelse med skolans rektor. Under året har 19 familjer beviljats barnomsorg på obekväm arbetstid och för närvarande finns 6 barn inskrivna i sådan verksamhet i förskolan Terassen.

Individ- och familjeomsorg barn och unga

Avdelningen för barn och ungas mottagningssektion samt kvinnofrid har jour dagligen och därmed hög tillgänglighet. Kvällar och helger hänvisas till Socialjouren. Ungdomsmottagningen har god tillgänglighet i dagsläget med drop in-tider till kurator och barnmorska. Från januari 2015 kommer det vara drop-in-tider tre gånger per vecka. Det innebär att ungdomsmottagningen har hög tillgänglighet för brådskande åtgärder. Alla medarbetare inom avdelningen följer telefonpolicyn avseende att de ringer upp senast påföljande dag. Tillgänglighet och ett gott bemötande har diskuterats på APT och konferenser.

Individ- och familjeomsorg vuxna

I stadens brukarenkät för ekonomiskt bistånd hade förvaltningen det högsta värdet i staden gällande tillgänglighet, 64 % svarade att de tyckte att var lätt att nå sin handläggare. Framgångsfaktorer är sannolikt att det alltid finns personal i beredskap och hög kompetens i receptionen. Under året har en pooltjänst införts, för mottagande av samtal och besök till handläggare som är t.ex. sjukskrivna eller har semester. Det har ökat tillgängligheten till verksamheterna och färre klagomål har kommit gällande tillgänglighet i och med detta.

I förvaltningens brukarenkät inom utredning och öppenvård vuxna har 93 %, av de som svarat på enkäten, svarat att det är lätt att komma kontakt med personalen. Inom verksamheten har man under året arbetat med tillgängligheten ur olika perspektiv, bl.a. ur funktionshinderaspekten och hur man beaktar den inom verksamheterna. Från den 1 september har mottagningsfunktionen integrerats med mottagningsenheten, som tidigare enbart hanterat ekonomiskt bistånd. Detta har lett till bättre tillgänglighet för de som söker kontakt med verksamheten.

Beställare inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Inom beställarenheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri har en särskild utbildningssatsning i bemötande genomförts utifrån att enheten fick lågt resultat gällande bemötande i den egna brukarundersökning som genomfördes 2013.

MI-coacher har utbildats och arbetssättet enligt MI-modellen, där stort fokus ligger på bemötande har fortsatt. Tillgänglighetsfrågor har fortlöpande beaktats och införandet av Kontaktcenter har ökat tillgängligheten för brukarna då det alltid går att tala med någon.

Inom äldreomsorgens beställarenhet har ett nytt arbetssätt införts fr o m juni månad genom inrättande av en mottagargrupp. De har tagit emot alla inkommande ärenden från Äldre direkt, åtgärdat och fattat beslut i brådskande ärenden. Alla inkommande samtal har hänvisats till Äldre direkt. En särskild avgiftshandläggare har haft kontroll över obetalda räkningar och andra avgiftsärenden. Detta arbetssätt har frigjort tid för biståndshandläggarna att göra nyprövningar och uppföljningar.

Inom enheten finns medarbetare som talar finska, persiska, arabiska och ryska. Tolk på andra språk har använts när behov uppstått. Informationsmaterial finns på olika språk och via stadens hemsida har tillhandahållits lättläst information.

Egen regi inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Kontaktmannens roll har konkretiserats mer avseende uppdraget att ta ansvar för det som framkommer vid veckovisa uppföljningar med brukaren och se till att brukarens synpunkter når samtliga medarbetare. Arbetet sker evidensbaserat och arbetssätten analyseras så att arbetet sker på bästa sätt utifrån brukarnas behov. Anhörigstödet har bjudit in till "drop-in". Personalen på gruppbostäderna använder sig av appen "fritt fram" för att hålla sig ajour med tillgängliga och aktuella aktiviteter som kan brukarna kan erbjudas och några av gruppbostäderna har börjat använda sig av gemensamt epost-konto samt mms i kommunikation med anhöriga.

Socialpsykiatrin har för samtliga sysselsättningsverksamheter inom egen regi haft gemensamma planeringsdagar för brukare och medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska utforma populärversionen av verksamhetsplanen i lättläst. Denna ska finnas tillgänglig på stadens hemsida.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Information ska utformas och delges alla chefer om att Bärbar hörselslinga finns och hur denna ska användas. Information om att bärbar hörselslinga finns ska framgå av inbjudan.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Programmet om delaktighet för personer med funktionsnedsättning ska fortlöpande förankras inom förvaltningens verksamheter.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Skriftlig information som förvaltningen utformar ska ses över och anpassas till lättläst	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Utifrån resultatet av genomförd inventering av Enkelt avhjälpna hinder ska åtgärder vidtas inom de lokaler som förvaltningen rör över	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

2. Insatser för den enskilde är säkrade utifrån handläggning, delaktighet och genomförande

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

I brukarundersökningen för individ- och familjeomsorgen ska en högre andel än i 2013 års undersökning:

- känna till hur lång tid utredningen ska ta
- ha fått beslut som de förstår
- känna till överklagandeprocessen

Måluppfyllelse på samtliga indikatorer som fastställts av kommunfullmäktige.

Analys

Individ- och familjeomsorg barn och unga

Utredningsenheten delar alltid ut en broschyr där det framgår hur en utredning går till, vilka rättigheter man har samt hur det går till att överklaga ett beslut.

Socialsekreterarna arbetar med att motivera familjerna, i de fall där det bedöms viktigt, att ta emot insatser av olika slag för att förbättra situationen i familjen.

Individ- och familjeomsorgen vuxna

Inom utredning och öppenvård vuxna visar samtliga resultat i förvaltningens brukarenkät på bättre resultat än föregående år gällande delaktighet och att känna till hur lång tid utredningen ska ta, ha fått beslut som de förstår och känna till överklagandeprocessen.

Inom verksamheten med ekonomiskt bistånd har förvaltningen goda eller mycket goda resultat på motsvarande frågor, i förhållande till staden i övrigt. Gällande delaktigheten har förvaltningen det högsta resultatet i staden. Ett utvecklingsområde är att formulera beslut så

att det är lätt att förstå, där hade förvaltningen ett värde strax över stadens medelvärde. Som helhet hade förvaltningen det bästa resultatet i staden på enkäten.

Beställare inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Arbetet med att säkra biståndshandläggningen har fortgått. Inom båda enheterna har detta skett bland annat genom att handläggarna använt en mall, för att beställning av insatser ska bli tydlig för utföraren vid upprättandet av en genomförandeplan. Granskning av att genomförandeplaner överensstämmer med beställda insatser har skett utifrån en särskild mall. Rutinen för funktionsnedsättning och socialpsykiatri har anpassats till den mål- och delmålsuppföljning i DUR som kommer att införas gemensamt i staden för båda verksamhetsområdena.

På metodmöten har arbetet med att förbättra dokumentationen fortsatt, liksom arbetet med att skapa rutiner och mallar som stöd. Biståndshandläggarna har använt en intervjuguide som ingår i kartläggningssystemet vid utredningen. Frågor i guiden främjar att den enskilde kommer till tals och är delaktig i utredningen. Vid aktgranskning som genomförts inom äldreomsorgens beställarenhet har man kunnat utläsa i dokumentationen att 69 % av brukarna/deras företrädare anser att de har kommit till tals och varit delaktiga i utredningen. Redovisning av resultat uppdelat på kön kan ej ges.

En medarbetare inom äldreomsorgens beställarenhet har deltagit i utbildning till observatör och gjort kvalitetsuppföljningar via observation inom vård- och omsorgsboenden under våren. Hela beställaravdelningen har haft en gemensam hälsodag som ägnades åt struktur i arbetet. Medarbetarna har deltagit i olika seminarier och utbildningar som anordnats av Äldreförvaltningen. Utbildningsdagar för hela avdelningen har även genomförts gällande bemötande (Talk Map) och jämställdhet med fokus på jämställda beslut. Beställarenheterna har påbörjat arbetet med jämställda beslut bland annat genom genomgång och bedömning av avidentifierade ärenden för att påvisa ev skillnader mellan kön. Jämställdhet och bemötande (och attraktiv arbetsgivare) kommer att vara fortsatta fokusområden inför 2015.

Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning har inflödet ökat, både av antal ärenden och av sökande med komplexa behov. Bland annat har antalet sökande av personlig assistans ökat, vilket kan ses som en direkt effekt av försäkringskassans förändrade bedömningar vid omprövning av beslut. En arbetsgrupp har arbetat med metodutveckling avseende utredningar av personlig assistans.

För att säkra att barnperspektivet beaktas vid utredningen av berörda ärenden har särskilda rubriker tillförts i utredningsmallarna så att det tydligt framgår att barnperspektivet har beaktats.

Arbetet med ökad samsyn i biståndsbedömningen har fortgått, vilket bidragit till ökad rättssäkerhet för den enskilde genom att metodutvecklingsarbetet utgått ifrån identifierade behov. Inom de båda beställarenheterna har värdegrundsarbetet fortsatt. Diskussioner har förts om hur värdegrunden ska efterlevas, i arbetslaget, vid möten med brukare samt i handläggningsprocessen. Tillämpningen av samtalsmetoden Motiverande Intervju (MI) har fortgått. Inom beställarenheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri har enhetens friskvårdsombud föreläst om arbetsmiljö och härskartekniker.

Arbetet med att utforma ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet för beställaravdelningen har slutförts och arbetet fokuseras nu på motsvarande för de båda

beställarenheterna.

Beställarenheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri har deltagit i en projektansökan om Digitalt kommunikationsstöd. Syftet har varit att utveckla kommunikationsvägar genom appar för barn med funktionsnedsättning för att underlätta inhämtning av barnets synpunkter till utredningen av behov av insatser samt uppföljningen av dessa. Socialförvaltningen har haft huvudansvaret för uppdraget och beslut väntas om tilldelning av medel för utveckling.

Egen regi inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Det nya tidregistreringssystemet inom hemtjänsten har ökat rättsäkerheten för den enskilde individen. Inom assistansenheten samt för insatsen avlösarservice och ledsagarservice skickar medarbetarna in dokumentation på särskild blankett i samband med att deras tidrapport skickas in. Inom gruppboendena LSS har nätverksträffarna för dokumentationsombuden fortsatt. Samtlig personal inom assistansenheten och gruppboendena har fått dokumentationsutbildning som kommer efterföljas av handledning på respektive enhet.

För att uppnå ett förbättrat resultat i brukarenkäterna arbetar enheterna efter framtagna handlingsplaner. Öppet hus och fokusgrupper har genomförts för att enheterna i dialog ska kunna konkretisera och analysera synpunkter och resultat av brukarundersökningar. Detta för att utveckla verksamheten ytterligare samt fånga upp behov och förväntningar på verksamheten.

Gemensamma uppföljningsmetoder enligt resultatbaserad styrning (RBS) och MI har implementerats, vilket har förstärkt brukarnas inflytande i att påverka på vilket sätt och när beviljade omsorgsinsatser ges i den individuella genomförandeplanen. Frågor gällande delaktighet och inflytande i samband med utförda insatser ställs varje vecka inom äldreomsorgen och varje månad inom funktionsnedsättning. För personer som har biståndsbedömda socialpsykiatriska insatser ställs två nyckelfrågor två gånger per år. Svaren journalförs i brukarens akt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheterna ska säkerställa att den enskilde haft möjlighet att vara delaktig vid utformandet av insatserna.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Utförarenheterna ska säkerställa att genomförandeplanerna är uppdaterade. Beställarenheterna ska granska att genomförandeplanen stämmer överens med beställda insatser.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Arbetet inom förvaltningens enheter ska präglas av en väl förankrad värdegrund	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Enheterna ska ha en aktiv dialog om bemötande.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

3. Förebyggande insatser erbjuds den enskilde. Barn, unga och vuxna i riskzon upptäcks tidigt och får stöd.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn och ungdomar i riskzon upptäcks tidigt, får hjälp och länkas till relevanta

samarbetspartners.

Samverkanspartners har utifrån fältgruppens arbete kännedom om trender, uttryck och ungas levnadsförhållanden.

Antal personer som genomgår ABC-utbildning ökar. Andel öppenvård i förhållande till institutionsvård ökar.

Analys

Fritids- och fältverksamhet

Genom uppsökande och förebyggande arbete under året har fältassistenterna mött många ungdomar i stadsdelen. Syftet har varit att få kontakt med unga och att få kunskap om deras livssituation för att kunna erbjuda hjälp till dem som har haft behov av det. Insatser har gjorts, i största möjliga mån i samråd eller i samförstånd med ungdomarna själva, både när det gäller frivilliga kontakter och i kontakter med föräldrar och andra myndigheter.

Fältgruppen har genomfört en enkät för de ungdomar i riskzon som varit i direkt kontakt med gruppen under året; ca 15 ungdomar. Av dem har 100 % svarat att de upplevt att de fått råd eller stöd av fältassistenterna i olika omfattning och 86 % har svarat att de upplevt att deras situation har blivit bättre utifrån det stöd de fått.

Under hösten har det varit oroligt i vissa områden i stadsdelen vilket bland annat innefattat bilbränder, skadegörelse och en nedbrunnen förskola. Detta har medfört att fältassistenterna arbetat övertid och fritidsgårdarna har haft extra öppethållande. Fältgruppen har under året haft återkommande möten med socialtjänst och polis för att informera om ungdomar i riskzon samt deltagit i andra samverkansmöten där också skolan och fritidsverksamheten funnits med. Varje månad har gruppen skickat ut en rapport till samverkanskontakter där man redogjort för händelser av vikt. Under 2014 har exempelvis drogen Spice på kort tid blivit föremål för oro från vuxenvärlden då drogen använts av ungdomar i stadsdelen.

Inom fritidsverksamheten har ungdomarna fått möjlighet att utveckla sina intressen och pröva på för dem nya aktiviteter. Så kallade riskkvällar, fredagskvällar och lördagskvällar, har prioriterats. Under skolloven har man erbjudit extra aktiviteter med ett blandat utbud av lek, idrott, kultur och utflykter. Alla verksamheter har haft samarbete med fältassistenterna och vid oroligheter kring ungdomar har kontakt också tagits med föräldrar och socialtjänst. Hagsätra fritidsgård har under hösten fått nya större och bättre lokaler vilket inneburit möjlighet att erbjuda gruppverksamheter och flera former av aktiviteter än tidigare. Det har medfört goda förutsättningar för att fånga upp fler unga och också ökat andelen flickor som besöker verksamheten.

Fritidsverksamhetens ungdomsenkät visar att 97 % av ungdomarna anser att de kan söka hjälp hos personalen om de behöver, 96 % av flickorna och 97 % av pojkarna. Den visar också att 97 % anser att de blir tagna på allvar av personalen om de vill berätta något, 100 % av flickorna och 95 % av pojkarna. På frågan, har du provat på något nytt inom fritidsverksamheten, svarade 80 % ja, 80 % av flickorna och 77 % av pojkarna. Det var 91 % som ansåg att de fick information om vilka aktiviteter fritidsverksamheten erbjuder, 98 % av flickorna och 85 % av pojkarna.

All personal inom förvaltningens fritidsgårdar har arbetat med att utveckla sitt förebyggande

arbete för att i ett så tidigt skede som möjligt upptäcka barn som far illa och för att fritidsgårdarna ska vara en trygg plats för barn och ungdomar att vara på. Preventionsprofilen är det verktyg som använts för att synliggöra, utveckla och följa upp respektive fritidsgårds förebyggande arbete. Preventionsprofilen har tagits fram av stadens preventionssamordnare tillsammans med Socialförvaltningen och har det har kvalitetssäkrats av Karolinska institutet.

En stor del av fritidsverksamheten ägde under sommaren rum på sommargårdarna Simpvik och Sävsnäs på Gålö. Förvaltningen har som tidigare ordnat med kostnadsfria bussar dit. Under sommaren genomfördes 23 abonnerade bussturer med cirka 3 100 besök, vilket innebär en ökning jämfört med tidigare år. De flesta av barnen/ungdomarna kom från Hagsätra, Rågsved, Östberga och Högdalen och cirka 90 % var i åldrarna 10-17 år. Majoriteten var till skillnad mot föregående år flickor. I övrigt var deltagarna familjer med yngre barn som åkte till Sävsnäs. På Gålö erbjöds olika aktiviteter i form av dagkollo. Vid samling och genomgång vid ankomsten fick barnen/ungdomarna anmäla sig till dagens aktiviteter såsom bad, fiske, fotbollsturnering, pyssel, femkamp, frågesporter, träjmålning m.m. Kurser i foto, dans, yoga, konst och trumma erbjöds också. Varje vecka avslutade med en talanguppvisning och sista badbussdagen, den 31 juli, avslutades med en stor fest med fotbollsturnering mellan personalen och ungdomarna samt ett artistuppträdande. Personaltätheten var hög och samarbete skedde mellan fritidsgårdarna. Fältassistenter deltog kontinuerligt i verksamheten och feriearbetande ungdomar arbetade med städning, miljöarbete, trädgårdsskötsel och olika byggprojekt.

I parkleken Rågdalen som nu drivs i egen regi har antalet aktiviteter utökats och såväl den inre miljön i parkhuset som parken och lekutrustningen har rustats upp.

Tabellen nedan visar antal besökare på kollo sommaren 2014.

Sommarkollo	2013		2014	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Flickor sökt	303	55 %	292	57 %
Pojkar sökt	248	45 %	223	43 %
Totalt sökt	551		515	
Flickor åkt	279	54 %	250	56 %
Pojkar åkt	238	46 %	199	44 %
Totalt åkt	517		449	

Totalt åkte 449 barn på kollo och extra resurser beviljades för 20 av dessa.

Öppna förskolorna

De sex välbesökta öppna förskolorna har arbetat för att vara en länk till samhället och har i det arbetet haft en mängd samverkanspartners. Alla öppna förskolorna har arbetat språkutvecklande samt för att bryta segregation, bygga broar och träna svenska. I verksamheten har man informerat om olika utflyktsmål samt gjort egna utflykter och aktiviteter tillsammans. Under ledning av en koordinator har man fortsatt att bredda verksamhetens innehåll utifrån de boendes behov, exempelvis genom språkcafé, Svenska med baby, grupp för unga föräldrar (upp till 23 år), finsk eftermiddag samt utökade öppettider. Lokalerna samutnyttjas med andra av förvaltningens verksamheter såsom ABC-kurser,

tjejträffar och pensionärsträffar. Personalen i alla öppna förskolorna har genomgått en utbildning via RFSL och blivit HBT-certifierade under våren.

Individ- och familjeomsorg

Föräldrautbildningarna ABC (Alla barn i centrum) och Komet (förkortning för KOMmunikationsMETod), har varit populära och flera familjer står i kö då kurserna har varit fulltaliga. Under året har fyra Komet-utbildningar och elva ABC-utbildningar genomförts. Deltagarna är generellt mycket nöjda med kurserna. Syftet med utbildningarna är att stärka relationerna mellan föräldrar och barn.

En viktig skyddsfaktor för barn och ungdomar är en fungerande skolgång. Alla förvaltningens familjebehandlare har kunskaper om evidensbaserade kartläggningsprogram, som enligt forskningen är verksamma vid skolfrånvaro.

Under året har informationsbrev skickats inför skollov och riskhelger till föräldrar med barn som går i skolor inom Enskede-Årsta-Vantör. Breven har innehållit information om aktiviteter som erbjuds, tips och råd om hur föräldrar kan tänka och agera rörande tobak, alkohol, narkotika och internet, samt med kontaktuppgifter till verksamheter som ger stöd. Utskicken har gjorts tillsammans med stadsdelsförvaltningarna i Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Skarpnäck, Skärholmen och polisen i Söderort. Inför studentfiranden skickades även information till elever i gymnasiets år 2 och 3.

Inför skolavslutningen genomfördes en antilångningskampanj genom att dela ut flygblad vid systembolagen i Högdalen och vid Gullmarsplan. Vid två tillfällen har föräldrar och andra vuxna i ungdomars närhet erbjudits föreläsning av socionomer från Maria ungdom som handlat om vad som händer när ungdomar tar droger och vad vuxna kan göra åt det

För att tidigt kunna ge stöd till unga med beroendeproblematik kallas alla unga som rapporteras enligt Lag om omhändertagande av berusade personer m.m. (LOB) eller narkotikabrott till samtal. Bedömningen är att något fler kommit till samtal under året, jämfört med föregående år.

Forskning visar att barn till föräldrar som har ett långtidsberoende av ekonomiskt bistånd har ökad risk att själva bli bidragsberoende som vuxna, jämfört med andra barn i befolkningen. Barnens livssituation har särskilt beaktats inom verksamheten med ekonomiskt bistånd och dokumenterats i en särskild punkt, men är ändå ett fortsatt utvecklingsområde. Vid handläggning av samtliga el- och hyresskulder har en barnkonsekvensanalys gjorts, för att belysa barnens situation, både vid bifall och avslag. Utifrån det har oftast bistånd beviljats till el- och hyresskulder, i familjer där det funnits barn. Genom fritidspenget har möjlighet funnits att uppmuntra och stimulera barnens fritidssysselsättning, genom extra bidrag. Barnens situation har diskuterats regelbundet på t.ex. ärendedragningar.

Egna erfarenheter och forskning visar att våldsutsatta och våldsutövande föräldrar har stora behov av att öka föräldraförmågan och förstå barns behov av trygghet och förutsägbarhet samtidigt som föräldrarna får behandling för det våld de utsatts för eller utsätter sin partner för. Både våldsutsatta och våldsutövare har därför fått möjlighet att delta i föräldraprogrammet "Trygghetscirkeln", ett program med åtta träffar som stärker föräldrars förmåga att skapa trygghet, stabilitet och förutsägbarhet i förhållande till sina barn. Föräldraprogrammet har genomförts i Relationsvåldscentrums och familjecentrums regi för såväl våldsutsatta som våldsutövande föräldrar.

Jämfört med 2013 års statistik visas en ökning av personer som drabbas av våld i nära relationer. Verksamheten erbjuder också mer omfattande stöd för de våldutövande, de våldsutsatta samt för barn som levt med våld i sin familj jämfört med tidigare år. Ökningen består av fler personer haft kontakt med mansmottagning, familjecentrum och kvinnostöd. Behandlingen har också varit mer genomgripande och omfattande genom att kombinera enskilda kontakter med gruppverksamhet för såväl våldsproblematik som föräldraförmåga.

Nämndmål:

4. Personer, som nämnden har hälso- och sjukvårdsansvar för, får utifrån en individuell bedömning en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Måluppfyllelse enligt angivna indikatorer för HSL.

Analys

Personer som nämnden har hälso- och sjukvårdsansvar för, har utifrån en individuell bedömning fått en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering. Berörda enheter ger varje person en individuell bedömning med fokus på ADL, funktionsbedömning och riskbedömning gällande, fall, undernäring och trycksår. Riskbedömning av fall, undernäring och trycksår enligt gällande rutin har genomförts för 94 % av de boende inom egen regis verksamheter.

Under 2014 har implementering av Rutiner för den äldres hälsa och välbefinnande fortsatt, vilket har lett till bättre resultat i journalgranskningar. Webbaserad rapportering av inträffade avvikelser i VODOK har bidragit till ökad patientsäkerhet. Enheterna har också påbörjat arbetet med att registrera i kvalitetsregistren Senior Alert och Palliativa registret. För att säkerställa att patienter och anhöriga involveras ordnas anhörigmöten och årliga brukarenkäter.

En lokal överenskommelse mellan landsting och kommun, avseende vård och omsorg för personer med demenssjukdom/kognitiv svikt samt stöd till deras närstående, har utarbetats under året och undertecknas i början av 2015.

I patientsäkerhetsberättelsen (se bilaga) finns utförligare beskrivning av arbetet som skett under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Berörda enheter (servicehus och vård- och omsorgsboende) ger varje person en individuell bedömning med fokus på ADL, funktionsbedömning och riskbedömning gällande fall, undernäring och trycksår samt årlig läkemedelsgenomgång och omvårdnad i livets slutskede enligt "Rutinerna för den äldres hälsa och välbefinnande".	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

5. Den enskilde har möjlighet att leva ett självständigt liv

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Antalet vräkningar minskar. Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ- och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats ökar.

Måluppfyllelse på samtliga indikatorer fastställda av kommunfullmäktige. Goda resultat kring relaterade frågor i stadens brukarundersökning.

Analys

Individ- och familjeomsorg vuxna

En viktig grund för ett självständigt liv är en egen bostad. Antal hushåll som kommer till förvaltningens kännedom på grund av att de riskerar att bli av med sin bostad ökar för varje år. Under året har det inkommit 610 underrättelser om hyresskulder från hyresvärdar och 87 underrättelser om avhysning från Kronofogdemyndigheten. De flesta av hushållen var ensamstående utan barn, men i 27 hushåll fanns det barn. I några av ärendena har avhysningen återkallats då hyresskulden reglerats av den enskilde eller genom ekonomiskt bistånd. Inga barnfamiljer har blivit avhysta. En särskild resurs har avsatts inom budget- och skuldrådgivningen för arbete med hyresrådgivning.

Målen gällande att personer som bor träningslägenhet ska ha ett fungerande boende uppnås. Däremot uppnås inte målet gällande att personer som bor i försökslägenhet ska ha ett fungerande boende. Orsaken till att boendet inte fungerar är framförallt obetalda hyror. Målet att personer som bor i försökslägenhet ska ta över sitt kontrakt uppnås inte heller. Kända orsaker är t.ex. ny skuldsättning, återfall i missbruk, psykisk ohälsa och bristande uppföljning av insatser från förvaltningens sida. Detta på grund av att man inte haft resurser att arbeta med samtliga boende i försökslägenhet.

Regelbundna samverkansmöten har genomförts, med företrädare för psykiatri och försäkringskassan samt internt med individ och familjeomsorgens olika enheter, för gemensamma lösningar av stödet till den enskilde. Analys av samverkan har skett och visar att samverkan fungerar väl gällande vuxna. Samverkan gällande personer med försörjningsstöd och barn/ungdom behöver vidareutvecklas. Startpunkten för detta är det arbetet som bedrivs för att förebygga vräkningar.

Beställare inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Vid hembesök, vårdplaneringar och telefonkontakter har de äldre informerats om olika stödinsatser såsom fixartjänst, anhörigstöd, hjälpmedel, öppna mötesplatser, bostadsanpassning mm. Vid nyprövningar har en individuell kvalitetsuppföljning genomförts för uppföljning av den äldres upplevelser av de beviljade insatserna. Andelen nöjda med den hjälp och det stöd som erhålls är hög, 94 %. Ingen skillnad påvisas mellan män och kvinnor.

Äldreomsorgens beställarenhet har deltagit i ett projekt i samverkan med landstinget gällande utveckling av multiprofessionellt arbetssätt med inriktning för personer med demenssjukdom

eller kognitiv svikt. Enheten har dessutom medverkat i planeringen av ett projekt i samverkan med Dalens geriatriska klinik avseende vårdplaneringar via videoteknik.

Biståndshandläggarna inom omsorgen om funktionsnedsatta har utrett den enskildes behov med hjälp av DUR-verktyget vilket ger en omfattande kartläggning av den enskildes livssituation. Kartläggningen tydliggör den enskildes behov av stöd och service och utgör ett grundligt beslutsunderlag. Handläggarna har också informerat om andra samhällsorgan och organisationer som erbjuder insatser eller stöd som kan stärka den enskilde i att leva som andra.

Samverkansformerna med försäkringskassan har utvecklats under året bl.a. genom gemensam kompetensutveckling gällande personlig assistans till barn. SIP-utbildning (Samordnad individuell plan) har genomförts tillsammans med skolan, förskolan, individ- och familjeomsorg barn och unga samt beställarenhetens barnhandläggare. Några av socialpsykiatrins handläggare har utbildats i case management. En case manager kan ses som en samordningsfunktion för en person i ett ärende för att undvika att personen "faller mellan stolarna".

Inom beställarenheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri har arbetet med uppsökande verksamhet till personer med psykisk funktionsnedsättning påbörjats. Projektet som finansieras med PRIO-medel ska bidra till att utveckla arbetet i enlighet med socialförvaltningens handlingsplan för arbete med personer med psykisk funktionsnedsättning. Arbetet med att vidareutveckla samverkan gällande vräkningsförebyggande insatser har påbörjats och kommer att fortsätta under 2015.

Egen regi inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Hemtjänsten arbetar personcentrerat och enligt kvarboendepincipen samt är lyhörda för brukarnas intressen och förmågor. Detta möjliggör att brukarna kan stimuleras till att delta i olika aktiviteter/insatser i sin vardag utifrån tidigare intressen och dagsform.

Genomförandeplanerna ska genomsyras av ett vardagsrehabiliterande förhållningssätt, så att vem som än går till brukaren har information om vilka insatser eller delar av insatser som brukaren klarar på egen hand. Hemtjänsten förmedlar kontakter efter samtycke för de som behöver bostadsanpassning, hjälpmedel, träning, insatser från syn- och hörselkonsulent. Enheterna arbetar i team för demens och vissa enheter har även team med särskild kompetens kring äldre med psykiska sjukdomar. Priset Bästa demenssteam i hemtjänst har tilldelats Enskede Hemtjänst, Bersågård, av Svenskt demenscentrum. Under året har Enskede Nya Servicehus har startat upp ett demenssteam. Den förebyggande verksamheten har sedan augusti anordnat frukostklubb med friskvårdsaktiviteter och under hösten anordnade de en Hälsovecka. Dagsutflykter för äldre ordnas två gånger per vecka till Sävsnäs under juni-augusti. Under sommaren har hemtjänsten ordnat "fika i parken" en gång per vecka. Under helgerna arbetar ungdomar som hjälper till med aktiviteter på Mårtensgården och Stureby vård- och omsorgsboende.

På mötesplatserna för finskspråkiga seniorer och deras anhöriga/närstående erbjuds i samarbete med Sverige-Finska föreningen olika aktiviteter så som öppet café, rörelse, kulturaktiviteter och information. Mötesplatserna drivs tillsammans med Farsta och Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Under året har två nya seniorgym invigts, på Rågsveds servicehus och på Enskede Nya servicehus.

Inom funktionsnedsättning samt inom socialpsykiatri arbetar man med att motivera den

enskilde till olika aktiviteter. I genomförandeplanen formuleras mål som den enskilde har kring ökad delaktighet i samhället. Inom socialpsykiatri används metoden MI (motiverande samtal) i syfte att öka den enskildes delaktighet och självständighet samt IPS (Individual Placement and Support) för att brukare som önskar ska motiveras att gå vidare till studier, praktik eller arbete.

Anhörigstöd ges genom exempelvis gemensamma anhörigträffar och föreläsningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Boendemiljön för den enskilde ska fortlöpande säkerställas inom förvaltningens verksamheter	2014-01-01	2014-12-31	
✓ I samband med nybyggnation ska förvaltningen beakta behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Förvaltningen ska informera om möjligheten till bostadsanpassning	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Brukare på vård- och omsorgsboendena ska erbjudas regelbunden utevistelse	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Arbetet med att genomföra beslutade aktiviteter har pågått enligt planering. Årsmålen för indikatorerna har uppnåtts helt eller delvis utom sjukfrånvaromålet som inte har uppnåtts alls.

Fokusområden

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att förstärka bilden av sig som en attraktiv arbetsgivare genom de tre fokusområdena Attraktiv arbetsgivare, Jämställdhet och Bemötande. Målet med projektet Attraktiv arbetsgivare är att öka attraktionskraften både internt och externt, genom att få fler kvalificerade sökande till förvaltningen samt att behålla medarbetare. Under 2014 har arbetet koncentrerats till att kartlägga, involvera och efterfråga hos medarbetarna, cheferna, fackliga parter med flera vad en attraktiv arbetsgivare ska leva upp till.

Förvaltningen fick möjlighet att på en seminariedag med Arbetsmiljöverket, "Organisera för ett hållbart arbetsliv", visa upp och berätta om det arbete som görs inom fokusområdena.

Jämställdhet och mångfald

Förvaltningen har en partssammansatt arbetsgrupp som har förberett och gett förslag i samband med genomförandet av jämställdhetsplanen och arbetet med jämställdhetsintegrering. Gruppen har träffats cirka en gång per månad. Olika utbildningsinsatser har genomförts under året för medarbetare, chefer och för fackliga parter i bland annat grundläggande kunskap om jämställdhetsfrågor. Även fördjupningsutbildningar har genomförts för olika grupper kopplat till olika verksamheter. Utvecklingsprojekt har påbörjats under året exempelvis inom beställaravdelningen och inom individ- och

familjeomsorg vuxna med syfte att säkerställa gott bemötande och jämställda beslut.

Arbetsmiljö och friskvård

I juni genomfördes den årliga psykosociala mätningen på förvaltningen och i september genomfördes årets medarbetarenkät. Resultaten har diskuterats på APT-möten och handlingsplaner har tagits fram.

Förvaltningens friskvårdsprogram med möjlighet att välja friskvårdstimme eller friskvårdssubvention har uppmärksammats av drygt 3 700 medarbetare (både månads- och timavlönade) och 1 360 köp har gjorts via portalen. Under hösten har en partssammansatt grupp träffats för att ta fram ett nytt program för 2015 samt att ta fram ett underlag för mätning av den psykosociala arbetsmiljön.

Kompetensutveckling

Förvaltningen har fortsatt att stärka både ledarskapet och medarbetarskapet genom olika aktiviteter, såsom hållbar kommunikation för alla lokala samverkansgrupper (LSG). Förvaltningens chefer har fått ta del av stadens bemötandeverktyg, ett arbetssätt som kan användas på exempelvis APT. Som inspiration och för att öka kunskapen har ett par seminarier hållits om employer branding, att bli en attraktiv arbetsgivare. En utbildningsinsats har gjort för att förstärka rekryteringsarbetet, alla chefer och fackliga medarbetare har gått en 1½ dags utbildning i kompetensbaserad rekrytering. Alla chefer, fackliga, specialister och nämndpolitiker fick under hösten möjlighet att gå utbildning i hantering av offentliga handlingar, sekretess mm.

Förvaltningen deltog under Prideveckan i ett par olika seminarier, under rubrikerna ”HBTQ-frågor i äldreomsorgen, vad har gjorts och vad behöver göras” samt ”Frizoner och mötesplatser” där stadsdelens tre HBT-certifierade fritidsgårdar var goda exempel.

Den tredje omgången av utvecklingsprogrammet för biträdande chefer slutfördes under maj månad och cirka 45 personer har därmed genomgått utbildningen.

Inför sommaren erbjöds 695 ungdomar sommarjobb i förvaltningen, varav 16 inom projektet Vackra Stockholm. Ytterligare ett antal ungdomar från stadsdelsområdet erbjöds sommarjobb inom andra förvaltningar och bolag. Totalt sett hade 812 ungdomar från Enskede-Årsta-Vantör sommarjobb i stadens regi. Av de som erbjöds sommarjobb i förvaltningen tillträdde 621 ungdomar sina anställningar. Av dessa var 328 från Rågsved/Hagsätra och 41 från Östberga, vilket var prioriterade områden. 15 av ungdomarna arbetade inom Vackra Stockholm. Ytterligare 117 ungdomar hade sommarjobb i andra förvaltningar och bolag.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	621 st	606 st	600 st	5100	2014
Analys Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning hade flest ansökningar om sommarjobb, i staden, c.a 1 200 ansökningar. Totalt 695 ungdomar, inklusive Vackra Stockholm, erbjöds sommarjobb av stadsdelsförvaltningen. 621 ungdomar tillträdde sina anställningar, lika många pojkar som flickor.					
  Aktivt Medskapandeindex	79	80	81	80	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys Resultatet inom avdelningen för egen regi har gått ned markant under 2014, från 79 i AMI 2013 till 74 för 2014. Samtliga hemtjänstenheter har minskat i AMI. Detta påverkar hela förvaltningens resultat, eftersom avdelningen är en av de största avdelningar i förvaltningen. Förvaltningen arbetar avdelningsvis och enhetsvis med att analysera och ta fram åtgärder för att förbättra resultatet i medarbetarundersökningen.					
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	25 %	22,5 %	20 %	100 %	2014
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	73 %	71 %	80 %	80 %	2014
Analys Resultatet inom avdelningen för egen regi gått ned markant under 2014, från 73 föregående år till 68 för 2014, avseende frågan "Chefer ställer tydliga krav". Detta påverkar hela förvaltningens resultat då egen regi är en av de större avdelningarna inom förvaltningen. Förvaltningen arbetar avdelningsvis och enhetsvis med att analysera och ta fram åtgärder för att förbättra resultatet i medarbetarundersökningen.					
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	94 %	94 %	92 %	2014
Analys Avseende frågan "Medarbetare vet vad som förväntas" är det individ- och familjeomsorgens två avdelningar som har minskat mest mot föregående år. Vuxen har minskat från 92 till 84 och Barn och unga från 90 till 79. Förvaltningen arbetar avdelningsvis och enhetsvis med att analysera och ta fram åtgärder för att förbättra resultatet i medarbetarundersökningen					
 Sjukfrånvaro	7,3 %	6,5 %	5,5 %	4,4 %	VB 2014
Analys Trenden i samhället har varit en ökad sjukfrånvaro och de åtgärder förvaltningen har gjort under året har inte lyckats fullt ut. I september anställdes en HR-konsult med uppdrag att arbeta mer koncentrerat med rehabilitering och arbetsmiljöfrågor.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kommunstyrelsen ska i samråd med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna se över och utveckla stadsgemensamma principer och metoder för rekrytering, kompetensutveckling och karriärvägar för förskolans personal	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter är attraktiva arbetsplatser

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningen som arbetsplats är välfungerande och trivsamt samt har brukarna i fokus. Efterfrågade medarbetare kan rekryteras och behållas. Goda resultat uppnås i medarbetarundersökningen och i relevanta brukarundersökningar. Måluppfyllelse på

indikatorn om sjukfrånvaro och övriga indikatorer från kommunfullmäktige.

Analys

Nämnden bedömer att målet uppnås. Se kommentar under kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet ovan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla chefer ska uppmärksamma medarbetare som varit sjuka mer än 4 gånger de senaste 6 månaderna, eller varit sjuka mer än 15 dagar, med ett samtal	2014-01-01	2014-12-31	
✓ För att höja medvetandet om jämställdhets- och mångfaldsaspekter ska enheterna fortlöpande föra dialog om dessa frågor, inklusive lagen om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Höja kunskapsnivån om funktionsnedsattas situation i arbetslivet	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Implementera funktionsnedsättningsaspekten i förvaltningens Jämställdhets- och mångfaldsplan	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Utifrån skyddsronder, psykosociala enkäten och medarbetarundersökningen ska alla arbetsplatser ta fram handlingsplaner för att säkra en god arbetsmiljö	2014-01-01	2014-12-31	

Sjukfrånvaro

Inventering har gjorts under året för att undersöka vilka insatser som behövs för att minska sjukfrånvaron samt för att säkerställa stadens rehabiliteringsprocess. Sjukfrånvaron har regelbundet tagits upp på alla samverkansgruppsmöten (SG) samt på förvaltningsgruppen (FG) för diskussion om åtgärder och prioriteringar. Nära samarbete har skett med Previa för att identifiera behov och för att kunna sätta in åtgärder i ett tidigt skede.

Sjukfrånvaron i förvaltningen har hittills ökat, vilket följer trenden i landet. I november var förvaltningens sjukfrånvaro 7,3 %, att jämföra med snittet för alla stadsdelar som låg på 7,2 %. Kvinnors sjukfrånvaro var 7,7 % och männens 4,9 %. Kvinnors sjukfrånvaro är högre än männens, både för korttid (2,4 % mot 1,8 %) och långtid (5,2 % mot 3,1 %).

Ekonomiavdelningen har haft en minskad sjukfrånvaro jämfört mot förra året, medan samtliga övriga avdelningar har haft en ökad sjukfrånvaro vid jämförelse mot föregående år. Den korta frånvaron har minskat något under de senaste 12 månaderna medan den långa ökat. Det är framförallt sjukskrivningar över 45 dagar som ökat.

För att förstärka arbetet med rehabilitering och arbetsmiljöfrågor har personalavdelningen förstärkts med ytterligare en hr-konsult.

Deltid till heltid

En inventering gjordes i början av året med ett utskick till 382 personer med deltidsanställning. 84 personer önskade utökning till heltid, varav en del med specifika önskemål om var och hur. Alla önskemål om heltid registreras i Winlas-systemet. 21 personer har fått heltidsanställning och tackat ja till detta, vilket innebär att årsmålet uppnås.

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

Stadsdelsnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges inriktningsmål samt mål för verksamhetsområdena. Förvaltningen har arbetat aktivt för att resurserna ska användas effektivt.

Bokslutet för 2014 visar ett överskott om 0,1 miljoner kronor efter överföring till resultatfond. Det motsvarar en budgetföljsamhet om 100,00 % av hela budgeten på cirka 2,2 miljarder kronor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Analys

Ekonomiskt utfall i sammanfattning

Totalt redovisas kostnader om 2 524,7 miljoner kronor och intäkter om 370,8 miljoner kronor. För investeringar redovisas utgifter om 16,4 miljoner kronor och inkomster om 0,1 miljon kronor.

Nämndens driftverksamhet visar ett överskott om 6,9 miljoner kronor före och 0,4 miljoner kronor efter överföring till enheternas resultatfonder. Resultatfonden ökar med 6,5 miljoner kronor till 44,2 miljoner kronor.

Investeringarna visar ett överskott om 5,6 miljoner kronor, varav 4,1 miljoner kronor avser parkinvesteringar.

Årets bokslut har upprättats enligt god redovisningssed och i överensstämmelse med riktlinjerna för Stockholm stad och enligt reglerna i redovisningshandboken. Beloppsgränsen för poster som har periodiserats manuellt fastställdes till 20 000 kronor per tillfälle.

Justerad budget 2014

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd har totalt haft en nettobudget om 2 160,7 miljoner kronor för år 2014. Utöver detta har nämnden totalt anmält omslutningsförändringar om 298,6 miljoner kronor (se tabell 1a och b nedan).

Tabell 1a: Budget Enskede-Årsta-Vantör år 2014 (mnkr)				
Anslag - netto	Budget 1/1	Tillägg under året	Justerad budget	Ökad omslutning
1. Nämndens verksamhet	2 119,8	40,9	2 160,7	298,6
2. Parkinvesteringar	9,7	9,5	19,2	0,0
3. Övriga investeringar	2,7	0,0	2,7	0,0
Summa	2 132,2	50,4	2 182,6	298,6

Tilläggen avser följande

Tabell 1b: Tillägg	Belopp (mnkr)
Funktionsnedsättning, timersättning LASS	0,8
Stadsmiljö, Vackra Stockholm	0,4
Stadsmiljö, naturreservat Årtaskogen	1,0
loF, hemlöshet	0,7
Stadsmiljö, avskrivningar	0,4
Stadsmiljö, räntor	0,3
Sommarkollo	1,3
Äldreomsorg, ökade kostnader nytt tidredovisningssystem	4,3
Förskola, satsning lärarlöner	2,0
Förskola, kompensation höga hyror	1,2
Stadsmiljö, idéernas Stockholm	0,4
Stadsmiljö, kompensation underhåll	0,5
Ökade prestationer förskola	2,6
Ökade prestationer funktionsnedsättning	25,0
Summa tillägg, drift	40,9
Stadsmiljö, tillgänglighetsinvesteringar	6,4
Stadsmiljö, överföring av investeringsmedel från 2013	3,1
Summa tillägg, investeringar	9,5
Summa tillägg	50,4

Utöver budgettilläggen har förvaltningen under året fått intäkter från kommunstyrelsen i form av ytterstadsmedel från Söderortsvisionen. Dessa har avsett 4,3 miljoner kronor för feriejobb för ungdomar, 4,5 miljoner kronor för projektet Lokal utveckling i Rågsved samt 1,0 miljoner kronor för två projekt i Östberga.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,98 %	99,93 %	100 %	100 %	VB 2014
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,7 %	99,8 %	100 %	100 %	VB 2014
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	0 %	+/-1 %	+/- 1 %	2014

Nämndmål:

Verksamheterna ryms inom tilldelad budget

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Nämndens verksamheter ryms inom tilldelad budget.

Analys

Budget och utfall per verksamhetsområde

Nämndens driftverksamhet visar ett överskott om 6,9 miljoner kronor före överföring till enheternas resultatfonder. I tabellen nedan redovisar förvaltningen det ekonomiska resultatet per verksamhetsområde före och efter resultatöverföring.

Tabell 2: Budgetutfall per verksamhetsområde (mnkr)						
Verksamhet	Justerad budget 2014	Utfall 2014	Avvikelse 2014 före resultatf.	Avvikelse 2014 efter resultatf.	Avvikelse 2013 före resultatf.	Avvikelse 2013 efter resultatf.
Nämnd och administration	46,8	44,9	1,9	1,9	1,5	1,5
Individ och familj	221,7	235,1	-13,4	-13,7	-3,9	-4,4
<i>varav socialpsykiatri</i>	60,6	61,6	-1,0	-1,3	2,4	2,0
Stadsmiljö	26,8	25,3	1,5	1,5	1,0	1,0
<i>varav avskrivningar och räntor</i>	4,9	4,9	0,0	0,0	0,1	0,1
Förskola	516,6	501,0	15,6	15,3	6,4	7,7
Äldreomsorg	781,6	791,1	-9,5	-11,5	-3,5	-0,7
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	354,0	350,4	3,6	-0,3	3,5	-2,6
Fritid och kultur	44,5	37,5	7,0	7,0	3,0	3,0
Arbetsmarknadsåtgärder	10,4	9,2	1,2	1,2	0,8	0,8
Ekonomiskt bistånd	158,3	159,3	-1,0	-1,0	-5,0	-5,0
<i>varav handläggning</i>	33,9	33,2	0,7	0,7	0,9	0,9
Övrigt	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Drift totalt	2 160,7	2 153,8	6,9	0,4	3,8	1,4
Investeringar i parker	19,2	15,1	4,1		3,1	
Övriga investeringar	2,7	1,1	1,6		9,2	
Investeringar totalt	21,9	16,3	5,6		12,3	

Jämförelse av kostnader och intäkter med föregående år

Nettokostnaderna har ökat med 65,4 miljoner kronor, vilket motsvarar ca 3,1 %. Intäkterna har ökat med 18,1 miljoner kronor jämfört med år 2013, medan kostnaderna har ökat med 83,5 miljoner kronor. Kommentarer till de olika verksamheternas kostnads- och intäktsutveckling återfinns under respektive verksamhetsområde.

Tabell 3: Kostnader och intäkter år 2013 och 2014 (mnkr)					
	Utfall 2013		Utfall 2014		Netto-
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	förändring*
Nämnd och administration	52,9	-3,2	50,1	-5,2	-4,8
Individ och familjeomsorg	253,8	-36,1	279,2	-44,2	17,4
<i>varav socialpsykiatri</i>	66,1	-7,9	69,4	-7,8	3,4
Stadsmiljö	22,4	-0,7	26,1	-0,8	3,6
<i>varav avskrivningar och räntor</i>	4,4	0,0	4,9	0,0	0,5
Förskola	533,7	-47,3	541,2	-40,2	14,6
Äldreomsorg	928,1	-156,1	955,8	-164,7	19,1
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	416,9	-85,7	430,2	-79,8	19,2
Fritid och kultur	41,7	-4,4	41,8	-4,3	0,2
Arbetsmarknadsåtgärder	25,4	-15,3	27,4	-18,2	-0,9
Ekonomiskt bistånd	166,1	-3,8	172,8	-13,5	-3,0
<i>varav handläggning</i>	32,8	-0,4	33,5	-0,3	0,8
Övrigt	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totalt drift	2 441,0	-352,7	2 524,5	-370,8	65,4
Investeringar i parker	11,6	0,0	15,2	-0,1	3,5
Övriga investeringar	0,1	0,0	1,1	0,0	1,0
* - = minskad kostnad					

Tertialrapporter 2014

Under året har de prognostiserade underskotten ökat framför allt inom individ- och familjeomsorg barn och unga och äldreomsorg. Inom funktionsnedsättning har det prognostiserade underskottet i tertialrapporterna minskat till bokslutet, på grund av lägre placeringskostnader än beräknat. Övriga verksamheter har ökat sina överskott under året.

I tertialrapport 1 och 2 prognostiserades att resultatenheterna skulle minska sina fonder med 3,7 respektive 5,6 miljoner kronor. I bokslutet ökar resultatenheterna istället sina fonder med 6,5 miljoner kronor. Stora förändringar återfinns inom äldreomsorg, förskola och funktionsnedsättning. Inom äldreomsorg och förskola har befarade underskott hos utförarna vänts till överskott på grund av återhållsamhet. Hemtjänsten har varit svårprognostiserad på grund av det nya ersättningssystemet och under sista tertialet har utförarnas intäkter ökat mer än förväntat. Inom funktionsnedsättning har utförarnas överskott ökat beroende på försiktiga prognoser och lägre personalkostnader.

Tabell 4: Jämförelse prognoser – utfall (mnkr)			
Verksamhet	Bokslut	T 2	T 1
Nämnd och administration	1,9	1,6	0,4
Individ- och familjeomsorg, varav	-13,7	-10,7	-2,4
<i>barn och ungdom samt vuxna</i>	<i>-12,4</i>	<i>-8,7</i>	<i>-2,0</i>
<i>socialpsykiatri</i>	<i>-1,0</i>	<i>-1,9</i>	<i>-0,4</i>
<i>resultatöverföring</i>	<i>-0,3</i>	<i>-0,1</i>	<i>0,0</i>
Stadsmiljö	1,5	1,8	1,0
Förskola, varav	15,3	12,5	10,0
<i>verksamhet</i>	<i>15,6</i>	<i>8,8</i>	<i>9,0</i>
<i>resultatöverföring</i>	<i>-0,3</i>	<i>3,7</i>	<i>1,0</i>
Äldreomsorg, varav	-11,5	-8,0	-5,8
<i>verksamhet</i>	<i>-9,5</i>	<i>-11,8</i>	<i>-9,6</i>
<i>resultatöverföring</i>	<i>-2,0</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>
Funktionsnedsättning, varav	-0,3	-3,3	-6,2
<i>verksamhet</i>	<i>3,6</i>	<i>-1,5</i>	<i>-5,1</i>
<i>resultatöverföring</i>	<i>-3,9</i>	<i>-1,8</i>	<i>-1,1</i>
Fritid och kultur	7,0	5,7	3,0
Arbetsmarknadsåtgärder	1,2	0,7	0,0
Ekonomiskt bistånd	-1,0	-0,3	0,0
Resultat verksamheter totalt	6,9	-5,6	-3,7
Förändring av resultatfond totalt	-6,5	5,6	3,7
Slutligt resultat	0,4	0,0	0,0

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Redovisning per verksamhetsområde

Nedan följer redovisning och analys av resultatet per verksamhetsområde.

Nyckeltal

Nyckeltalen redovisas i bilaga 3. En del nyckeltal kommenteras under respektive verksamhetsområde för att bland annat förklara kostnads- och intäktsutvecklingen.

Nämnd och gemensam administration

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Administration visar ett överskott på 1,9 miljoner kronor. Överskottet beror i huvudsak på återvunnen moms under året och vakanser.

Tabell 5: Utfall jämfört med budget Nämnd och gemensam administration (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Direktör, stab o nämnd	7,9	0,0	8,9	-0,2	-0,8	-0,4
Ekonomiavdelning	27,3	0,0	27,4	-2,2	2,1	0,6
Personaladministration	6,5	0,0	6,9		-0,4	0,7
Facklig tid	6,7	-1,6	6,9	-2,8	1,0	0,6
Summa	48,4	-1,6	50,1	-5,2	1,9	1,5
Avvikelse i %					4,1%	

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Jämfört med utfallet för 2013 har nettokostnaderna för administrationen minskat med 4,8 miljoner kronor. Minskningen beror på ökade intäkter för vidarefakturerings av facklig tid samt minskade kringkostnader.

Individ- och familjeomsorg

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Individ- och familjeomsorgen visar efter resultatöverföring ett underskott om 13,6 miljoner kronor.

Tabell 6: Utfall jämfört med budget Individ- och familjeomsorg (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Barn och unga	140,5	-20,7	165,1	-30,6	-14,8	-9,8
Vuxna	47,0	-5,7	44,7	-5,8	2,4	3,5
Socialpsykiatri	66,7	-6,1	69,4	-7,8	-1,0	2,4
Summa	254,2	-32,5	279,2	-44,2	-13,4	-3,9
Resultatöverföring					-0,3	-0,5
Summa efter resultatdisposition					-13,7	-4,4
Avvikelse i %					-6,2%	

Verksamhetsområde barn och unga redovisar ett underskott med 14,6 miljoner kronor vilket i huvudsak beror på ökade kostnader för externa placeringar på HVB-hem, skyddat boende, externa familjehem och jourhem. Antalet vård dygn på HVB-hem har ökat med ca 1 000 vård dygn i jämförelse med 2013. Totalt har dock antalet vård dygn minskat jämfört med 2013 men snittkostnaden per vård dygn har ökat med cirka 18 %.

Avdelningen för barn och unga har under 2014 genomfört en omorganisation. Flera chefer har slutat och tre enhetschefer, tre biträdande enhetschefer samt en avdelningschef har rekryterats. De nya cheferna började sina anställningar under hösten 2014. Det har också varit stor omsättning av socialsekreterare. Omsättningen av personal och chefer är en orsak till att de åtgärder man beslutat vidta för att minska kostnaderna inte har kunnat fullföljas. Till exempel har uppföljning av insatser inte kunnat genomföras som önskat. Antalet ärenden har ökat

under året, många barn har det mycket svårt och antalet placeringar i mer omvårdnadskrävande former har ökat.

Avdelningen har utökat bemanningen med 6,0 tjänster varav 2,0 mentorer och 4,0 socialsekreterare. Avdelningen har haft kostnader för inhyrd personal motsvarande 2,9 miljoner kronor. Totala personalkostnader inklusive inhyrd personal visar ett överskott på 1,1 miljoner kronor i jämförelse med budget.

Missbruksvården för vuxna redovisar ett överskott på 2,4 miljoner kronor. Överskottet beror på vakanser och ej tillsatta vikariat.

Tabell 7: Nyckeltal, vuxna missbruk och barn och unga						
Nyckeltal	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj-Aug	Sept-Dec	Snitt 2014
Vuxen missbruk						
Vårddyg (antal totalt)	2 582		2 881	2 671	2 722	2 758
Barn och unga						
Helårsplatser (samtliga vårddyg)		52,1	50,5	62,1	79,6	64,1

Socialpsykiatrin visar ett underskott på 1,3 miljoner kronor efter resultatöverföring. Enheten för biståndsbedömning har arbetat aktivt med samsyn i bedömningarna och sökt de mest kostnadseffektiva lösningarna, som också har brukarens behov i fokus.

Enheten har i största möjliga utsträckning beslutat om boendestöd i hemmet, så att brukaren kan fortsätta bo hemma, då det är bättre för brukaren och kostnadseffektivare att undvika boendepaceringar så långt det går.

Tabell 8: Nyckeltal Socialpsykiatri						
Verksamhet	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj-Aug	Sept-Dec	Snitt 2014
Bostad med särskild service	27		29	28	27	28
Stödboende och försökslägenhet	31		34	38	41	38
Boendestöd						
Antal beslutade timmar	2 063		2 197	2 335	2 499	2 344
Antal personer	211		223	233	241	232
Sysselsättning						
Antal beslutade timmar	284		283	261	327	290
Antal personer	102		108	110	111	110

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

I jämförelse med bokslut 2013 har nettokostnaderna för hela verksamhetsområdet ökat med 8 % vilket motsvarar 17,3 miljoner kronor varav 13,9 miljoner återfinns inom vuxna och barn och unga. Kostnaderna för de externa placeringarna har ökat inom barn och unga med 5,3 miljoner kronor och med 2,3 miljoner kronor för vuxna missbrukare.

Utförarenheternas resultat

Utförarenheterna redovisar ett sammalat överskott om 3,6 miljoner kronor. Överskotten beror i huvudsak på lägre personalkostnader än budgeterat på grund av vakanser och ej tillsatta vikariat.

Tabell 9: Utförarenheternas resultat Individ- och familjeomsorg (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Barn och unga öppenvård	27,8	1,4	5,0%
Vuxenmissbruk öppenvård	13,8	1,9	13,8%
Socialpsykiatri	16,8	0,3	1,8%
Summa	58,4	3,6	6,2%

Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Totalt för verksamhetsområdet har utfallet försämrats jämfört mot tidigare prognoser vilket helt hänförs till barn och unga. Försämringen inom barn och unga beror främst på nya kostsamma placeringar under senare delen av hösten. Överskottet inom vuxna har blivit högre än vad som prognostiserats i tertialrapport 2 vilket främst beror på att frånvaro inte har vikarietäckts.

Utfallet inom socialpsykiatri har blivit bättre än prognosen i tertialrapport 2, vilket främst beror på att en befarad ökning för placeringar uteblivit. En boendeplacering har övergått till äldreomsorgen i november (2000 kr/dygn) och enheten har också fått större tillgång till försöks- och träningslägenheter sista tertialet. Tillgång till lägenheter möjliggör att brukare kommer vidare i boendekedjan vilket minskar kostnaderna för placeringar.

Stadsmiljö

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Utfallet för stadsmiljö visar ett överskott med 1,5 miljoner kronor.

Tabell 10: Utfall jämfört med budget Stadsmiljö (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Parkskötsel	19,7	-0,2	18,2	-0,3	1,6	0,9
Räntor o avskrivningar	4,9	0,0	4,9	0,0	0,0	0,1
Handläggning	2,4	0,0	3,0	-0,5	-0,1	0,0
Summa	27,0	-0,2	26,1	-0,8	1,5	1,0
Avvikelse i %					5,6%	

Överskottet är planerat för att täcka andra verksamheters underskott.

Arbeten har gjorts för att öka trygghet och säkerhet, exempelvis genom slyröjning i områdena Östberga, Rågsved och Årsta. Röjningar har även utförts längs gångvägar för att göra dessa mer tillgängliga samt trygga. Arbetet med att rusta upp lekplatser i stadsdelen, cirka 70 stycken, utifrån säkerhetsbesiktningarna har påbörjats. Reparationer och omläggning av trappor har utförts samt en del omläggning/justeringar av gångvägar för bättre tillgänglighet.

Inventering av skick samt upprustningsbehov stadsdelens gångvägar och trappor har utförts.

Naturvårdande åtgärder i Årstaskogen har fortsatt, med de extra medel som tilldelats i budgeten för detta. I samband med tertial 1 ansökte nämnden även om medel inom ramen för Vackra Stockholm och tilldelades dessa, vilket har medfört att ungdomar under sommaren har utfört arbeten inom naturvård i Östberga för att få dem att känna mer för sitt eget område

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Nettokostnaderna har ökat med 2,6 miljoner kronor för driften, vilket beror på en ökad budgettilldelning.

Intäkterna har ökat beroende på att lönekostnader för parkingenjörerna har förts över till investeringsprojekten, vilket har bokförts som en intäkt.

Kostnader för räntor och avskrivningar har ökat som en följd av gjorda investeringar.

Förskoleverksamhet

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Förskolan visar efter resultatöverföring ett överskott om 15,3 miljoner kronor, varav 5,3 miljoner kronor reserverades i verksamhetsplanen 2014 för att täcka andra verksamheters eventuella underskott. Enheterna ökar resultatfonderna med totalt 0,3 miljoner kronor vilket betyder att totalt 17,6 miljoner förs vidare till resultatfonden för 2015.

Tabell 11: Utfall jämfört med budget Förskola (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Utgående peng	406,0	-30,7	407,9	-37,5	4,9	-4,8
Tilläggsanslag	5,7	0,0	5,7	0,0	0,0	0,0
Bibassanslag	9,7	0,0	9,7	0,0	0,0	0,0
Barn i behov av särskilt stöd	24,9	-1,7	22,9	-2,4	2,7	0,4
Lokaler	75,9	-3,2	70,9	0,0	1,8	4,5
Öppen förskola mm	4,9	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0
Resursenheten	2,9	0,0	2,7	0,0	0,2	0,3
Projekt Föräldrar i förskolan	0,7	0,0	0,0	0,0	0,7	0,3
IT- och kontaktcenter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Gemensamt	16,2	0,0	16,5	-0,3	0,0	0,6
Övergripande	5,3	0,0	0,0	0,0	5,3	5,0
Summa	552,2	-35,6	541,2	-40,2	15,6	6,4
Resultatöverföring					-0,3	1,3
Summa efter resultatdisposition					15,3	7,7
Avvikelse i %					3,0%	

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Den totala nettokostnaden har ökat med 14,6 miljoner kronor. Anledning är främst ökade lönekostnader samt kostnader för stadsinterna system (t.ex. Lönesystemet Lisa) vilka tidigare betalades av det interna administrativa avdraget. Nettokostnaden per barn har ökat med cirka 2 900 kr.

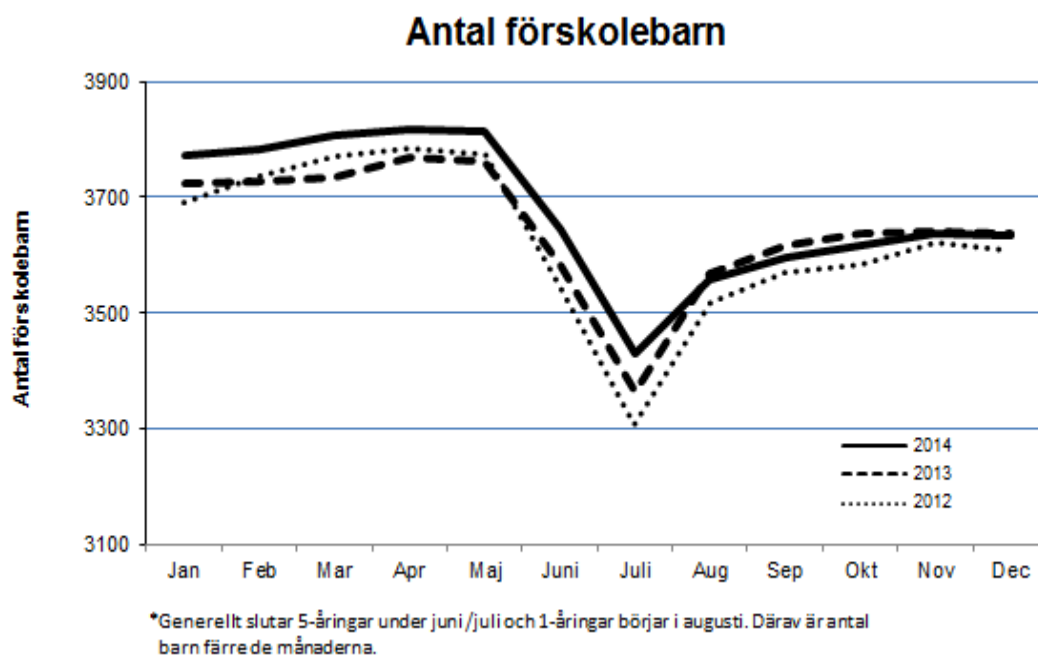
De totala lokalkostnaderna har främst ökat på grund av kostnader för diverse lokalåtgärder.

Vårdnadsbidraget har betalats ut för 156 barn heltid och 46 barn deltid vilket motsvarat 2,8 miljoner kronor.

Intäkterna har minskat med 7,2 miljoner kronor, vilket i huvudsak beror på att inga stimulansbidrag för nya förskoleavdelningar har erhållits 2014.

Statistiken i tabellen nedan är framtagen enligt förvaltningens beräkningar.

Tabell 12: Nyckeltal förskola								
Verksamhet	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj*	Aug*	Sept-Dec	Snitt 2014	SWECO 2014
Antal barn	3 644	3 735	3 791	3 812	3 558	3 621	3 675	
Antal avdelningar**	237		236	236	233	233	235	
Antal nya avd.**	1							
Gruppstorlek, snitt								
1-3 år	13,7		14,3	14,4	13,4	13,7	14,0	
4-5 år	16,6		17,3	17,1	18,4	18,7	17,8	
Övriga	16,5		16,7	16,9	16,4	16,3	16,5	
Snitt samtliga avd.	15,6		16,3	16,1	15,4	15,8	16,0	15,4
Antal barn per anställd	4,9		5,1	5,0	4,9	4,9	5,0	4,7
Andel förskollärare, %	36,3		35,6	35,7	36,2	35,8	35,7	34,3
Antal vårdnadsbidrag	90		91	102	101	79	90	
Uppfylls garantin	Ja		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
* Delningstalet för juni och juli är inte representativt för snittet över året, i och med att 5-åringarna slutar under sommaren (främst juli) och 1-åringarna oftast börjar först i augusti.								
** Nya avdelningar: Sedan juni har avd Vättersparken (enhet Årsta 3), avd Ramviksvägen 211 (enhet Blåsut) och en avdelning på fsk Ripsav 44 (enhet Örby) lagts ner.								



Utförarenheternas resultat

Tabell 13: Utförarenheternas resultat Förskola (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Snösätra förskolor	24,8	0,1	0,4%
Rågsved 1 förskolor	32,8	0,9	2,7%
Rågsved 2 förskolor	33,1	-0,3	-0,9%
Örby förskolor	39,1	-1,1	-2,8%
Högdalens förskolor	38,9	-0,2	-0,5%
Hagsätra 2 förskolor	20,9	0,6	2,9%
Dalens förskolor	26,6	0,0	0,0%
Årsta 2 förskolor	43,6	0,6	1,4%
Enskede Gårds förskolor	50,8	0,5	1,0%
Östberga förskolor	31,3	-0,4	-1,3%
Blåsuts förskolor	27,0	-0,1	-0,4%
Årsta 3 förskolor	31,9	0,2	0,6%
Stureby förskolor	35,1	0,6	1,7%
Summa	435,9	1,4	0,3%

Sammantaget har alla enheter en budget i balans. På enhetsnivå är resultaten varierande. Örby förskolor har planerat för ökade kostnader och därmed använt del av resultatfonden för omstrukturering, extra resurser till inventarier och utbildning av personal.

Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Bokslutet visar ett större överskott än prognostiserat i tertialrapporterna. Förändringen mellan bokslut och tertialrapporterna beror främst på att åtgärder i lokaler inte genomförts enligt planering.

Äldreomsorg

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Äldreomsorgen visar ett underskott efter överföring till resultatfonder om 11,5 miljoner kronor. Resultatenheterna ökar fonderna med 2,0 miljoner kronor. Beställarenheten visar ett underskott om 12,6 mkr. Övrig äldreomsorg visar ett överskott om 0,8 miljoner kronor.

Tabell 14: Utfall jämfört med budget Äldreomsorg (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Vård och omsorg, varav	905,7	-168,1	910,2	-159,7	-12,9	-6,0
vård- och omsorgsboende	470,0	-82,6	476,6	-111,0	21,8	1,2
servicehus	137,1	-21,1	141,1	-26,5	1,4	18,9
öppen hemtjänst	230,8	-18,0	249,8	-19,5	-17,4	2,0
dagverksamhet	13,2	-1,3	9,5	-1,3	3,8	3,8
Biståndsenheten	20,7	0,0	19,5	0,0	1,2	0,3
Ledning och övergripande kostnader	25,9	-2,6	26,1	-5,0	2,2	2,2
Summa	952,3	-170,7	955,8	-164,7	-9,5	-3,5
Resultatöverföring					-2,0	2,8
Summa efter resultatdisposition					-11,5	-0,7
Avvikelse i %					-1,5%	

Beställarenhetens underskott beror främst på att budgeten för hemtjänstinsatser har överskridits. Inom hemtjänst i ordinärt boende har ett nytt ersättningssystem införts. Den tidigare nivåersättningen har bytts ut till en timersättning för dagtimmar, en ersättning för nattinsatser och ytterligare en för larmkunder. I det nya ersättningssystemet är tidsredovisning och utförda insatser grunden för utbetalning. Nämnden har under 2014 erhållit 4,3 miljoner i budgettillägg för extra kostnader relaterade till införandet av ersättningssystemet. Köpta platser på servicehus har överstigit den budgeterade nivån något. Antalet köpta platser inom vård- och omsorgsboende har hållits inom den budgeterade nivån. Se tabellen med nyckeltal.

Tabell 15: Nyckeltal äldreomsorg

Verksamhet	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj-Aug	Sept-Dec	Snitt 2014
Antal personer						
särskilt boende	625	605	612	608	590	603
hemtjänst	1 606	1 630				
Servicehus	298	295	298	306	311	305
Antal timmar och nattbesök						
Servicehus, beviljade timmar	24 548	23 378	23 634	24 735	26 087	24 818
hemtjänst, utförda dagtimmar		48 742	51 086	50 818	52 402	51 435
hemtjänst, utförda nattbesök		5 883	4 823	4 431	4 699	4 651

Kostnaderna för tomgångshyror, för i huvudsak servicehuslägenheter, har uppgått till 3,6 miljoner kronor vilket är 0,1 miljoner kronor mer än för 2013.

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Nettokostnaderna ökade med 2,5 % jämfört med förra året.

Kostnaderna har ökat med 3 % jämfört med 2013. Ökningen beror främst på övertagande av Enskede nya servicehuset i oktober 2013. Lönekostnaderna har ökat med 6,9 %, hyreskostnaderna med 1,7 % och köp av vård och tjänster med 1,0 %.

Intäkterna har också ökat totalt med 5,5 %. Främst har försäljningsintäkter ökat med 34,5 %. Det är placeringar inom vård- och omsorgsboende i egen regi som förklarar den förändringen.

Utförarenheternas resultat

Tabell 16: Utförarenheternas resultat hemtjänst (mnkr)

Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Bandhagen-Högdalen	37,7	0,0	0,0%
Stureby	23,7	-0,7	3,0%
Enskede	33,5	-0,8	2,4%
Årsta	26,4	-0,5	1,9%
Summa	121,3	-2,0	1,6%

Tabell 17: Utförarenheternas resultat vård- och omsorgsboende (mnkr)			
Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Rågsveds servicehus	37,5	0,8	2,1%
Enskede nya servicehus	28,8	0,3	1,0%
Stureby sjukhem	137,1	2,2	1,7%
Mårtensgården	31,7	0,8	2,5%
Summa	235,1	4,1	1,7%

Tabell 18: Utförarenheter Övrig verksamhet (mnkr)			
Enhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Kostenheten	18,8	0,5	-2,7%
Förebyggande verksamhet	6,1	-0,2	3,3%
Summa	24,9	0,3	1,2%

Sammantaget visar utförarna i egen regi ett överskott om 2,4 miljoner kronor, varav resultatenheterna kommer att överföra 2,0 miljoner kronor till resultatfonderna för 2015. Servicehusen och vård- och omsorgsboendena visar alla överskott medan samtliga hemtjänstutförare, förutom Bandhagen-Högdalens hemtjänst, visar underskott.

Införandet av det nya ersättningssystemet inom hemtjänsten har inneburit ökad administration och lärande och anpassning till det nya systemet. Bland annat har utbildning genomförts och rutiner utarbetats för bl.a. korrekt tidsrapportering via telefoner samt rapportering av avvikelser. Intäkterna för utförda insatser har minskat med 2,3 % jämfört med 2013, vilket tyder på en minskning av utförda insatser.

Vård- och omsorgsboendena har haft en relativ hög beläggning (ca 96 %). När antalet placeringar från vår egen beställare har minskat, har andelen placeringar från andra förvaltningar ökat från 21 % i januari till 30 % i december. Servicehusen har haft 2 % högre beläggning än förra året. Utförarna av heldygnsoomsorg har kontinuerligt sett över personalresurserna för att förbättra den interna samordningen och anpassa till vårdbehoven.

Kostenheten visar ett överskott. Bemanningen efter genomförd personalöversyn motsvarar personalbehovet bättre och försäljningen av kringtjänster har ökat.

Rågsveds servicehus har nått resultatfondens maxnivå och kan inte överföra hela sitt överskott. Intraprenadernas överskott före överföring till fonden är 3,6 mnkr. Totalt ökar enheterna sina fonder med 2,0 miljoner kronor.

Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Det prognostiserade underskottet har ökat under året. Osäkerheter har framför allt funnits vad gäller hemtjänst. Osäkerheterna har handlat om effekterna av det nya ersättningssystemet samt att det har saknats tillförlitligt dataunderlag främst inför årets första tertialrapport.

Budgeten utgår från en prognostiserad befolkningsminskning. Den förväntade trenden med minskade insatser har infallit senare än prognostiserat och har inträffat först från och med hösten. Hemtjänstutförarna räknade med underskott i och med att utförda insatser minskade under andra tertialet. Under tredje tertialet utfördes dock fler insatser och intäkterna ökade. Beställarens åtgärder med bland annat omprövningar av beslut, medförde att utförarna inom vård- och omsorgsboende servicehus har varit försiktiga i sina prognoser.

I samband med bokslutet har utförarna kompenserats för extra kostnader i samband med införandet det nya ersättningssystemet inom hemtjänsten.

Stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Verksamheten har ett underskott efter resultatöverföring med 0,3 miljoner kronor. Underskottet finns inom beställarenheten. Före resultatöverföringar visas ett överskott om 3,6 mnkr. Överskottet beror på att utförarna har överskott och ökar sina resultatfonder med sammanlagt 3,9 mnkr.

Tabell 19: Utfall jämfört med budget (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Verksamheter inkl lokaler	412,8	-79,9	409,7	-79,7	2,9	2,6
Biståndsenhet adm	11,9	0,0	11,7	0,0	0,2	0,0
Adm. Ledning inkl IT	6,4	-0,1	6,0	-0,1	0,4	0,9
Svedmyrabadet	2,9	0,0	2,8	0,0	0,1	0,0
Summa	434,0	-80,0	430,2	-79,8	3,6	3,5
Resultatöverföring					-3,9	-6,1
Summa efter resultatdisposition					-0,3	-2,6
Avvikelse i %					-0,1%	

Underskottet för det s.k. fasta anslaget som ska täcka kostnader för insatser enligt socialtjänstlagen beror på en del dyra SoL-placeringar och flera kostsamma hjälp- och stödinsatser efter allt kortare vårdtider på sjukhus. Antalet brukare har totalt ökat med 60 personer under 2014.

Inom prestationsrelaterade insatser har vissa privata utförare inte anslutit sig till valfrihetssystemet och därmed inte accepterat LSS-pengen som fastställts av staden. Det medför att vissa enskilda avtal ger högre kostnader jämfört med tilldelad budget.

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Nettokostnaderna har ökat med 19,2 miljoner kronor (5,8 %) beroende på prestations- och prisökningar. Kostnaderna har ökat med 13,3 miljoner kronor och intäkterna har minskat med 5,9 miljoner kronor.

Intäktnedgången beror på minskad efterfrågan inom assistansenheten.

Av kostnadsökningen avser 14,6 miljoner kronor i ökade kostnader för köp av vård och tjänster inklusive resor och transporter. Personalkostnaderna har minskat med 2,0 miljoner

kronor vilket beror främst på minskad efterfrågan för assistansenheten och anpassning av bemanningen på gruppbostäderna. Tabellen nedan visar förändringen i genomsnittligt antal personer mellan 2013 och 2014.

Tabell 20: Nyckeltal stöd och service till funktionsnedsättning						
Verksamhet	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj-Aug	Sept-Dec	Snitt 2014
Antal personer						
Dag-/Daglig verksamhet	260	275	268	269	282	273
Korttidsvistelse, barn	55	60	60	58	56	58
Bostad med särskild service, vuxna	125	133	130	133	138	134

Utförarenheternas resultat

Utförarna redovisar totalt ett överskott om 5,2 miljoner kronor men för endast med sig 3,9 miljoner kronor till nästa år. Detta beror på att enheterna nått resultatfondens max nivå om 10 % av sin totala omslutning och därför inte kan överföra hela överskotten.

Tabell 21: Utförarenheternas resultat (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Gruppbostäder Enskede-Årsta-Vantör	37,9	2,1	5,5%
Assistansenheten	77,9	3,1	4,0%
Summa	115,8	5,2	4,5%

Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Det prognosticerade underskotten har minskat under året och prognoserna för utförarnas överskott har ökat under året. Inom resultatenheterna har prognoserna varit försiktiga bland annat på grund av ett vikande underlag inom assistansenheten. Vad gäller beställaren har ökningen av antalet brukare under året lett till osäkerheter och försiktiga prognoser.

Fritid och kultur

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Verksamhetsområdet visar ett överskott om 7,0 miljoner kronor varav 2,7 miljoner kronor har reserverats för att täcka andra verksamheters eventuella underskott. Därutöver blev budgetjusteringen för kollo 1,3 miljoner kronor högre än förväntat. Lokalkostnaderna visar överskott bland annat på grund av reducerade hyreskostnader för Östbergatorget 21. Fältassistenter har inte haft full personalstyrka och kultur- och föreningsbidrag har inte delats ut enligt budget.

Tabell 22: Utfall jämfört med budget Fritid och kultur (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Kultur	1,3	0,0	1,1	0,0	0,2	0,3
Konsument	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Fältassistenter	4,7	0,0	4,1	0,0	0,6	0,1
Öppna mötesplatser	28,9	-2,6	28,2	-3,0	1,1	-0,5
Kollo	4,2	-1,3	3,8	-1,3	0,4	0,0
Simpvik/Sävnäs (bla dagkollo)	2,1	0,0	1,5	0,0	0,6	0,7
Gemensamt inom avdelningen	4,1	0,0	2,7	0,0	1,4	0,4
Övergripande (buffert)	2,7	0,0	0,0	0,0	2,7	2,0
Summa	48,4	-3,9	41,8	-4,3	7,0	3,0
Avvikelse i %					15,7%	

Kostnads- och intäktsutveckling (tabell 3)

Nettokostnaderna är 0,2 miljoner kronor högre än 2013. Personalkostnaderna har ökat med 1,1 miljoner kronor medan kostnader för bland annat inventarier och köp av tjänster har minskat med 0,8 miljoner kronor.

Utförarenheternas resultat

Utförarna redovisar totalt överskott på 0,5 miljoner kronor vilket främst beror på att planerade inventarieinköp ej genomförts, lägre totalkostnad för nytt djurhus på Bandängens parklek samt högre intäkter för mellanstadiebarn än budgeterat.

Tabell 23: Utförarenheternas resultat (mnkr)			
Verksamhet	Budgetomslutning	Resultat 2014	Resultat i % av omslutning
Fritid område 3 (Rågsved, Hagsåtra, Stacken, Stureby, Rågdalen)	9,8	0,2	2,0%
Fritid område 4 (Örby, Högdalen, Bandängen, Stamparken, Enskede)	9,8	0,3	3,1%
Summa	19,6	0,5	2,6%

Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Utfaller visar 1,3 miljon kronor bättre resultat än vad som redovisades i tertialrapport 2 vilket dels beror på högre ersättning för kollo än vad som beräknades, ersättning för hyran på Östbergatorget 21 samt en försening av rekryteringen av fältassistenter.

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Utfall jämfört med budget (tabell 2)

Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder redovisar ett överskott på 0,2 miljoner

kronor, varav ekonomiskt bistånd inklusive handläggning visar ett underskott på 1,0 miljoner kronor, i jämförelse med budget.

Tabell 24: Utfall jämfört med budget Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder (mnkr)						
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse	Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto	2013
Arbetsmarknadsåtgärder	25,3	-14,9	27,4	-18,2	1,2	0,5
Ekonomiskt bistånd	134,1	-9,7	139,3	-13,2	-1,7	-5,9
Handläggning	31,8	0,0	31,4	-0,3	0,7	0,5
Gemensamt inom avdelningen	2,1	0,0	2,1	0,0	0,0	0,7
Summa	193,3	-24,6	200,2	-31,7	0,2	-4,2
Avvikelse i %					0,1%	

Antalet hushåll har ökat från 1 325 i början av året till 1 329 i december. Det innebär att det genomsnittliga antalet hushåll har ökat från 1 294 hushåll 2013 till 1 327 hushåll 2014. Den totala månadskostnaden för utbetalt bistånd är i snitt 0,4 miljoner kronor högre 2014 jämfört med 2013. Antalet ungdomar (18-24 år) har minskat från 137 i början av året till 129 i slutet.

Medelbidraget per hushåll har under året varit 8 650 kronor vilket är 100 kronor högre än 2013. Bistånd till tillfälliga boenden såsom hotell, vandrarhem och härbärge, har ökat med 2,3 miljoner kronor, jämfört med samma period 2013. För att minska boendekostnaderna har en socialsekreterare avdelats för särskilt arbeta med de klienter som är bostadslösa. Genom det ökade stödet och genom tätare uppföljningar bedömer förvaltningen att kostnaderna för akut boende på sikt ska kunna minskas. Arbeta med sjukskrivna klienter är ett långsiktigt arbete men förvaltningen bedömer att även detta på sikt ska leda till minskade kostnader. Avdelningen har också startat ett förändringsarbete för att minska tiden i jourboenden.

Medel för flyktingmottagande

Förvaltningen har haft ökade kostnader för boenden för etableringsärenden. Många som initialt sagt nej till kommunplacering har efter kort tid blivit bostadslösa och då sökt kommunplacering igen enligt den 6 månaders gräns som gäller. Denna har dock inte fungerat och förvaltningen har fått bistå med hotell/vandrarhem till dess en annan bostad hittats. Fler blir kvar som bidragstagare då höga bostadskostnader minskar möjligheten till självförsörjande med etableringsersättningen, vilket också leder till ökade kostnader. Dessa kostnader ersätts av den statliga schablonersättningen som betalas ut via Arbetsmarknadsförvaltningen. Under 2014 har förvaltningen erhållit i snitt 0,9 miljoner kronor per månad.

Förvaltningen har anställt en person som arbetat med att hitta andra boendelösningar för bostadslösa klienter, flera av dessa är etableringsärenden. Dessa personer behöver mer stöd än andra målgrupper då de varken behärskar språket eller känner till hur man söker bostad i Sverige.

Under året har Mottagningsenheten för ekonomiskt bistånd haft en utökad bemanning, delvis med syfte att stötta nyanlända som vänt sig till förvaltningen.

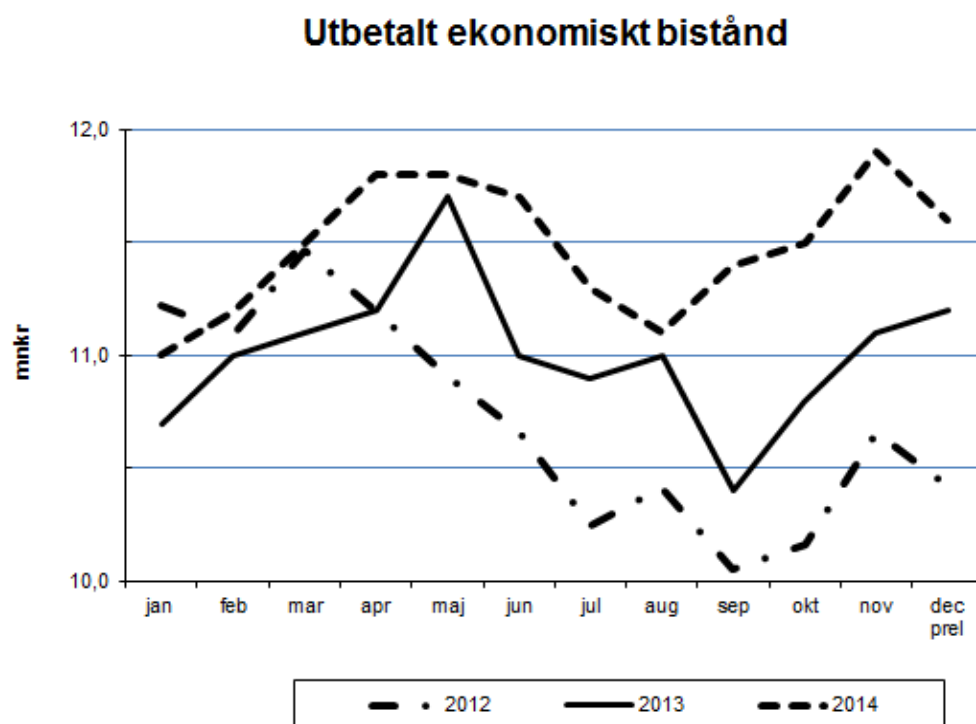
Tabell 25: Nyckeltal ekonomiskt bistånd						
Verksamhet	Snitt 2013	Budget 2014	Jan-Apr	Maj-Aug	Sept-Dec	Snitt 2014
Antal bidragshushåll	1 294		1 325	1 325	1 333	1 327
Antal arbetslösa utan A-kassa	541		508	472	458	479
Antal socialmed./rehab	245		276	284	285	281
Antal sjukskrivna 0-klassad	292		301	316	321	312
Antal ungdomar under 25 år	138		130	127	134	131
Utbetalt bidrag mnkr	11,1		11,4	11,5	11,6	11,5
Utbetalt bidrag för boendekostnad, mnkr	0,6		0,8	0,9	0,7	0,8
Medelbidrag, kronor	8 550		8 582	8 663	8 705	8 650

Arbetsmarknadsåtgärder visar ett överskott om 1,2 miljoner kronor vilket beror på lägre kostnader för OSA-anställda och ferieungdomar än budgeterat.

Förvaltningen har haft en kostnad motsvarande 5,7 miljoner kronor för feriearbete varav 4,3 miljoner kronor har finansierats av ytterstadsmedel. Av de totalt cirka 1 200 sökande erbjöds 695 ungdomar jobb varav 621 tillträdde. Även under jullovet har 17 ungdomar erbjudits jobb och 16 tillträdde.

Kostnads- och intäktsutveckling

För ekonomiskt bistånd, inklusive handläggning, har nettokostnaderna ökat med 3,1 miljoner kronor och för arbetsmarknadsåtgärder har de minskat med 0,9 miljoner kronor. Både kostnaderna och intäkterna för OSA-anställda har ökat. Förvaltningen beviljades 2014 4,3 miljoner kronor för ferieungdomar för att jämföra med 2013 års bidrag på 3,2 miljoner kronor, en ökad intäkt på 1,1 miljoner kronor.



Jämförelse prognoser – utfall (tabell 4)

Resultatet 2014 blev sämre än vad förvaltningen rapporterade i tertialrapport 2. Arbetet med att minska boendekostnaderna har ännu inte gett effekt. Kostnaderna för boende gick ner i augusti och september för att sedan öka i oktober. För december blev kostnaderna för ekonomiskt bistånd de högsta för året. En förklaring är att ersättning för SL-kort betalades ut enligt nya anvisningar från staden.

Resultatenheter

Resultatenheterna ökar resultatfonderna med 6,5 miljoner kronor till totalt 44,2 miljoner kronor. Två enheter inom förskolan och båda enheterna inom stöd och service till funktionsnedsättning når maxtaket i resultatfonderna och kan inte föra med sig hela årets överskott. Resultatenheten Årsta hemtjänst har haft underskott i fonden två år i rad och kommer därför att enligt reglerna för resultatenheter att avvecklas som resultatenhet inför 2015. Det underskott om 1,0 miljoner kronor som finns i fonden kommer att överföras till 2015 och belasta avdelningen för egen regi.

Närmare kommentarer och fördelning per enhet återfinns under respektive verksamhetsområde. En sammanställning över samtliga resultatenheter finns i bilaga 1.

Investeringar

Investeringar i parker

Utfallet för investeringar i parker visar ett överskott med 4,1 miljoner kronor. Orsaken till detta är personalbrist bland nyckelpersoner i de projekt som bedrivs i samarbete med trafikkontoret. Även personalbrist på förvaltningen har medfört att projekt har försenats.

Dessa medel begärs ombudgeteras till 2015.

Tabell 26: Utfall jämfört med budget – Parkinvesteringar (mnkr)					
	Justerad budget 2014		Utfall 2014		Avvikelse
Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Netto
Dalen	2,3	0,0	1,9	0,0	0,4
Triangelparken (G:a Enskede)	3,0	0,0	3,4	0,0	-0,4
Parkplan	1,4	0,0	1,3	0,0	0,1
Egna parkinvesteringsmedel	3,7	0,0	3,7	-0,1	0,3
Tillgänglighet bollplaner	0,1	0,0	0,3	0,0	-0,2
TG motorikbana Rågsved	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9
TG lekparker utrustning	0,5	0,0	0,5	0,0	0,0
TG lätt avhjälpda hinder	0,5	0,0	0,4	0,0	0,1
TG Bandängens parklek	0,4	0,0	0,1	0,0	0,2
TG14 Utegyr	0,4	0,0	0,2	0,0	0,2
TG14 Parkvägar	2,0	0,0	0,7	0,0	1,3
TG14 Trappor	2,0	0,0	1,5	0,0	0,5
TG14 Lekplatser	2,0	0,0	1,4	0,0	0,6
Summa	19,2	0,0	15,2	-0,1	4,1
Avvikelse i %					21,2%

Investeringar och reinvesteringar i stadsmiljön har genomförts i hela stadsdelsområdet, bland annat i syfte att skapa platser för lustfylld och pedagogisk lek samt för att tillgänglighetsanpassa parker och lekplatser. Investeringar har genomförts i Dalenparken. Även upprustningen av Triangelparken har fortsatt. Arbetet med ta fram en ny parkplan har fortsatt, men försenats något p.g.a. frånvaro hos nyckelpersoner på trafikkontoret.

Förvaltningen har arbetat för att områdets lekplatser och parkområden ska vara tillgängliga och trygga för framförallt barn, ungdomar och äldre. Under året har förvaltningen gjort tillgänglighetsanpassande åtgärder i form av ombyggnationer av trappor och gångvägar. Ny utrustning till lekplatser har monterats upp.

Förvaltningen har inventerat och börjat byta ut undermålig belysning på mindre planer för bollspel. Inventering har även genomförts av övriga belysningar som stadsdelen har ansvar för.

Ett nytt utegym har byggts i Vårflodsparken i Enskede och projektering har påbörjats för en motorikbana i Rågsved.

För de yngre invånarna har plaskdammen i Vivstavarvsparken byggts om, så att den ska bli säker och bättre tillgänglig för mindre barn. Arbete har även genomförts med att tillgängliggöra lekplatserna för fler åldersgrupper samt för barn med funktionshinder.

Investeringar i maskiner och inventarier

Av budgeten på 2,7 miljoner kronor för investeringar i maskiner och inventarier har 1,3 miljoner kronor, 48,1 %, använts, vilket ger ett överskott om 1,4 miljoner kronor. De

genomförda investeringarna avser bilar till bilpoolen, förskola samt till individ- och familjeomsorg för vuxna samt larm till förvaltningshuset och ungdomsmottagningen.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Ej aktuellt för stadsdelsnämnden.

Stora projekt som inte är investeringar

Ej aktuellt för stadsdelsnämnden.

Ombudgeteringar

Ombudgetering begärs med 4,1 miljoner kronor för tillgänglighetsinvesteringar i parkmiljön. Investeringarna har inte kunna slutföras i tid på grund av personalbrist och sjukskrivningar bland nyckelpersoner på trafikkontoret och på förvaltningen.

Medel för lokaländamål

Medel för lokaländamål redovisas i bilaga 1. Förvaltningen har inte sökt eller erhållit några medel för lokaländamål under 2014.

Analys av balansräkning

I balansräkningen redovisas stadsdelsnämndens tillgångar och skulder vid början och slutet av året. I nedanstående tabeller redovisas en sammanfattning. I bokslutsbilagan finns balansräkningen i sin helhet.

Tillgångar

Förvaltningens balansomslutning är 24,2 miljoner kronor högre än 2013. Likvida medel är oförändrade. Kundfordringar har ökat med 5,6 miljoner kronor. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har ökat med 7,4 miljoner kronor, vilket bla beror på att projektpengar från SLK har periodiserats 2014 som tidigare år fakturerats för innevarande år samt ökade intäkter från Migrationsverket som avser 2014 men ännu inte betalats in. Övriga kortfristiga fordringar är oförändrade jämfört med föregående år.

Anläggningstillgångar har ökat med 11,2 miljoner kronor som en följd av nyinvesteringar.

Skulder och eget kapital

Leverantörsskulder har ökat med 19 miljoner kronor. Detta beror dels på att Stadsmiljö har utfört satsningar inom park och miljö under december månad som ännu inte förfallit till betalning men också att man vid en större genomgång av fakturor inom området upptäckt felaktigheter i faktureringen. Det har då skickats nya fakturor som ännu ej har förfallit men avser fler perioder från 2014. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har ökat med 18,1 miljoner kronor. Inom äldreomsorgen kan bokföringen variera beroende på hur de externa utförarna väljer att fakturera samt hur mycket handläggarna hinner attestera. I slutet av 2014 fakturerade många utförare sent vilket ledde till att handläggarna inte hann med att attestera alla fakturor i tid.

Eget kapital har minskat med 12,9 miljoner kronor som en följd av årets investeringar. Eget kapital för en stadsdelsförvaltning har inte samma innebörd som eget kapital i ett vanligt

företag.

Årets avsättning till resultatfonder uppgår till 6,5 miljoner kronor. Stadsdelsförvaltningens limit för förskottskassor uppgår till 0,4.

Tabell 27: Tillgångar (mnkr)	2014	2013
Likvida medel, klientmedel och förskottskassa	0,2	0,2
Kundfordringar, bl.a. hemservice- och barnomsorgsavgifter	31,2	25,6
Förutbetalda kostnader, bl. a. hyror och upplupna intäkter	59,4	52,0
Övriga kortfristiga fordringar	0,3	0,3
Summa omsättningstillgångar	91,1	78,1
Anläggningstillgångar	92,2	81,0
Summa Tillgångar	183,3	159,1

Tabell 28: Skulder och eget kapital (mnkr)	2014	2013
Leverantörsskulder	128,1	109,1
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	65,7	47,6
Diverse kortfristiga skulder	0,2	0,2
Övriga kortfristiga skulder	0,0	0,0
Summa skulder	194,0	156,9
Eget kapital	-10,7	2,2
Summa skulder och eget kapital	183,3	159,1

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Analys

Nämnden har bidragit till kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Förvaltningen har arbetat för att resurserna ska utnyttjas effektivt, exempelvis genom kontinuerligt arbete med att se över de administrativa kostnaderna och med att effektivisera lokalutnyttjandet samt med att se över olika avtalskonstruktioner, följsamheten till olika riktlinjer, personalbemanningen och sjukfrånvaron. Samarbetet med andra stadsdelar är en viktig del i att utnyttja resurser effektivt. Ett led i att ytterligare höja effektiviteten i verksamheterna och kvaliteten i tjänsterna till brukarna är det fortsatta arbetet med resultatbaserad styrning och användningen av metoden lean i organisationen.

Förvaltningens arbete med upphandling och konkurrensutsättning av utförarverksamheterna

har utgått från nämndens aktivitetsplan.

Förlängda avtal

- Överenskommelsen om intraprenad för Stureby vård- och omsorgsboende är förlängt med 2 år t.o.m. 31 oktober 2016.
- Avtalet med Kosmo AB om verksamhetsdrift av Årsta vård- och omsorgsboende är förlängt med två år t.o.m. 31 januari 2017.
- Avtalet om verksamhetsdrift av Enskededalens servicehus är förlängt t.o.m. 30 september 2016.
- Avtalet med VIDA omsorg och utbildning AB om verksamhetsdrift av daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning, Kombi Café och Dalens arbetsgrupper, är förlängt med ett år t.o.m. 2016-02-29.
- Avtalet med Aleris omsorg AB om verksamhetsdrift av gruppboendestäder för personer med psykisk funktionsnedsättning, Hagsätra och Dalens gruppboendestäder, är förlängt med 2 år, t.o.m. 2017-02-28.
- Avtalet med Sveab, om parkinvesteringar och anläggningar, är förlängt med ett år t.o.m. 30 april 2016.
- Avtalet om medicinsk fortvård, är förlängt t.o.m. 31 december 2015.

Nya avtal och verksamhetsövergångar

- Den 1 februari tog Attendo LSS över verksamhetsdrift av gruppboendestäder i Vantör för personer med funktionsnedsättning från Nytida (f.d. Carema Orkidén) efter genomförd upphandling.
- Efter upphandling och överprövning som avslögs har avtal tecknats med ett antal handledare för olika verksamheter. Administreras av Farsta stadsdelsförvaltning.
- Efter genomförd upphandling har avtal tecknats dels med Samhall AB dels med Nordic Tjänst om inköp och distribution av dagligvaror inom hemtjänsten från 1 mars 2014.
- Efter avslutad upphandling har avtal tecknats med Dynamic Code AB angående DNA-utrustning och analyser av faderskapstester i familjerätten.
- Efter genomförd upphandling har avtal tecknats med Berkvarabuss AB om så kallade badbusstransporter för sommaren.
- Efter genomförd upphandling har avtal tecknats med Attendo LSS AB om verksamhetsdrift av korttidshem för personer med funktionsnedsättning enligt LSS som därmed får fortsätta driva verksamheten 1 februari 2015.
- Efter genomförd upphandling och överprövning som avslögs har avtal om fritidsverksamheten tecknats. Den 1 oktober 2014 tar Omsorgsborgen AB över som utförare för fritidsgårdarna i Dalen, Årsta och Östberga.

Pågående upphandlingar

- Gemensamt arbete med Farsta, Skarpnäck och Älvsjö stadsdelar pågår om gemensamma upphandlingar av städtjänster i lokaler och enskilda hem. När det gäller upphandlingen avseende städtjänster i enskilda hem pågår utvärdering med de anbud som inkommit. Kontrakt kommer att tecknas fr.o.m. 2015-04-17. Enligt plan är Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning administrativt ansvarig för upphandling av städtjänster i enskilda hem och Farsta stadsdelsförvaltning administrativt ansvarig

för städtjänster i verksamhetslokaler.

- Plaskdammar, provtagning. Gemensam upphandling, administreras av Farsta stadsdelsförvaltning.
- Medicinsk fotvård inom äldreomsorgen.

Övrigt

Upphandling av tvättjänster inom hemtjänsten annonserades ut under sommaren. Inga anbud inkom. Tjänsten kan direktupphandlas.

Inga utmaningar har inkommit.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna	3,49 %	3,51 %	3,6 %	minska	2014
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	2 st	5 st	5 st	tas fram av nämnden	2014
Analys Förvaltningen arbetar för ett systematiskt kvalitetsarbete samt för att stimulera enheterna till att delta i kvalitetsutmärkelsen.					

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

Nämndmål:

Förvaltningens resurser utnyttjas effektivt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheterna rymms inom tilldelad budget. Befintliga resurser används optimalt och avtal följs upp systematiskt. Invånarna får största möjliga nytta för sina skattepengar. Rätt insatser ges i rätt tid och rätt mängd. Administrationens andel av de totala kostnaderna minskar jämfört med föregående år. Förvaltningen kännetecknas av en kultur där ständiga förbättringar är en del av arbetet. Samarbete sker med andra nämnder för att öka effektiviteten.

Analys

Förvaltningen bedömer att målet uppfylls. Se kommentar under kommunfullmäktiges mål ovan.

Synpunkter och klagomål

Stadsmiljö

Under 2014 har stadsmiljöverksamheten mottagit 1 413 synpunkter, klagomål, idéer och beröm genom de två webbaserade verktygen Synpunktsportalen (433) respektive Tittskåpet/Trafik Stockholm (980). De vanligaste klagomålen/synpunkterna rör nedskräpning, parkskötsel, trädvård och vinterväghållning. En hel del av dessa ärenden skickas vidare direkt till entreprenörer, men mycket hanteras inom verksamheten som också har uppföljningsansvar för samtliga. Till dessa ärenden kan läggas uppskattningsvis runt 500 telefonsamtal, och ungefär lika många ärenden som inkommer direkt till handläggarna genom e-post. Totalt sett handlägger stadsmiljöverksamheten på ett eller annat sätt runt 2 500-3 000 ärenden på ett år.

Förskola och fritid

Sedan årsskiftet har 180 synpunkter/klagomål inkommit till avdelningen förskola och fritid. Endast tre av dem rörde fritiden (förslag i förslagslådor är ej inräknade) och inget handlade om fältverksamheten. Av klagomålen rörde 22 % bemötande, 13 % den fysiska miljön, 9 % kompetens. Övriga 27 % rörde ”annat”. Återkoppling har skett via samtal mellan berörda parter, telefonsamtal, mail och föräldramöten. Exempel på vidtagna åtgärder är dialog mellan berörda, bättre förtydligade rutiner eller handlingsplaner, förändringar i den fysiska miljön och personalsamtal.

Avdelningen för egen regi

Under året har det inkommit totalt 232 synpunkter och klagomål inom egen regis verksamheter. Av dessa avser 148 äldreomsorg, 8 omsorg om personer med funktionsnedsättning, 20 socialpsykiatri och 56 kostenheten. Av klagomålen handlade 32 % om felaktigt utförd insats, 14 % om utebliven/försenad insats, 12 % om brister i informationen, 12 % om bemötande, 4 % om kontinuitet, 4 % om tillgänglighet, 3 % om kompetens. Övriga 18 % benämndes som annat. Samtliga klagomål har handlagts enligt gällande rutin för klagomålshantering och åtgärder har vidtagits.

Under året har det inkommit 93 positiva synpunkter (beröm) för verksamheten inom egen regi, varav de vanligaste berömmen från både brukare och anhöriga avser gott bemötande och genomförande av insatserna. Anhöriga som förmedlar att de upplever en enorm trygghet med boendet är också vanligt förekommande, liksom beröm för trevlig miljö och bra aktiviteter.

Inom egen regi har 13 utredningar om Lex Sarah gjorts under 2014, varav 10 inom äldreomsorg och 3 inom funktionsnedsättning.

Individ och familjeomsorg barn och unga

En omorganisation har genomförts under året och ett flertal chefer är nya. Den statistik som ändå har kunnat tas fram indikerar cirka 40-50 klagomål om året inom avdelningen.

Under 2014 har det på avdelningen barn och ungdom utretts sex ärenden enligt Lex Sarah.

Mottagning/Kvinnofrid: De klagomål som inkommer till mottagningsgruppen handlar mestadels om bristande tillgänglighet på andra enheter.

Utredningsenheten: De klagomål som inkommer, cirka två per månad, handlar oftast om bristande tillgänglighet eller att man anser att insatsen är fel eller oönskad.

Öppenvården: Det förekommer sällan klagomål på enheten. De som förekommer gäller föräldrar som inte kommer överens då de önskar att behandlarna ska stå på deras sida i konflikten.

Familjevård: Det förekommer uppskattningsvis ett klagomål per månad. De klagomål som förekommer handlar oftast om anhörigas önskemål vad gäller umgänge med det placerade barnet. Ofta kan dessa klagomål redas ut av ansvarig familjevårdsinspektör och/eller enhetschef.

Familjerätten: Det inträffar att klagomål inkommer till enheten. Det kan gälla kritik mot omorganisationen av umgängesverksamheten samt handläggning av olika ärendetyper. Familjerättssekreterare och ansvarig chef bemöter klagomål via telefon eller brev i syfte att förklara handlägningsförfarandet.

Individ och familjeomsorg vuxna

Inom avdelningen för vuxna har det under året inkommit 81 klagomål och 3 beröm. Av klagomålen har 36 % handlat om bemötande, 19 % om tillgänglighet, 15 % om utebliven/försenad insats, 14 % om brister i information, 5 % om kompetens och 4 % om felaktigt utförd insats. Övriga 9 % har rört "annat". Återkoppling har gjort av enhetschef, i huvudsak per telefon, via brev om personen inte gått att nå, på gemensamt möte eller via mail. Klagomålen har tagits upp på APT. Individuella samtal har hållits med berörd personal, i något fall har byte av handläggare skett och i några fall har enhetschef gjort en närmare granskning av ärendet. Antalet klagomål avseende bemötande har minskat avsevärt under årets senare del, från 20 stycken under januari-april till 5 stycken under september-december. Även klagomålen avseende tillgänglighet har minskat, från 6 stycken under perioderna januari-april och maj-augusti till 3 stycken under september-december.

En utredning om Lex Sarah har gjorts under året.

Beställaravdelningen

Totalt har 26 klagomål inkommit till beställaravdelningen under 2014. Av klagomålen

handlade 38 % om brister i information, 27 % om tillgänglighet, 12 % om bemötande, 12 % om utebliven/försenad insats 12 % om snabbare handläggning. De åtgärder som vidtagits är säkring av de rutiner som tillämpas gällande kommunikation mellan övriga handläggare vid kollegors frånvaro. Rutinerna som tillämpas har säkrats ytterligare genom gemensam genomgång och prioritering av arbetsuppgifterna. Detta sker i samråd med ledningen. Klagomålen gällande snabbare handläggning har inte föranlett någon åtgärd då det efter samtal med berörda handläggare konstaterades att utredning och beslut handlagts skyndsamt i enlighet med förvaltningslagen.

Utöver detta har sex beröm lämnats, avseende nöjdhet med handläggarnas kompetens, bemötande, information samt handläggningen av närståendes ärende.

Totalt har dessutom 39 klagomål hanterats avseende privata utförare. 38 av dessa gällde äldreomsorg och ett avsåg omsorgen om funktionsnedsatta. Flertalet klagomål handlade om brister i information, bemötande, tillgänglighet, kontinuitet samt utebliven/försenad insats. De privata utförarna har uppmanats att vidta rättelse vilket också skett bland annat genom utökning av personal, information till närstående om omsorgsdagboken och kontaktmannaskap, aktuella telefonnummer, anpassning av tider utifrån brukarens önskemål, kontaktsamtal mellan hemtjänst och dagvård, uppdatering av genomförandeplan och påtalan att förankra och följa gällande hygienrutiner.

Övrigt

Inspektioner och brukarundersökningar inom förskola och fritid

- Årsta 2 förskolor haft inspektion av stadens förskoleinspektörer. Återkoppling har ännu inte skett.
- Stureby förskolors kök har haft inspektion från Miljöförvaltningen. Inga ålägganden.
- Östberga förskolors kök har haft inspektion från Miljöförvaltningen. Ett påpekande som är åtgärdat.
- Hagsätra förskolor har haft inspektion från Arbetsmiljöverket gällande personalens arbetsmiljö. Inga ålägganden.
- Rågsved 1 förskolor har haft inspektion från Arbetsmiljöverket gällande stress. Inga ålägganden. Beröm kring friskvårdsarbetet.

Årets Förskoleundersökning som är en enkät till samtliga föräldrar i förskolan, visade på ett mycket gott resultat. De kommunala förskolorna i Enskede-Årsta-Vantör har förbättrat resultaten inom samtliga frågeområden. Särskild redovisning har lämnats till nämnden som ett anmälningsärende. Fritiden och fältgruppen har genomfört egna enkätundersökningar för sina målgrupper. Resultaten finns redovisade under nämndmålen.

Beställaravdelningen

Brukarundersökningar

Äldreomsorgens beställarenhet har genomfört en egen brukarundersökning gällande biståndshandläggarnas bemötande, information och tillgänglighet.

Resultatet visar att 92,6 % av brukarna som har haft kontakt med beställarenheten upplever att det har varit lätt att få kontakt med beställarenheten. 90 % av brukarna som har haft kontakt upplever att de har fått ett bra bemötande.

Inspektioner beställare äldreomsorg

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gjorde i april en tillsyn av Enskede Nya servicehus med fokus på dokumentation både ur beställar- och utförarperspektiv. IVO ställde inga krav på åtgärder.

Stadens revisorer har granskat kundfakturerings inom äldreomsorgen, behörighetsrutiner för Paraplyet för externa utförare, samverkan kring personer över 65 år med psykisk funktionsnedsättning samt statsbidrag för flyktingmottagande.

Vid granskningen av kundfakturerings inom äldreomsorgen konstaterades att rutiner för närståendetransaktioner saknades. Rutiner för att säkra detta har upprättats.

Resultatet av granskning av behörighetsrutiner i Paraplyet och rutiner för statsbidrag för flyktingmottagnade väntas. Resultatet av granskningen av samverkan kring personer över 65 år med psykisk funktionsnedsättning har redovisas i en nyligen erhållen rapport nr 14/2014.

Inspektioner beställare funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Stadens funktionshinderinspektörer granskade myndighetsutövningen inom socialpsykiatriens gruppboheter under tertial 1. Därefter följde en granskning av ett antal gruppboheter däribland Hagsätravägen 119 som drivs på entreprenad av Aleris Omsorg AB. Resultatet har redovisats i rapport 10/2014.

Individ- och familjeomsorg vuxna

Inom avdelningen för vuxna gjordes under året brukarenkäter inom missbruksdelen och budget- och skuldrådgivningen. Enkäterna visade överlag goda resultat. På flera av frågorna inom missbruksdelen har kvinnor och män svarat förhållandevis lika, såsom gällande att personalen bemöter dem på ett respektfullt. När det gäller att personalen lyssnar har ett par av verksamheterna ett något sämre värde för män än för kvinnor. Fler kvinnor än män svarar att stödet inneburit en förändring till det bättre, förutom på beroendemottagningen, där fler män än kvinnor uppfattar att stödet inneburit en förändring till det bättre. Kvinnorna ger ett högre övergripande betyg åt missbruksverksamheterna, än vad männen gör. Ett utvecklingsområde är informationen kring möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Inom ekonomiskt bistånd gjordes en stadsövergripande brukarundersökning. I brukarundersökningen inom ekonomiskt bistånd uppvisade förvaltningen i flera frågor, bland annat gällande tillgänglighet, de mest positiva resultaten i staden. I den brukarundersökningen svarade kvinnor och män förhållandevis lika på frågorna. De frågor där svaren skiljde sig åt mest var frågan om man fick det stöd man behövde från sin handläggare, där 62 % av kvinnorna och 68 % av männen svarade att de fick det, frågan om man fick komma till tals i frågor som rörde sitt ärende, där 64 % av kvinnorna och 73 % av männen ansåg att de fick det samt frågan om handläggaren tar hänsyn till de egna synpunkterna, det tyckte 64 % av kvinnorna och 69 % av männen.

Socialtjänstinspektörerna gjorde under 2012 en kvalitetsgranskning inom ekonomiskt bistånd. I juni 2014 gjorde inspektörerna ett uppföljningsbesök på förvaltningen för att följa upp hur man arbetat med resultaten från granskningen och de föreslagna åtgärderna. Återkoppling från uppföljningsmötet redovisades i en rapport som utkom under hösten som bland annat visade att utredningsarbetet har utvecklats i och med införandet av bedömningsinstrumenten Initial bedömning (IB) och Förutsättningar Inför Arbeta (FIA). Införandet av bedömningsinstrumenten har lett till att kvaliteten i utredningarna ökat samtidigt som

utredningsarbetet blivit mer omfattande och tar längre tid i anspråk än tidigare. Resultatuppföljning är ett generellt sett utvecklingsområde.

Den enskildes delaktighet i planering och genomförandet av insatser har ökat, men det finns ytterligare behov av att utveckla brukarmedverkan. Barnperspektivet har förbättrats, bland annat i och med införandet av bedömningsinstrumenten där frågor om barn är obligatoriska. Det finns dock behov av att utveckla dokumentationen i journalanteckningarna, att följa upp barnens situation och i större omfattning analysera hur olika beslut påverkar barnen.

Individ- och familjeomsorg barn och unga

Under året har Arbetsmiljöverket granskat och bedömt situationen, utifrån fackförbundens anmälan enligt 6 kap 6a§ Arbetsmiljölagen under våren. Arbetsmiljöverket bedömde situationen som allvarlig och att förvaltningen måste vidta förbättringsåtgärder. Arbetsgivaren överklagade beslutet utifrån att det fanns formella felaktigheter i det, men började omgående vidta de åtgärder som Arbetsmiljöverket krävde, både avseende ärendemängd och den psykosociala upplevelsen av stress och oro på arbetsplatsen.

Flera åtgärder har påbörjats, så som bland annat att Arbetsmiljöform har fått i uppdrag att utreda den psykosociala arbetsmiljön och har genomfört en psykosocial enkät, Ramböll har utvärderat arbetsmiljön i form av arbetsbelastning, 4 nya tillsvidarejänster har tillsatts samt att två mentorer har anställts. Arbetet med olika förbättringsåtgärder fortsätter.

Egen regi

Egen regi har utarbetat en individuppföljning som genomförts på vård- och omsorgsboende, servicehus, i hemtjänst och gruppboendena samt för brukare som har assistansersättning.

Vård- och omsorgsboende

Egen regis individuppföljning för vård- och omsorgsboende samt servicehus visar samlat för Stureby vård- och omsorgsboende, Rågsveds servicehus och Enskede Nya servicehus höga resultat på mellan 91 % och 95 %, för frågor som: Känner sig trygg med personalen, Trygg i boendet, Kan komma i kontakt med personalen om du behöver, Är nöjd med det arbete vi utför, Bemöter vi dig med respekt samt Är nöjd med de dagliga sociala aktiviteter som erbjuds.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män: Kvinnor är mer nöjda med det arbete som personalen utför, upplever i högre utsträckning att de blir bemötta med respekt. Män upplever i högre utsträckning att de kan komma i kontakt med personalen om de behöver, är mer nöjda med maten. De känner också att de kan påverka hur insatserna ska utföras och att de varit delaktiga i planeringen av hjälpen i högre utsträckning än kvinnor.

Dessa resultat kan jämföras med stadens/Socialstyrelsens brukarundersökning, där svarsfrekvensen dock endast var 55 % för Enskede-Årsta-Vantör och endast 17 % av de äldre har besvarat enkäten själv. Sammantaget visar undersökningen mer spridda resultat. Nöjd med boendet 82 %, Jag känner mig trygg 88 %, Maten smakar bra 71 %, Nöjd med de aktiviteter boendet erbjuder 63 %, Har förtroende för personalen 85 %, Personalen bemöter mig på ett bra sätt 93 % och Personalen frågar hur jag vill få hjälpen utförd 78 %.

Analys: Resultatet för individuppföljningen Egen regi är något lägre 2014 än 2013. Det är fler som besvarat enkäten själv, vilket gör att svaren har högre tillförlitlighet. Resultaten för individuppföljningen är bättre än resultaten i Stockholm stads/Socialstyrelsens

brukarundersökning. Egen regi har arbetat mycket för att ta fram rutiner för att kunna erbjuda individuella aktiviteter och utevistelse så att varje brukare kan uppnå aktivitetsbalans. Resultatet visar att detta är viktigaste utvecklingsområdet även under 2015.

Hemtjänst

Egen regis individuppföljning avseende hemtjänsten (454 svarande) påvisar ett mycket bra resultat på 97-98 % för frågor som: Nöjda vad gäller tryggheten med hemtjänsten, att personalen visar respekt samt Nöjda med arbetet som utförs.

I denna undersökning finns det inga könsskillnader mellan män och kvinnor.

Stadens/Socialstyrelsens brukarundersökning avseende hemtjänst (svarsfrekvens 64 % i Enskede-Årsta-Vantör). Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt 96 %, Känner förtroende för personalen 88 %. Stadens resultat och resultaten för EÅV är i stort sett de samma.

Analys: 2014 påvisar ett något bättre resultat jämfört med 2013. Resultaten för Egen regis individuppföljning stämmer väl överens med resultaten i Stockholms stads/socialstyrelsens brukarundersökning.

Gruppbostad LSS

Egen regis individuppföljning av gruppbostäderna visar höga resultat på 84-91 % för frågorna Känner att de är med och bestämmer om hur personalen ger stöd, Känner mig trygg i mitt hem 88 %, Är nöjd med mitt boende 91 %, Gör roliga saker när jag är ledig 84 %, Trivs med personalen 91 % och Personalen är lätt att få tag på 88 %, Möjlighet att träffa släkt och vänner 84 %, Nöjd med tvätt och städrutiner 84 %, Får du bestämma vad du ska äta 87%. Frågorna m man Trivs med sina grannar har ett lägre resultat på 78 %, liksom Möjlighet att träna regelbundet 59 %.

Det är fler kvinnor än män som känner att de är med och bestämmer om hur personalen ger stöd, tycker att personalen är lätt att få tag på, får bestämma vad de ska äta. Kvinnor tycker också att de har mer möjligheter att träna regelbundet och har möjligheter att träffa släkt och vänner än män. Män trivs bättre med sina grannar och med personalen, är mer nöjda med sitt boende och tycker i högre utsträckning att de kan göra roliga saker när de är lediga. Den fråga där resultatet uppvisar störst könsskillnad är Möjlighet att träna regelbundet. Respektive gruppbostad kommer att upprätta handlingsplan efter analys av resultaten.

Detta kan jämföras med stadens brukarundersökning, där svarsfrekvens dock endast var 41 % i Enskede-Årsta-Vantör). Bästa resultat visar frågorna Personalen lyssnar på mig 86 % samt Får ta emot gäster när de själva vill 95 %. För övriga frågor visas resultat på 80 % som instämmer med påståendena: Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får, Personalen lyssnar på mig, Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad, Jag känner mig trygg i min egen lägenhet samt Jag är nöjd med mitt boende.

Analys: Egen regis individuppföljning och resultaten i Stockholms stad visar ganska likvärdiga resultat. I individuppföljningen har två frågor fått högre resultat än förra året och fyra frågor fått lägre resultat, och det är två nya frågor, då 2013 och 2014 års resultat jämförs. Svarsfrekvensen är något lägre än förra året.

Personlig assistans

Boendestöd

Individuppföljningen för assistansenheten (svarsfrekvens 64 %, varav 85,4 % bevarat helt självständigt) visar 100 % nöjda för frågorna: Personalen bemöter mig med respekt, Jag är delaktig i planeringen av mitt stöd, Jag får den hjälp vi kommit överens om, Jag är trygg med mina boendestödjare, det är lätt att komma i kontakt med min boendestödjare om jag söker denne.

Kvinnor är mindre nöjda med chefer och bemanningsassistenters respekt, och tycker att det är svårare att komma i kontakt med dem. Kvinnor vet i lägre grad vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Trots detta är kvinnor mer nöjda med insatsen boendestöd än män.

Assistans

Individuppföljningen för assistansenheten (svarsfrekvens 64 %, varav 11 % bevarat helt självständigt) visar 100 % nöjda för frågorna: Assistenterna bemöter mig med respekt, Jag får den hjälp vi kommit överens om, Jag känner mig trygg med mina assistenter, Jag är nöjd med utförandet, Jag upplever att assistansen bidrar till att ge mig goda levnadsvillkor, chefer och bemanningsassistenters bemöter mig med respekt. Samtliga personer som behöver stöd med att ta sig till aktiviteter utanför hemmet har svarat att de får stöd och alla som behöver hjälp att hålla kontakt med släkt och vänner genom sin assistans har svarat att de får det. Högra resultat visas även för frågorna Jag är delaktig i valet av mina assistenter 89 % och Det är lätt att komma i kontakt med chefer och bemanningsassistenters 89 %.

Analys: Resultaten i individuppföljningen är lite något lägre än förra året för några av frågorna som handlar om uppföljning och dokumentation men detta kan förklaras av att det är färre som besvarat enkäten själv under 2014 än 2013. Stockholms stad/Socialstyrelsen gör ingen brukarundersökning för de som har insatsen personlig assistans.

Socialpsykiatri

Socialpsykiatrien arbetar med resultatbaserad styrning (RBS) och har olika metoder för att följa upp verksamheten. Nyckelfrågor som ställs två gånger per år är:

- Har boendestödet inneburit positiv skillnad för dig? 98 % har svarat Ja.
- Har boendestödet inneburit positiv skillnad för din brukare? 95 % har svarat Ja.
- Känner du till hur du kan lämna synpunkter och/eller framföra klagomål? 92 % har svarat Ja
- Har du lämnat synpunkter och/eller framfört klagomål? 39 skriftliga kommentarer, varav många beröm, har inkommit.

En gemensam planeringsdag för brukare och medarbetare inom sysselsättningen har genomförts. För att analysera brukarundersökningen bestämdes det att enheten för Socialpsykiatri skulle ha fokusgrupper. Vid dessa fokusgrupper framkom teman till den gemensamma planeringsdagen: Meningsfulla arbetsuppgifter - Har vi det? Hur tar vi beslut på våra gemensamma möten? Hur ska vi få rent och snyggt på arbetsplatsen?

Resultatet av arbetet blev en förändrad mötesstruktur samt att verksamheterna infört gemensamma städdagar.

Inom Egen regi har ingen egen undersökning utförts under 2014 avseende boendestödet. Två

fokusgrupper har gjorts inom boendestödet under november 2013, sammanlagt deltog 20 personer. Brukarna var då väldigt nöjda med boendestödet. Boendestödjaren är lyhörd/har kännedom betyg 4,6 på en femgradig skala. Boendestödet har hög tillgänglighet 4,0.

Boendestödjaren anpassar aktiviteten efter måndet/dagsformen 4,8. Boendestödjaren är en empatisk person och man har tillit till boendestödjaren 4,8.

I stadens brukarundersökning för boendestöd har Enskede-Årsta-Vantör en svarsfrekvens 45 % och 87 % som har besvarat frågorna själv. Andelen nöjda är 87 % till 96 % för följande: Jag har haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd jag får av mina boendestödjare, Mina boendestödjare vet vad jag klarar av, Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd. Jag litar på mina boendestödjare, Jag blir bemött med respekt, Jag tycker att mina boendestödjare kan tillräckligt mycket, Jag känner mig trygg med mina boendestödjare.

Kvinnor är mindre nöjda med antalet timmar de är beviljade boendestöd och anser sig i lägre utsträckning haft möjlighet att delta i planeringen av stödet från boendestödjaren. Män anser i högre utsträckning att boendestödjaren vet vad de klarar av och att de frågar på vilket sätt de vill ha stöd. Vad det gäller att klaga och lämna synpunkter så finns det inga skillnader mellan män och kvinnor.

Analys: Fokusgrupper och gemensamma planeringsdagar visar att brukarna känner att både boendestöd och sysselsättningen är av god kvalitet. Helhetsomdömet är att egen regis resultat är högre än stadens. Under 2013 blev det en kraftig försämring av andelen som kände till hur de skulle lämna klagomål. Detta trots att rutinerna inte ändrats. Positivt att siffrorna nu ökat från runt 70 % till 92 % jämfört med förra året. Kvinnor mindre nöjda med boendestödet än män.