

# Verksamhetsberättelse 2019

Östermalms stadsdelsnämnd



[stad.stockholm/ostermalm](http://stad.stockholm/ostermalm)



Stockholms  
stad

Handläggare  
Carolina Bjurling &  
Roger Mellroth  
Telefon: 08-508 10 052

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2020-02-13

## Verksamhetsberättelse VB 2019 för Östermalms stadsdelsnämnd

### Förslag till beslut

1. Nämnden godkänner verksamhetsberättelse och bokslut 2019, inklusive bilagor, och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Nämnden godkänner att resultatenheternas nettoresultat inom förskola, parklek och äldreomsorg avsätts i resultatfond under eget kapital i balansräkningen.
3. Nämnden upplöser resultatenhet Östermalms parklekar i samband med bokslut och resultatfonden överförs till Centrala Östermalms förskolor.
4. Nämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ombudgetering av trygghetsmedel om 0,6 mnkr.

Christina Klang  
Stadsdelsdirektör

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys</b> .....	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål</b> .....	<b>8</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	8
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort .....	10
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	15
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....	20
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	29
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	41
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	48
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv .....	49
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov .....	51
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet .....	52
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	54
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	59
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	64
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	65
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	66
<b>Uppföljning av ekonomi</b> .....	<b>76</b>
Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget.....	76
Resultatenheter .....	87
Investeringar.....	87
Ombudgeteringar.....	89
Medel för lokaländamål.....	89
Analys av balansräkning .....	89
<b>Bedömning av nämndens interna kontroll</b> .....	<b>91</b>
<b>Kvalitetsarbete</b> .....	<b>91</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Ekonomibilaga 1*

*Bilaga 2: Ekonomibilaga 2 Sdn10*

*Bilaga 3: Uppföljning trygghetsinvesteringar*

*Bilaga 4: Samlad rapport över nämndens klimatinvesteringsprojekt*

*Bilaga 5: Uppföljning åtgärdsprogram för god vattenstatus*

*Bilaga 6: Kvalitetsredovisning 2019 Östermalms kommunala förskolor*

*Bilaga 7: Uppföljning av intern kontroll*

*Bilaga 8: Dokumentation av aktiva åtgärder 2019*

*Bilaga 9: Utredning av överskott inom äldreomsorgen Östermalm*

*Bilaga 10: Översyn av nämndens fritidsverksamheter för unga*

## Sammanfattande analys

I verksamhetsberättelsen redovisas hur och i vilken omfattning nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål.

Bedömningen av måluppfyllelsen grundar sig på underliggande mål samt andel uppfyllda indikatorer och genomförda aktiviteter. Ett flertal indikatorer baseras på brukarundersökningar. Inom förskola, socialtjänst och äldreomsorg genomförs brukarenkäter som baseras på totalundersökningar, men svarsfrekvensen varierar mellan 36-77 procent i de olika undersökningarna. Medborgarundersökningen baseras på ett slumpmässigt urval om 9 371 av stadens invånare i åldersgruppen 18-100 år. I tidigare års undersökningar har urvalet bestått av invånare i åldersgruppen 18-79 år. Svarsfrekvensen för Östermalm 2019 var 48 procent, vilket motsvarar 357 individer. Det ger en statistisk felmarginal på +/- 5,2 procentenheter.

Analys av måluppfyllelsen samt en kortfattad redovisning av den verksamhet som bedrivits under året återfinns under respektive mål för verksamhetsområdet. För indikatorer som inte uppfylls helt lämnas en avvikelseanalys och för aktiviteter som inte är genomförda lämnas en kommentar. I det fall det finns resultat uppdelat på kön redovisas detta. Anledningen till att det inte alltid finns ett utfall kan vara att andelen svarande har varit för få eller att resultaten inte presenterats uppdelat på kön. De indikatorer som relaterar till individer och kön analyseras om det är en betydande skillnad i utfall mellan könen.

Kommunfullmäktiges tre inriktningsmål uppfylls för verksamhetsåret. Till inriktningsmålen hör sammantaget 12 verksamhetsmål. Nio av dessa uppfylls helt och tre uppfylls delvis. Den totala måluppfyllelsen är därmed 75 procent, vilket innebär en förbättring jämfört med föregående år. 2018 var den totala måluppfyllelsen 65 procent. Nedan följer en sammanfattande redogörelse och analys av uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål och det ekonomiska utfallet för 2019.

### **En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

Inriktningsmålet uppfylls. Tre av fem verksamhetsmål uppfylls helt och två uppfylls delvis.

Verksamhetsmålet *I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete* uppfylls helt. Andelen vuxna och barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd, samt andelen vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd, har aldrig varit så låg sedan mätningarna påbörjades.

I januari stod det klart att före detta Dianagården i Hjorthagen tillfälligt ska upplåtas som genomgångsboende för nyanlända. En förstudie genomfördes under våren som förberedelse. Under året har nämnden efterfrågat och mottagit intresseanmälningar från frivilliga som på olika sätt vill bidra i integrationsarbetet. Inflyttningen i boendet, som nu heter Drevkarlen, startade i december. Precis innan jul bjöd nämnden, SHIS och Goda Grannar in de nya hyresgästerna, volontärnätverket och närboende till ett julmingel. Nämnden fortsätter samverka såväl inom staden som med civilsamhället under 2020. För att erbjuda nyanlända individuell coaching och praktisk vägledning, med särskilt fokus på bostadssituationen, finns Samhällsvägledning city, en gemensam verksamhet för Östermalms, Norrmalms och Kungsholmens stadsdelsnämnder.

Verksamhetsmålet *Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i* uppfylls delvis. Andel stockholmare som upplever trygghet i sin stadsdel är fortfarande hög på Östermalm, jämfört med stadens snitt, men resultatet har försämrats något jämfört med tidigare år. Förvaltningen har under året fortsatt samverka med polisen, civilsamhället samt andra förvaltningar och aktörer för att utveckla arbetet med trygghetsskapande åtgärder.

Nämndens mål är att kvaliteten på skötseln och renhållningen av parker och grönområden ska öka. Resultaten av medborgarundersökningen indikerar dock att invånarnas nöjdhet med skötsel av parker och grönområden har minskat. Förvaltningens egna besiktningar och uppföljningar visar inte på samma negativa trend men att det finns förbättringsområden. En upphandling av entreprenör för renhållning, parkskötsel och vinterväghållning genomfördes under året. Nytt avtal gäller från och med 1 april 2020. Förvaltningen kommer att intensifiera arbetet med uppföljning och förtydliga rutiner för kontroll av parkdriftsentreprenaden, inför att ny entreprenör tillträder. För att öka engagemang och trivsel i parkerna har nämnden genomfört flera insatser, bland annat har dekalering med trivselregler satts upp.

Verksamhetsmålet *I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige* uppfylls helt. I bedömningen av måluppfyllelsen läggs särskild vikt vid den årliga Kvalitetsredovisningen, se bilaga 6, och resultatet i förskoleundersökningen. Jämfört med kommunala förskolor i staden är vårdnadshavarna på Östermalm generellt sett mer nöjda. Stadsdelens resultat är inom flera områden de bästa i staden. De goda resultaten kan kopplas till förskoleområdenas behovsstyrda verksamhetsutveckling med barnen i fokus.

Under året har förskoleverksamheten omorganiserats från fem enheter till fyra förskoleområden. I samband med detta flyttades parklekarna in i förskoleområdena och den öppna förskoleverksamheten sammanfördes med parklekarna. Förändringen förväntas leda till samordningsvinster och möjligheter att gemensamt utveckla båda verksamheternas kvalitet och innehåll. Omorganisationen har hittills medfört mer likvärdiga strukturella förutsättningar till följd av en jämnare fördelning av medarbetare och barn inom förskoleområdena.

Verksamhetsmålet *I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet* uppfylls helt. Inom socialtjänsten har fler preventiva insatser och vidareutvecklingen av olika former av samverkan bidragit till måluppfyllelsen. Samverkan med skolan har prioriterats och ett samarbete har inletts kring elever med hög skolfrånvaro. Arbetssätt har utarbetats för att säkerställa att allvarssamtal med ungdomar och deras föräldrar hålls inom 48 timmar efter det att det kom till socialtjänstens kännedom att den unge för första gången begått brott eller misstänks ha begått brott. Barn och ungas perspektiv och rättigheter synliggörs i socialtjänstens arbete. Barnets bästa uppmärksammas och socialtjänsten får vetskap om barn och unga som har behov av stöd eller skydd. Dessa ges individuellt anpassade insatser som ger ett långsiktigt resultat och minskar behovet av återaktualisering. Personer med funktionsnedsättning upplever att de har fått ett gott bemötande och varit delaktiga vid utredning och genomförande av insatser. Vuxna med missbruksproblem har fått stöd i enlighet med den plan som upprättats. Relationsvåldscentrum innerstaden, RVCI, arbetar systematiskt mot våld i nära relationer och har under året givit stöd till fler våldsutsatta.

Ungdomsmottagningens medicinska del övergick till Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO, från och med 1 maj 2019. Nämnden ansvarar fortsatt för kuratorsverksamheten.

Antalet besök till ungdomsmottagningens kuratorer är fortsatt högt och har ökat ytterligare under året. Andelen pojkar har ökat, vilket är positivt då verksamheten har målsättningen att nå fler yngre pojkar.

Verksamhetsmålet *I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande* uppfylls delvis. Andelen nöjda och trygga omsorgstagare inom äldreomsorgen är fortsatt relativt hög. Andelen boende på vård- och omsorgsboende som upplever måltiden som en trevlig stund på dagen, och som upplever att möjligheten att komma ut är bra, behöver dock öka. Personalkontinuiteten inom hemtjänsten är även fortsatt ett utvecklingsområde.

Äldreomsorgen har under perioden vidareutvecklat arbetssätt för att öka de äldres upplevelse av gemenskap, social stimulans och meningsfullhet. Rio vård- och omsorgsboende arbetar med individanpassade aktiviteter och de öppna verksamheterna erbjuder ett stort och varierat utbud av aktiviteter, möjlighet till social samvaro och träning. I juni lämnades Kampementets vård- och omsorgsboende över till entreprenören A & O Temabo AB.

För att säkra en trygg hemgång från slutenvården finns insatsen Tryggt mottagande, som nu är fullt tillsatt. Uppföljning visar att insatsen varit uppskattad. Hela hemtjänsten i egen regi har genomfört Svenskt Demenscentrums kompetensutvecklingsmodell och därigenom Stjärnmärkts i demenskunskap.

En beskrivning av arbetet för att främja lika rättigheter och möjligheter för brukarna i nämndens verksamheter, redovisningen av arbetet för ökad jämlikhet, återfinns under flera verksamhetsområdesmål. En samlad beskrivning av arbetet med *Barns rättigheter* samt *Tillgänglighet och delaktighet för personer för funktionsnedsättning* återfinns under mål 1.4. Medan rubriken *Utbyggnad av förvaltningsområde för nationella minoriteter* återfinns under mål 1.5.

### **En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

Inriktningsmålet uppfylls. Samtliga fem verksamhetsområdesmål bedöms vara helt uppfyllda.

Nämnden samverkar med det lokala näringslivet i trygghetsfrågor, bland annat genom att lokala fastighetsägare och näringsidkare medverkar vid trygghetsvandringar i stadsdelsområdet. Nämnden är en aktiv part i stadsutvecklingen och säkerställer att invånarnas behov beaktas tidigt i stadsplaneringen. Under sommaren besvarades bland annat en detaljplaneremiss för Gasverket Östra som innebär en utveckling av befintlig industribyggnad till stadsdelscentrum.

Invånare i alla åldrar erbjuds ett varierat utbud av kultur- och fritidsaktiviteter som är tillgängliga för alla. Detta sker dels genom kulturaktiviteter inom ramen för nämndens egna verksamheter, dels genom stöd till ideella föreningar samt genom att utöka möjligheterna till aktiviteter och spontanidrott i parker och grönområden. Nämnden har under året fortsatt satsningen på att möta det ökande behovet av tillgängliga, trygga, pedagogiska och hållbara lekmiljöer. Under året har bland annat en ny temalekplats i Kvarteret Krubban färdigställts.

Arbetet med effektiva och hållbara transporter har fortsatt. Tack vare tilldelade klimatinvesteringsmedel har fler elcyklar kunnat köpas in under året så att material och personal snabbt, enkelt och hållbart kan transporteras mellan nämndens verksamheter. Nämnden har även beviljats klimatinvesteringsmedel för att fortsätta arbetet med energieffektiviserande åtgärder i verksamheterna, vilket börjat ge resultat i energistatistiken.

Arbetet för att minska användningen och exponering av skadliga kemikalier har fortsatt. Parker och grönområden har anpassats till nya klimatförutsättningar, den biologiska mångfalden och ekosystemtjänsterna har synliggjorts och förstärkts.

### **En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

Inriktningsmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt. Ett verksamhetsmål uppfylls helt och ett delvis.

Verksamhetsmålet *Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser* bedöms vara helt uppfyllt. Nämndens resultat för driftsbudgeten för året uppgår till ett överskott om 39,7 mnkr. Med hänsyn till resultatensheternas resultat uppgår överskottet till 37,9 mnkr. Nettokostnaderna har ökat med 24,1 mnkr sedan 2018, medan budgeten mellan åren ökat med 34,8 mnkr.

Nämnden redovisar överskott inom äldreomsorg, socialtjänst, nämnd- och förvaltningsadministration samt förskola och parklek. Förskoleverksamheten har under flera år redovisat underskott, men har således nu vänt trenden. Inom stadsmiljö redovisas underskott som beror på städkostnader för olagliga bosättningar, där budgetkompensation inte har begärts utifrån ett prognostiserat totalt överskott för nämnden.

Redan tidigt under året prognostiserade nämnden ett större överskott. Överskottet hänfördes till äldreomsorgen och i samband med tertialrapport 1 omdisponerade nämnden också 3,5 mnkr från äldreomsorg till stadsmiljö: 2,5 mnkr avseende underhållsåtgärder/upprustningar, 1 mnkr till arbetsmarknadsåtgärder för ökat antal feriearbetande ungdomar.

Den största avvikelserna i bokslutet återfinns inom äldreomsorgen där överskottet uppgår till 25,6 mnkr. Swecos prognos för den äldre befolkningen, över 80 år, skrevs i samband med tertialrapport 2 ned i förhållande till vad som gällde vid budgettilldelningen. Då stadsdelen flera år i följd haft större överskott inom äldreomsorgen gav förvaltningen Sweco uppdraget att utreda orsakerna till detta. Utredningen visar att omsorgstagandet på Östermalm är lägre än förväntat i fördelningsnyckeln. Det finns inget som pekar på att biståndsbedömningen på Östermalm skulle vara stramare än andra stadsdelsnämnders. Snarare antyder utredningen att den är något mer generös, om man tar hänsyn till grad av funktionsnedsättning. Det pekar på att de äldre östermalmarna är friskare än äldre i staden i övrigt, även med hänsyn tagen till faktorer som inkomstnivå och ensam-/samboende, se bilaga 9.

Budgeten för investeringar uppgick till 18,5 mnkr och utfallet är 18,5 mnkr, vilket innebär budget i balans totalt sett, dock med smärre avvikelser mellan olika anslag vilka kommenteras under avsnittet Uppföljning av ekonomi.

Verksamhetsmålet *Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna* är delvis uppfyllt. I bedömningen läggs särskild vikt vid att nämnden endast delvis uppnår de förväntade resultat som finns kopplade till de två nämndmålen.

Målsättningen om att aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex ska öka uppnås inte. En kartläggning av chefsstrukturen och förutsättningarna i chefskapet har genomförts. Syftet är att ge förutsättningar till ett nära ledarskap som ger goda förutsättningar i uppdraget för såväl chef som medarbetare. Kartläggningen har bland annat resulterat i en omorganisation inom äldreomsorgen. Nämnden har arbetat systematiskt med kompetensförsörjning och personalomsättningen har halverats jämfört med föregående år. Arbetet med att göra heltid till norm har fortsatt, och visat resultat genom att andelen



heltidstjänster har ökat.

Andelen beslutsunderlag som innehåller jämställdhetsanalys har ökat. Nämnden har under året stärkt upphandlingskompetensen. Östermalm är den stadsdelsförvaltning som har högst andel elektroniska inköp. Under året har arbetet med att förbereda för inflytt i nya lokaler fortsatt. Från och med maj månad har delar av kontoret suttit i evakueringslokaler i Garnisonen medan de nya lokalerna färdigställts. Det nya kontoret baseras på en öppen planlösning med fasta arbetsplatser i hemvister. Målet är att den nya lokallösningen ska bidra till en modern och mer flexibel organisation och stimulera innovativa arbetssätt, samarbete och kompetensöverföring i en god arbetsmiljö.

Samtliga avdelningar har under året haft systematiskt kvalitetsarbete och digitalisering som prioriterade fokusområden. Arbetet med att införa välfärdsteknik inom omsorgsverksamheterna har fortsatt. Stadens övergripande systemstöd, eDok, för registrering av handlingar och nämnd- och remisshanteringen har införts. I samband med införandet reviderades arbetssätt och rutiner för att uppnå en så smidig digital ärendeprocess som möjligt.

Nämndens målsättning om att öka andelen medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete samt har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt, uppnås emellertid inte. En stor del av förklaringen till detta är sannolikt att undersökningen genomfördes vid årets slut och att de nya it-leveranserna, som infördes sista kvartalet, inte fungerade fullt ut.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Inriktningsmålet uppfylls. Tre av fem verksamhetsmål uppfylls helt och två uppfylls delvis.

Andelen vuxna och barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd, samt andelen vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd, har aldrig varit så låg sedan mätningarna påbörjades. För att erbjuda nyanlända individuell coaching och praktisk vägledning, med särskilt fokus på bostadssituationen, finns Samhällsvägledning city, en gemensam verksamhet för Östermalms, Norrmalms och Kungsholmens stadsdelsnämnder.

Andel stockholmare som upplever trygghet i sin stadsdel är fortfarande hög på Östermalm, jämfört med stadens snitt, men resultatet har försämrats något jämfört med tidigare år. Förvaltningen har under året fortsatt samverka med polisen, civilsamhället samt andra förvaltningar och aktörer för att utveckla arbetet med trygghetsskapande åtgärder. Resultaten av medborgarundersökningen indikerar även att invånarnas nöjdhet med skötsel och renhållning av parker och grönområden har minskat. Förvaltningens egna besiktningar och uppföljningar visar inte på samma negativa trend men att det finns förbättringsområden. En upphandling av entreprenör för renhållning, parkskötsel och vinterväghållning genomfördes under året. Nytt avtal gäller från och med 1 april 2020. Förvaltningen kommer att intensivifiera arbetet med uppföljning och förtydliga rutiner för kontroll av parkdriftsentreprenaden, inför att ny entreprenör tillträder.

Nämndens förskoleverksamhet håller hög kvalitet. Jämfört med kommunala förskolor i staden är vårdnadshavarna på Östermalm generellt sett mer nöjda. Stadsdelens resultat är inom flera områden de bästa i staden. De goda resultaten kan kopplas till förskoleområdenas behovsstyrda verksamhetsutveckling med barnen i fokus. Under året har förskoleverksamheten omorganiserats från fem enheter till fyra förskoleområden. Förändringen förväntas leda till samordningsvinster och möjligheter att gemensamt utveckla båda verksamheternas kvalitet och innehåll. Omorganisationen har hittills medfört mer likvärdiga strukturella förutsättningar till följd av en jämnare fördelning av medarbetare och barn inom förskoleområdena.

Inom socialtjänsten har fler preventiva insatser och vidareutvecklingen av olika former av samverkan bidragit till måluppfyllelsen. Samverkan med skolan har prioriterats och ett samarbete har inletts kring elever med hög skolfrånvaro. Arbetsätt har utarbetats för att säkerställa att allvarssamtal med ungdomar och deras föräldrar hålls inom 48 timmar efter det att det kom till socialtjänstens kännedom att den unge för första gången begått brott eller misstänks ha begått brott. Barn och ungas perspektiv och rättigheter synliggörs i socialtjänstens arbete. Barnets bästa uppmärksammas och socialtjänsten får vetskap om barn och unga som har behov av stöd eller skydd. Individuellt anpassade insatser ger långsiktiga resultat och minskar behovet av återaktualisering. Personer med funktionsnedsättning upplever att de har fått ett gott bemötande och varit delaktiga vid utredning och genomförande av insatser. Vuxna med missbruksproblem har fått stöd i enlighet med den plan som upprättats. Relationsvåldscentrum innerstaden, RVCI, arbetar systematiskt mot våld i nära relationer och har under året givit stöd till fler våldsutsatta.

Ungdomsmottagningens medicinska del övergick till Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO, från och med 1 maj 2019. Nämnden ansvarar fortsatt för kuratorsverksamheten. Antalet besök till ungdomsmottagningens kuratorer är fortsatt högt och har ökat ytterligare under året. Andelen pojkar har ökat, vilket är positivt då verksamheten har målsättningen att nå fler yngre pojkar.

Andelen nöjda och trygga omsorgstagare inom äldreomsorgen är fortsatt relativt hög. Andelen boende på vård- och omsorgsboende som upplever måltiden som en trevlig stund på dagen, och som upplever att möjligheten att komma ut är bra, behöver dock öka. Personalkontinuiteten inom hemtjänsten är även fortsatt ett utvecklingsområde.

Äldreomsorgen har under perioden vidareutvecklat arbetsätt för att öka de äldres upplevelse av gemenskap, social stimulans och meningsfullhet. Rio vård- och omsorgsboende arbetar med individanpassade aktiviteter och de öppna verksamheterna erbjuder ett stort och varierat utbud av aktiviteter, möjlighet till social samvaro och träning. I juni lämnades Kampementets vård- och omsorgsboende över till entreprenören A & O Temabo AB.

För att säkra en trygg hemgång från slutenvården finns insatsen Tryggt mottagande, som nu är fullt utbyggd. Uppföljning visar att insatsen varit uppskattad. Hela hemtjänsten i egen regi har genomfört Svenskt Demenscentrums kompetensutvecklingsmodell och därigenom Stjärnmärkts i demenskunskap.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

 Uppfylls helt

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på utfall för helåret där sex av fullmäktiges indikatorer uppnås helt, två uppnås delvis samt att samtliga aktiviteter är genomförda. Underliggande nämndmål med tillhörande indikatorer är uppfyllda och samtliga nämndaktiviteter är genomförda.

### Människor är självförsörjande och vägen till arbete är kort

Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen är fortsatt låg och har sjunkit ytterligare sedan föregående mätning. Även andelen vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd är låg och har sjunkit ytterligare sedan tertialrapport 2. Målet om att minst 25 procent av personer med socialmedicinska rehabiliteringsskäl ska gå till annan försörjning efter insatser från nämndens marknads- och rehabiliteringsteam uppfylls. Antalet barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd är det lägsta som registrerats sedan mätningarnas början

### Jämställdhetsanalys

Arbetet med att säkerställa en jämställd verksamhet fortgår, och innebär att män och kvinnor ska få del av insatser på lika villkor. Statistik och annat underlag för uppföljning analyseras ur könsperspektiv där så är möjligt. Analysen ligger sedan till grund för utvecklande av andra parametrar för analys samt för förbättringsåtgärder. Resultaten för 2019 visar bland annat att det är något fler män än kvinnor som uppstår ekonomiskt bistånd, samma förhållande gäller för staden i stort. Det är även en något större andel män än kvinnor som får ett långvarigt ekonomiskt bistånd.

Fler män än kvinnor har kunnat gå vidare till annan försörjning efter arbetsrehabiliterande insatser. Det är betydligt fler män än kvinnor som varit aktuella för insatsen, orsakerna till det bör analyseras vidare. Aspiranter till Stockholmsjobb är däremot jämnt fördelade mellan könen och uppvisar mindre variationer mellan åren. Förvaltningen har kunnat erbjuda lika många flickor som pojkar feriearbete. Skillnaderna i utfall mellan könen beror på att fler pojkar än flickor sökt feriejobb och på att fler flickor än pojkar tackade nej till erbjuden plats. Antalet nyanlända kvinnor som tar del av samhällsvägledning är lägre än antalet män, vilket speglar fördelningen mellan kvinnor och män bland nyanlända.

### Genomgångsboende för nyanlända i Hjorthagen

I januari stod det klart att före detta Dianagården i Hjorthagen tillfälligt ska upplåtas som genomgångsboende för nyanlända, under tiden som fastighetsägaren Micasa utreder vad huset ska användas till på lång sikt. För att förbereda förvaltningen inför att boendet skulle etableras genomförde förvaltningen en förstudie under våren. Planering och samverkan inom staden har under året skett med framförallt stadsledningskontoret, Intro Stockholm, Micasa och SHIS, som alla har olika roller i etableringen av genomgångsboendet. I februari samordnade stadsledningskontoret ett öppet hus om Dianagården dit närboende och föreningar bjöds in. I

juni var genomgångsboendet i Hjorthagen temat på den öppna timme som inleder nämndens sammanträden. Representanter från olika delar av staden deltog då och berättade om sina respektive uppdrag samt svarade på frågor.

Förvaltningen har under året även efterfrågat och mottagit intresseanmälningar från frivilliga i civilsamhället som på olika sätt vill bidra i integrationsarbetet. I oktober hölls ett uppstartsmöte för volontärnätverket tillsammans med SHIS samt företrädare för nätverket Goda Grannar och Inkludering i Örby. Inflyttningen i genomgångsboendet, som nu heter Drevkarlen, startade i december. Inflyttningen var från början tänkt att ske tidigare på året men sköts fram beroende på de verksamhetsanpassningar som behövde göras i lokalen. Precis innan jul bjöd förvaltningen, SHIS och Goda Grannar in volontärnätverket, närboende och de hyresgäster som flyttat in i Drevkarlen till ett julmingel, som ett första tillfälle att träffas under trevliga former. Nämnden fortsätter samverka såväl inom staden som med civilsamhället under 2020.

### **Samhällsvägledning**














Alla stadsdelsnämnder ska erbjuda samhällsvägledning till nyanlända. Samhällsvägledningen är ett komplement till befintliga etableringsinsatser och syftar till att stötta nyanlända på väg mot egen försörjning och eget stadigvarande boende. För att erbjuda nyanlända individuell coachning och praktisk vägledning med särskilt fokus på bostadssituationen har Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsnämnder en gemensam verksamhet, Samhällsvägledning city.



Fokus för verksamheten har varit att öka kvaliteten på och tillgängligheten till samhällsvägledningen. Bland annat har öppettider justerats utifrån målgruppens behov, samhällsvägledarna närvarar på fler arenor och praktisk bo-vägledning har erbjudits målgruppen både individuellt och i grupp. Samhällsvägledningen präglas av ett holistiskt synsätt som ser till hela människans situation. En person som får träna språket, skapa nya relationer och har en meningsfull fritid har större chans att fullt ut delta i etableringen och nå målsättningen med egen försörjning och eget boende. Samhällsvägledningen samverkar löpande med andra aktörer som också möter målgruppen. Det gäller såväl andra aktörer inom staden som SHIS, arbetsförmedlingen, regionens representanter och civilsamhället. Samhällsvägledningen medverkade vid inflyttningen i Drevkarlen och kommer 2020 fortsätta arbeta för att erbjuda samhällsvägledning till de nya hyresgästerna.





### **Arbetsätt och goda exempel**

- Försörjningsstödsenheten har ett nära samarbete med samhällsvägledarna och arbetar aktivt för att implementera nya arbetsätt som kan hjälpa målgruppen. Gemensamma möten och genomgång med alla socialsekreterare och samhällsvägledare har resulterat i utvecklad praktisk bo-vägledning både individuellt och i grupp. Samverkan sker också med Jobbtorg city. Försörjningsstödsenheten bevakar antal hushåll som efter avslutad etablering övergår till enheten för att kunna göra säkra prognoser och planera utifrån behov.
- Nämnden har under rapporteringsperioden arbetat riktat med att säkerställa anpassade feriejobb för ungdomar med funktionsnedsättning, bland annat genom MISA (arbetsträning) och anpassning av arbetsuppgifter och handledarstöd vid övriga feriejobb som finns inom nämndens egna/entreprenörers verksamheter. 51 prioriterade ungdomar fick förtur till sommarjobb, 47 av dessa genomförde sin anställning medan

övriga fyra tackade nej till jobb. Antalet prioriterade ungdomar har ökat med 38 procent sedan föregående år.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	0,2 %			0,3 %	0,3 %	0,4 %	2,8 %	VB 2019
<b>Analys</b> Andelen barn är fortsatt låg och har sjunkit ytterligare sedan senaste mätningen. Endast 25 barn av totalt 11 928 barn i stadsdelsområdet lever i en familj som uppstår ekonomiskt bistånd. Stadens snitt är 2,5 procent.								
   Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,19 %	0,29 %	0,2 %	0,21 %	0,3 %	0,3 %	1,6 %	VB 2019
<b>Analys</b> Andelen personer med ekonomiskt bistånd har sjunkit sedan föregående mätning och är det lägsta sedan mätningarna började. Indikatorn mäter andelen biståndstagare och baseras på både vuxna och barn. De könsupplagda uppgifterna baseras på vuxna biståndstagare. I snitt har 147 personer per månad fått ekonomiskt bistånd av totalt 77 139 invånare. Det är något fler män än kvinnor som uppstår ekonomiskt bistånd. Stadens snitt är 1,46 procent.								
   Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,15 %	0,17 %	0,14 %	0,18 %	0,17 %	0,25 %	1,1 %	VB 2019
<b>Analys</b> Andelen vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd är låg och har sjunkit ytterligare sedan tertialrapport 2. I snitt 76 personer per månad av totalt 49 645 vuxna invånare. Stadens snitt är 0,91 procent.								
   Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	7 st	4 st	3 st	5 st	7 st	7 st	1 050 st	VB 2019
<b>Analys</b> Fler män än kvinnor har erhållit Stockholmsjobb. Underlaget är begränsat till sju individer, varför det är svårt att göra en relevant jämställdhetsanalys utifrån fördelning på kön. Aspiranterna matchas till jobb utifrån deras individuella behov och förmåga.								
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	246			272	246	233 st	9 000 st	VB 2019
<b>Analys</b> Outnyttjade arbetstillfällen, som Östermalm inte tillsatt, tilldelades Arbetsmarknadsförvaltningen som fördelade dem vidare inom staden.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	16			11		19 st	1 050 st	VB 2019
<b>Analys</b> Förvaltningens verksamheter har anmält fler platser för Stockholmsjobb än föregående år, men årsmålet uppnås inte.								
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	65			47	44	35	Tas fram av nämnden	VB 2019
<b>Analys</b> Ett fyrtiotal studenter som går den ordinarie förskoleläroutbildningen har sin VFU-placering på förskolorna. Utöver dessa är det sammanlagt 23 barnskötare på nämndens förskolor som vidareutbildar sig till förskollärare som har gjort deras VFU på förskolorna. Två socionomstudenter har praktiserat inom socialtjänsten.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	194 st	112 st	82 st	252 st	200	200 st	9 000 st	VB 2019
<p><b>Analys</b></p> <p>Under sommaren arbetade 185 ungdomar. Under höstlovet erbjöds 15 ungdomar feriearbete men i praktiken arbetade endast nio ungdomar, varav två tillhörde prioriterade grupper. Orsaken till att målet inte uppnåddes under höstlovet beror på att verksamheten inte hade möjlighet att tillsätta alla arbeten då ungdomarna som fick jobb inom förskola och parklek inte hann få sina registerutdrag i tid. Vidare fanns inte tid att matcha om arbetstillfällen till annan sökande när ungdomar tackade nej till erbjuden plats.</p> <p>Ett stort antal ungdomar, 26 procent, har av olika anledningar tackat nej till erbjudet arbete och därför har ny matchning behövt göras.</p> <p>51 ungdomar har fått förtur till sommarjobb via prioriteringar, 47 av dessa genomförde sin anställning medan övriga fyra tackade nej till jobb. Tre av de prioriterade fick sommarjobb via MISA (arbetsträning). Antalet prioriterade ungdomar har ökat med 38 procent sedan föregående år.</p>								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Arbetsmarknadsnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utveckla arbetet med samhällsvägledning för nyanlända, med särskilt fokus på att ge kunskaper om bostadssituationen.	2019-01-01	2019-12-31	
  Socialnämnden ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna stärka samverkan kring personer med olika funktionsnedsättningar och förbättra målgruppens möjligheter att komma in på arbetsmarknaden.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

### 1.1.1 På Östermalm är människor självförsörjande och vägen till arbete är kort

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar med utgångspunkt i Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd, Stadens program mot hemlöshet samt Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad, och ska nå målet genom att:

- Ge personer med försörjningsstöd stöd att bli självförsörjande genom individuellt utformade insatser.
- Handläggningen sker med hög rättssäkerhet utifrån likabehandlingsprincipen.
- Barns behov uppmärksammas särskilt.
- Samarbeta med arbetsmarknadsnämnden och andra aktuella huvudmän för att säkerställa målgruppens vägar till arbete eller annan försörjning.
- Erbjuda samhällsvägledning till nyanlända som stöd för deras etablering i samhället.
- Informera om feriejobb så att fler ungdomar inom prioriterade grupper får vetskap om samt söker feriejobb i stadens regi.



#### Förväntat resultat



Fortsatt låg andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen. Minst 25 procent av andelen personer med socialmedicinska rehabiliteringsskäl går till annan

försörjning efter insatser från nämndens arbetsmarknads- och rehabiliteringsteam. Nyanlända som bor inom stadsdelsområdet är inkluderade och delaktiga i samhället. Fler ungdomar med funktionsnedsättning och eller sociala skäl har sökt feriejobb i stadens regi.

## Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått, med hänvisning till redovisade resultat.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Andel nyanlända kvinnor och män som får information om och hänvisning till samhällsvägledning inom en månad från det att de har aktualiserats hos Försörjningsstödsenheten.	100 %	100 %	100 %			100 %		2019
<b>Analys</b> Målet är uppnått. Samtliga nyanlända, bestående av 25 kvinnor och 38 män, sammantaget 50 hushåll, som har aktualiserats har fått information och hänvisning till samhällsvägledning både muntligen och med broschyrer.								
 ♀ Andel personer med socialmedicinska rehabiliteringsskäl som går till egen eller annan försörjning efter insatser i förvaltningens verksamhet.	25 %	60 %	10 %	31,58 %		25 %		2019
<b>Analys</b> Målet bedöms vara uppnått. Det baseras på att av totalt 16 deltagare, fem kvinnor och 11 män, har tre kvinnor och en man gått till egen eller annan försörjning. Antalet deltagare i verksamheten är få, varför det är svårt att dra några generella slutsatser om könsfördelningen gällande insatser.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsförvaltningen tar fram information om feriejobb samt sprider denna så att fler ungdomar inom prioriterade grupper får vetskap om samt söker feriejobb i stadens regi.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Feriehandläggaren har deltagit i ledningsgruppsmöten hos socialtjänsten för att informera chefer om att ungdomar i deras enheter kan få förtur till feriejobb. Övriga prioriterade ungdomar kontaktade handläggaren själva eller via vårdnadshavare och uppgav sina behov av förtur. Samtliga ungdomar fick jobb inom nämndens egna/entreprenörers verksamheter, vissa med någon anpassning av arbetsuppgifter.			
 Stadsdelsnämnden ska inom ramen för samhällsvägledning för nyanlända utveckla arbetssätt och aktivt vägleda de nyanlända i samhälls- och bostadsfrågor	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Försörjningsstödsenheten samarbetar tätt med samhällsvägledarna och arbetar aktivt med att implementera nya arbetssätt som kan hjälpa målgruppen. Samhällsvägledarna erbjuder vägledning i bostadsfrågor och andra samhällsområden, både på "drop-in" och bokade individuella besök. Enheten samverkar både med SHIS och andra samhällsvägledningsprojekt i staden.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Uppfylls delvis

### Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på utfall gällande fullmäktiges indikatorer samt underliggande två nämndmål med tillhörande indikatorer och aktiviteter.

### Trygghet och säkerhet

Resultaten från medborgarundersökningen 2019 indikerar att en högre andel östermalmsbor än invånare i staden som helhet upplever såväl staden som stadsdelen som en trygg plats att bo i. Nämndens mål är att andelen trygga invånare ska öka. Den totala andelen som upplever stadsdelen som trygg att bo i tycks dock ha minskat något sedan föregående mätning. Förändringen mellan åren är inte statistiskt säkerställd men en nedåtgående trend kan skönjas från år till år sedan 2016. Det finns säkert många olika faktorer som påverkar invånarnas trygghetsupplevelse, såsom samhälls- och brottsutvecklingen i stort, medias rapportering och händelser i det egna närområdet. Mycket av detta kan sägas ligga utanför nämndens kontroll. Nämnden har som mått på det egna utvecklingsarbetet valt att särskilt följa upp andelen invånare som känner sig trygga i parker och grönområden. Indikatorn visar på ett positivt, och statistiskt säkerställt, resultat då andelen som upplever sig trygga i parker och grönområden har ökat med hela 12 procentenheter sedan föregående mätning.

Förvaltningen beviljades i samband med tertialrapport 2 medel för trygghetshöjande belysningsåtgärder i Humlegården och på bollplanerna i Humlegården och Tessinparken. Belysningen på bollplanerna har inte åtgärdats på grund av tidsbrist, förvaltningen begär därför att medlen för detta flyttas till 2020. Basketplanen vid Humlanhuset har dock byggts om under året och kommer att spolans till en isbana vintertid. Förhoppningen är att platsen ska befolkas mer under den mörka årstiden vilket förväntas leda till ökad upplevelse av trygghet i parken.

Förvaltningen har samverkat med polisen, civilsamhället samt andra förvaltningar och aktörer i arbetet med att utveckla tryggheten i stadsdelsområdet. Utgångspunkt för arbetet är synpunkter som inkommit från Synpunktsportalen samt trygghetsvandringar och medborgarförslag. Synpunkterna analyseras kontinuerligt för att identifiera platser, parker och grönområden som upplevs som otrygga och för att genomföra trygghetshöjande insatser. Trygghetsvandringar har under hösten genomförts i Hjorthagen och kring Karlaplan, i syfte att identifiera vilka trygghetshöjande åtgärder som kan genomföras på platserna. Under vandringen vid Karlaplan diskuterades främst hur tryggheten på de gator som omger Fältöversten kan göras tryggare genom olika typer av fasadbelysning och genom att öppna upp verksamheterna mot gatorna genom skyltfönster. Under vandringen i Hjorthagen diskuterades främst hur belysningen kan förbättras vid Hjorthagens IP samt vid de olika byggarbetsplatserna i Norra Djurgårdsstaden.

### Jämställdhetsanalys

I årets undersökning uppgav en högre andel kvinnor än män att de upplever stadsdelen som trygg att bo i, men skillnaden mellan könen är inte statistiskt säkerställd. Andelen som känner sig trygga när de går hem ensamma på kvällen i stadsdelsområdet ser ut att ha minskat de



senaste åren. Bland de svarande uppgav 62 procent av kvinnorna och 70 procent av männen att de känner sig trygga även under kvällstid. I 2019 års undersökning fanns även frågan: Händer det att du avstår från att gå ut på torg, parker eller gångvägar i din stadsdel för att det känns otryggt? Andelen kvinnor som svarade nej aldrig var 40 procent, att jämföra med 62 procent av männen. Oavsett värderingen av stadsdelen som en plats som relativt sett är trygg att bo i indikerar resultaten att trygghet är en viktig jämställdhetsfråga, eftersom upplevd otrygghet begränsar mängas, och då i synnerhet kvinnors, liv och rörelsefrihet.

#### **Lokal handlingsplan för arbetet mot våldsbejakande extremism**

Nämnden reviderar årligen, i samband med tertialrapport 1, sin handlingsplan mot våldsbejakande extremism. Den reviderade handlingsplanen har ett tydligare fokus på förebyggande och förhindrande arbete. Utformningen av handlingsplanen var mer styrd än tidigare. Detta för att förvaltningarna skulle lägga fokus på att beskriva lägesbild och vilka åtgärder som planerades. Förvaltningarna fick också för första gången en gemensam dragning av polisen kring deras lägesbild. Arbetssättet ledde till en mer enhetligt beskriven problembild och bättre jämförelsematerial över tid. Flertalet åtgärder som finns beskrivna i nämndens handlingsplan har genomförts under året. Det enda undantaget handlar om att implementera de nya stadsövergripande rutinerna för såväl föreningsbidrag som uthyrning av lokaler. Det har inte varit möjligt eftersom stadsledningskontoret fortfarande arbetar med att ta fram stadsövergripande riktlinjer.

#### **Skötsel, renhållning och investeringar i parker och grönområden**

Nämndens mål är att kvaliteten på skötseln och renhållningen av Östermalms parker och grönområden ska öka. Resultaten av medborgarundersökningen indikerar att invånarnas nöjdhet med skötsel av parker och grönområden har minskat. Förvaltningens egna besiktningar och uppföljningar samt extra sommarkontroller visar inte på samma negativa trend, men att det finns förbättringsområden. En ny upphandling av entreprenör för renhållning, parkskötsel och vinterväghållning på Östermalm har genomförts under året. Nytt avtal med Svensk markservice AB gäller från och med 1 april 2020. Förvaltningen kommer att intensifiera arbetet med uppföljning och förtydliga rutiner för kontroll av parkdriftsentreprenaden inför att den nya entreprenören tillträder.









Förvaltningen får in många synpunkter gällande parker och grönområden, och antalet synpunkter och klagomål har ökat jämfört med föregående år. Ökningen av synpunkter förklaras troligtvis delvis av ökad användning av den digitala mobilapplikationen, Synpunktportalen, samt befolkningstillväxten i och med utbyggnaden av Norra Djurgårdsstaden. Förvaltningen har under sommaren anställt extra sommarpersonal för att hantera den ökade andelen synpunkter. Under året genomfördes en skräpkampanj för att motivera parkbesökarna att slänga sitt skräp i skräpkorgarna. Förvaltningen har även satt upp dekalerna med trivselregler på de miljösmarta skräpkorgarna för att minska konflikter och upplevd otrygghet hos medborgarna. I förvaltningens arbete med att minska andelen fimpar som hamnar på marken sattes tre så kallade fimpomater ut i parkerna, i syfte att på ett positivt sätt uppmuntra till att inte slänga fimpar på marken.





I den växande staden är de gröna gaturummen viktiga för att upprätthålla och stärka den gröna infrastrukturen. Stadsdelsförvaltningen har ett delat ansvar med trafikkontoret för att sköta och förbättra dessa ytor. Under året har avdelningen därför inlett ett samarbete med trafikkontoret för att effektivisera och samordna drift och underhåll av gröna gaturum.













Under året har nämnden fortsatt att satsa på stadsdelsområdets gröna platser för lek för att möta det ökande behovet av tillgängliga, trygga, pedagogiska och hållbara lekmiljöer. Under hösten förnyades lekplatsen vid Starrängsringen, som samtidigt anpassades för bättre tillgänglighet. Upprustningen av lekplatsen Dianaparken i Hjorthagen genomfördes också under hösten. Några mindre planteringsåtgärder återstår, de genomförs våren 2020. Den nya temalekplatsen vid kvarteret Krubban vid Historiska museet invigdes i början av december. Idén till lekplatsen kommer från ett medborgarförslag.

### Arbetsätt och goda exempel

- Den 6 juni firades Humlegården 400 år, ett gemensamt evenemang med parkleken, Kulturskolan och Kungliga biblioteket, med bland annat musikuppträdanden och tal från stadsdelsnämndens ordförande. I samband med jubiléet gjordes en rad upprustningsåtgärder i parken. Tillsammans med Statens Fastighetsverk planterades 17 nya träd i parken. Gångvägarna rustades och fick ett nytt gruslager, elskåp målades och skadade planterings- och gräskantsräcken förnyades och förvaltningen ordnade också historiska vandringar och en trädvandring i parken. Förvaltningen anlade även en liten 1600-talsinspirerad grönsaksträdgård invid parkens mitt.
- Stöd- och serviceenhetens särskilda boenden enligt LSS har tagit fram krislådor för att säkerställa de boendes grundläggande behov vid olika typer av kriser eller extraordinära händelser. Cheferna har gått på utbildning hos Försvarsutbildarna för upplägg och planering. Krislådorna, inklusive mat- och vattenlager, är framtagna med utgångspunkt i att verksamheten ska klara sig utan hjälp utifrån i minst 48 timmar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Perio dens utfall VB 2018	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)	67 %					100 %	100 %	2019
<b>Analys</b>	Förvaltningen gör årligen en risk- och sårbarhetsanalys (RSA), analysen görs i flera steg. I steg 2 identifieras ett antal åtgärder som kan förebygga eller undanröja sårbarhet. Flera av dessa skulle enligt planen slutföras under året. Genomförandet av några åtgärder har dock behövt skjutas fram till våren 2020, eftersom samordnaren som ansvarat för att hålla samman arbetet slutade och rekrytering av en ersättare pågick under hösten.							
   Andel stockholmare som upplever trygghet i den stadsdel där man bor	80 %	78 %	83 %	82 %		83 %	77 %	2019
<b>Analys</b>	Årsmålet uppnås inte. Inte heller för staden som helhet, då resultatet på totalen var 70 procent trygga. Det försämrade resultatet för Östermalm ligger inom den statistiska felmarginalen. Nämndens arbete för att öka tryggheten beskrivs i analysen direkt under målet i texten ovan.							
   Stockholmarnas nöjdhet med renhållning och städning	54 %	50 %	58 %	68 %		71 %	71 %	2019
<b>Analys</b>	Årsmålet nås inte. Det försämrade resultatet, jämfört med 2018, följer trenden i staden i stort där resultatet 2019 blev 57 procent. Indikatorn mäter nöjdhet med rent och städlat på både parkmark och gatemark, där stadsdelsnämnden endast ansvarar för skötseln av parkmark. Se analys direkt under målet ovan.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden	59 %	57 %	61 %	69 %		71 %	71 %	2019
<b>Analys</b>								
Årsmålet uppnås inte och det försämrade resultatet, i jämfört med 2018, följer trenden i staden i stort där resultatet 2019 blev 60 procent. Förvaltningens uppföljning av parkdriftsentreprenaden visar inte på samma negativa trend. Det finns dock förbättringsområden och därför kommer förvaltningen intensifiera arbetet med uppföljning och kontroll i och med att en ny entreprenör tillträder under våren 2020.								
  Stockholmarnas nöjdhet med stadsmiljön	87 %	85 %	91 %			88 %	88 %	2019
<b>Analys</b>								
Årsmålet uppnås inte. Det försämrade resultatet, jämfört med 2018, följer trenden i staden i stort där resultatet blev 82 procent 2019. Församlingen ligger dock inom den statistiska felmarginale. Stadsdelsnämnden ansvarar endast för skötsel av parkmark. Nämnden har inte rådighet över resultatet som gäller för skötseln av stadsmiljön generellt, men samverkar med övriga ansvariga nämnder. Under året har förvaltningen inlett ett samarbete med trafikkontoret för att effektivisera och samordna drift och underhåll av gröna gaturum.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med bostadsbolagen och stadsdelsnämnderna utveckla samverkan mot våldbejakande extremism.	2019-01-01	2019-08-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna inventera behovet och lämplig geografisk placering av nya parklekar.	2019-01-01	2019-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna och de ekonomiska konsekvenserna för fler parklekar med djur i staden.	2019-01-01	2019-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna verka för att utreda vilka områden som kan läggas till - och utöka redan godkända områden – som platser där stadens ordningsvakter verkar för att skapa trygghet för medborgarna.	2019-01-01	2019-12-31	
  Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med utbildningsnämnden och i samverkan med polis och fritidsverksamhet inrätta och bidra till lokala operativa samverkansforum för barn i behov av samlade insatser från skola och socialtjänst.	2019-01-01	2019-12-31	
  Trafiknämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna till utveckling av Stockholms stadsmiljöer genom exempelvis brukaravtal för skötsel av parklekar eller stadsodling.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

### 1.2.1 Östermalms stadsdelsområde är tryggt och säkert

 Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämndens arbetar för att nå målet genom att:

- Trygghets- och säkerhetsarbetet tar sin utgångspunkt i stadens trygghets- och

säkerhetsprogram.


- Den lokala samverkansöverenskommelsen med polisen, som utgår från en gemensam lägesbild och samverkan inom tre prioriterade fokusområden.
- Genomföra trygghetsvandringar och platsamverkan som leder till trygghetshöjande åtgärder.
- Förbättra belysningen på förskolegårdar, under förutsättning att trygghetsmedel erhålls.
- Vidta åtgärder utifrån årliga risk- och sårbarhetsanalyser.
- Fortsätta arbetet mot våldsbejakande extremism och årligen revidera nämndens handlingsplan.
- Genomföra krisberedskapsövningar utifrån nämndens krisledningsplan.


### Förväntat resultat

Andelen trygga invånare ökar jämfört med föregående år. Förvaltningen ökar sin beredskap och vidareutvecklar förmågan att hantera extraordinära händelser.

### Analys

Nämndmålet bedöms endast vara delvis uppfyllt, då andelen trygga invånare i stadsdelsområdet inte har ökat i jämförelse med föregående år. Andelen invånare som känner sig trygga i parker och grönområden har emellertid ökat. Förvaltningen har under året ökat sin beredskap och vidareutvecklat förmågan att hantera extraordinära händelser, bland annat genom att delta i utbildningar om totalförsvaret och fördjupad krisledning. Utöver detta har förvaltningen deltagit i en rad nätverk som leds av staden, länsstyrelsen och privata aktörer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som känner sig trygga i parker och grönområden	77 %	79	79	65 %		70 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås. Resultatet har ökat med 12 procentenheter sedan föregående mätning, vilket tyder på att det är en statistiskt säkerställd förbättring. Resultatet är bättre än det för staden i stort där 67 procent känner sig trygga i parker och grönområden 2019. En högre andel män än kvinnor har uppgett att de känner sig trygga i parker och grönområden, urvalet är dock alltför litet för att dra säkra slutsatser när resultatet bryts ned på undergrupper.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förbättrad utomhusbelysning på förskolegårdar, under förutsättning att trygghetsmedel erhålls.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Under året har åtta förskolegårdar samt Humlegårdens parklek fått förbättrad utomhusbelysningen.			

Nämndmål:

## 1.2.2 Parker och grönområden är välskötta, tillgängliga och välkomnande för alla

 Uppfylls delvis

### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:






- Skötsel och utveckling av parker och grönområden utgår från mål och riktlinjer i Östermalms parkplan.
- Stadsdelsnämndens parker sköts av upphandlad entreprenör enligt en så kallad funktionsupphandling som utgår från tydliga skötsel mål.
- Analysera inkomna förslag och synpunkter.
- Parkupprustningar genomförs kontinuerligt utifrån given investeringsbudget.

### Förväntat resultat

Uppföljning av entreprenören och medborgarundersökningen visar att kvaliteten på skötseln och renhållningen i Östermalms parker och grönområden ökar jämfört med föregående år. Parker och grönområden utvecklas i dialog med invånarna.

### Analys

Målet bedöms vara endast vara delvis uppfyllt. Uppföljningen av entreprenören, inkomna synpunkter och klagomål samt medborgarundersökningen, sammantaget, tyder på att kvaliteten på skötseln och renhållningen i parker och grönområden minskat jämfört med föregående år.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Anställa sommarpraktikanter som förstärker kontrollerna av parkskötseln.	2019-01-01	2019-12-31	
 Erbjudna skolklasser och idrottsföreningar att städa i naturmark	2019-01-01	2019-12-31	
 Genomföra informationsåtgärder för att motverka nedskräpning	2019-01-01	2019-12-31	
 Installera särskilda behållare för fimpar	2019-01-01	2019-12-31	
 Utredda konstbevattning med solcellsdriven teknik.	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

 Uppfylls helt

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på slutresultatet gällande fullmäktiges indikatorer samt underliggande två nämndmål med tillhörande indikatorer och aktiviteter. Särskild vikt läggs vid den årliga Kvalitetsredovisningen och resultatet i förskoleundersökningen.

Underlagen till Kvalitetsredovisningen består av utvärderingar och uppföljningar som involverat arbetslag, barn och vårdnadshavare under året. Årets kvalitetsredovisning visar på ett både aktivt och målmedvetet arbete. Sammantaget är bedömningen att de analyserade underlagen och resultaten indikerar att utvecklingen går i den riktning som eftersträvas, samt att det är en utveckling som gynnar barnen i den utbildning som genomförs. Se bilaga 6.

Jämfört med kommunala förskolor i staden är vårdnadshavarna på Östermalm generellt sett mer nöjda, vilket framgår av årets resultat i förskoleundersökningen. Stadsdelens resultat är inom flera områden de bästa i staden och återfinns bland topp tre inom 24 av 25 områden i undersökningen. De fortsatt mycket goda – och höga – resultaten kan bland annat kopplas till förskoleområdenas behovsgrundade verksamhetsutveckling med barnen i fokus. Det mest förbättrade resultatet jämfört med 2018 återfinns inom årets särskilda fokusområde, digitala verktyg i utbildningen, från 65 till 70 procent (staden uppnår 66 procent).

### **Jämställdhetsanalys**

Vad gäller likabehandlingsarbetet visar förskoleundersökningens resultat att vårdnadshavarna i mycket stor utsträckning upplever att deras barn ges lika möjligheter att utvecklas oberoende av kön, etnisk tillhörighet, religion eller funktionsnedsättning (95 procent). Vårdnadshavarna upplever även att personalen bemöter deras barn på ett respektfullt sätt (94 procent). Resultaten har dessutom varit konstant höga de senaste tre åren, vilket indikerar hållbara arbetssätt inom området.

Av de 95 procent av vårdnadshavarna som upplever att deras barn ges lika möjligheter är variationen mellan pojk- och flickföräldrars svar låg (flickföräldrarnas svarsvärde är tre procent högre än pojkföräldrarnas). Detta kan i sin tur jämföras med att resultaten i övrigt visar att vårdnadshavare till flickor är marginellt – och genomgående – mer nöjda än pojkarnas vårdnadshavare. Skillnaderna speglar sannolikt förväntningar och normer som finns kopplade till flickor respektive pojkar i samhället. Dessa förväntningar återfinns såväl inom förskolan som hos vårdnadshavarna. I förskolorna pågår ett löpande utvecklingsarbete för att ett normmedvetet förhållningssätt ska råda bland personalen.

### **Omorganisation**

Under året har verksamheten inom Förskole- och parklekavdelningen omorganiserats från fem enheter till fyra förskoleområden, vilka sammanlagt består av 37 förskolor samt tre parklekar och en öppen förskola. I samband med omorganiseringen flyttades parklekarna in i förskoleområdena och den öppna förskoleverksamheten sammanfördes med parklekarna. Förändringen förväntas leda till samordningsvinster och möjligheter att gemensamt utveckla båda verksamheternas kvalitet och innehåll. Omorganisationen har hittills medfört mer likvärdiga strukturella förutsättningar till följd av en jämnare fördelning av medarbetare och barn inom förskoleområdena.

### **Legitimerade förskollärare**

Under året har det i vissa arbetslag saknats legitimerade förskollärare. Främsta anledningen är den rådande förskolläraryrket. För att säkerställa en förskollärlädd undervisning för alla barn gör rektorerna en löpande översyn av kompetensen i relation till barngruppernas behov. Vid brist på förskollärare tilldelas enskilda förskollärare ansvar för ytterligare barngrupper. Förskolläraren ansvarar främst genom att vara med i planering och uppföljning av undervisningen, medan barnskötarna på avdelningen ansvarar för genomförandet. Ledningen möjliggör för förskollärens vidgade uppdrag genom schemaläggning samt planering och

handledning från såväl kollegor som ledning. Noterbart är att avdelningen, trots en något lägre andel förskollärare 2019 jämfört med 2018, lyckats halvera antalet barngrupper där undervisningen inte kontinuerligt genomförs med förskollärare vid jämförelse med både 2018 och 2017. Detta visar på effekten av rektorernas kontinuerliga uppföljningar och förbättrade möjligheter att hitta lösningar inom ett större förskoleområde.

### **Nyckeltal**

De redovisade nyckeltalen som beskriver barngruppernas storlek och antalet barn per årsarbetare, är snarare resursmätt än resultatindikatorer, då de inte ger svar på verksamhetens kvalitet i förhållande till uppdraget. Nyckeltalen indikerar snarare vilka de grundläggande förutsättningarna är, men avgörande blir den organisation som formas och de arbetsätt som tillämpas. Den enskilt viktigaste faktorn för en god kvalitet är varje medarbetares kompetens, vilken är avgörande för utbildningens och undervisningens kvalitet oavsett antalet barn. Verksamhetens förutsättningar ramas in av budgeten, vilken exempelvis avgör antalet medarbetare som kan anställas. 2019 nås inte stadens mål på 41 procent förskollärare samt årsmålet på 4,9 barn per personal. Årsmålet för antalet barn per barngrupp uppnås men det som egentligen följs upp via nyckeltalet är inte ett mått på de faktiska gruppernas storlek utan istället hur många barn som finns inskrivna på en förskoleavdelning. Barnens faktiska vistelsetid inom ramtiden är en ytterligare påverkansfaktor i sammanhanget. Resultatet med 16 barn per avdelning säger inte per automatik något om verksamhetens kvalitet. Indikatorn visar på förutsättningar men den faktiska kvaliteten på den undervisning och utbildning som genomförs avgörs av organisation, arbetsätt, medarbetarnas kompetens, lokaler, lärmiljöer ute och inne med mera.

Högre personaltäthet ger inte heller per automatik högre kvalitet i verksamheten. Barngruppernas storlek påverkar förutsättningar och arbetsmiljön, men avgör inte kvaliteten i exempelvis undervisningen. Barngruppernas storlek, när undervisning genomförs, är vanligtvis mellan två till tio barn. Under året har förutsättningarna för att arbeta med mindre barngrupper förbättrats sett till hela dagen, då rätten till heltid för föräldralediga togs bort i februari. Det ska dock betonas att antalet barn inte är färre med denna förändring, däremot har vistelsetiden minskat.

Viktigt att framhålla är att 2019 års resultat är skapade inom given budgetram, vilket kan jämföras med resultaten för 2017 och 2018, då verksamheten överskred givna budgetramar. De goda resultaten gör det möjligt för samtliga förskoleområden att gå in i 2020 som resultatenheter. Detta ger i sin tur verksamheten bättre planeringsförutsättningar, eftersom positiva resultat kan fonderas och därmed möjliggörs en mer långsiktig verksamhetsplanering.

### **Barn i behov av särskilt stöd**

Under 2019 har verksamhetsstöd beviljats för 93 barn i behov av särskilt stöd, varav 24 barn är flickor och 69 barn är pojkar. Att andelen pojkar dominerar bland barn i behov av särskilt stöd är vanligt, och vad det beror på är under analys. Genom avdelningsstödet specialpedagogiska handledning kan det konstateras att uppdragen kring de yngsta barnen ökat under året. Frågeställningarna gäller framförallt samspel och koncentration. Även en analys av orsakerna till detta har inletts i syfte att anpassa handledningen på bästa sätt för barnen. Uppföljningen av årets verksamhetsstöd visar i övrigt på väl anpassade insatser med goda resultat utifrån barnens bästa.

**Utbud och efterfrågan av förskola på nationella minoritetsspråk**

Sammanställningen av årets språkkartläggning visar att 18 barn i stadsdelens kommunala förskolor har finska som identitetsspråk. Inga barn har samiska eller meänkieli som sitt identitetsspråk. Bland de 18 barnen med finska som identitetsspråk finns det för två barn efterfrågan på förskoleverksamhet delvis på finska. Detta har främst skett genom inköp av barnlitteratur på finska.











**Arbetsätt och goda exempel**





Förskolorna utgår från de arbetsätt och den värdegrund som skollagen och förskolans läroplan, Lpfö 18, ger uttryck för. Under året har bland andra följande goda – och avdelningsgemensamma – exempel identifierats utifrån hur de konkret bidragit till kvaliteten i utbildningen för barnen.

- Den höga resultatuppnåelsen kan relateras till att samtliga rektorer är rektorsutbildade och har en stor medvetenhet kring vikten av ett långsiktigt och strategiskt arbete för att utbildningen ska hålla en god kvalitet. Både övergripande och riktade satsningar till exempel i form av olika nätverk och workshops har under året visat sig vara framgångsrika arbetsätt för kompetensutveckling. I dessa sammanhang används också medarbetares särskilda spetskompetens för utformning och innehåll. Framför allt workshops, som bygger på kollegialt lärande, har givit goda resultat genom att nya kunskaper direkt omsätts i arbetet med barnen.
- *TAKK* för nybörjare (tecken som alternativ och kompletterande kommunikation) har genomförts för barnskötare och förskollärare, totalt 34 deltagare. *TAKK* används för att stötta kommunikationen och för att stimulera språkutvecklingen hos barn som behöver extra stöd i sin språkliga och kommunikativa utveckling. Utvärderingarna visar att utbildningen leder till direkta och positiva effekter för barnen i förskolorna.
- *ABC* för pedagoger-utbildningar, Alla barn i centrum, har under året genomförts för barnskötare och förskollärare, totalt 35 deltagare. Utbildningen ger förskollärare och barnskötare konkret stöd i att utveckla förhållningssätt och bemötande med syfte att utveckla varma och uppmuntrande relationer till barnen. Barnen gynnas genom att personalen reflekterar kring sina förhållningssätt, sina förväntningar på barn, hur de hanterar olika uppkomna situationer samt hur de kan prova att göra på annat sätt för att åstadkomma en annan utgång. Barnperspektivet blir synligt liksom rättighetsperspektivet: barn har rätt att bli lyssnade på, deras behov och integritet ska tillgodoses och respekteras. Utvärderingarna visar att deltagarna i större utsträckning börjat fokusera på det som fungerar för barnen i olika situationer samt att uppmärksamheten på negativt beteende minskat.

Både *TAKK* och *ABC för pedagoger* genererar arbets- och förhållningssätt som är av stor betydelse för barnens möjligheter till en likvärdig utbildning som också inkluderar en god omsorg.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel förskollärare av totalt antal anställda (årsarbetare)	37,1 %	1 %	36 %	37,6 %		41 %	41 %	VB 2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås inte. Andelen förskollärare har minskat marginellt från föregående år. Den bristande måluppfyllelsen beror på förskolläraryrket och de eskalerande löneanspråken inom staden till följd av denna. Spridningen mellan andelen legitimerade förskollärare i förskoleområdena är mellan 27-39,4 procent. Spridningen kan kopplas till hur väl etablerat ett förskoleområde är. Områden med nyetablerade förskolor behöver tid för att bygga upp en stabil organisation, vilket påverkar såväl rekrytering som personalrörlighet. För att säkerställa en förskollärlärd undervisning för alla barn gör rektorerna en kontinuerlig översyn av kompetensen i relation till barngruppernas behov. Noterbart är att antalet barngrupper där undervisningen inte kontinuerligt genomförs med förskollärare är färre 2019, i jämförelse med både 2017 och 2018, trots att andelen förskollärare av totalt antal anställda sjunkit.								
  Andel nöjda föräldrar till barn i förskolan	90 %	88 %	92 %	89 %		90 %	90 %	2019
<b>Analys</b> Det högt satta årsmålet uppnås. Östermalm ligger även detta år över snittet för kommunala förskolor i staden totalt, 85. Förskolornas ledningar följer upp frågorna som är kopplade till vårdnadshavarnas nöjdhet utifrån de lokala förutsättningarna och resultaten för varje specifik förskola								
  Antal barn per grupp	16 barn/avd.			16,2 barn/a vd.	16 st	16	16	VB 2019
<b>Analys</b> Utfallet för antal barn per grupp ligger vid årets slut på 16,03. Måluppfyllelsen är 99,8 procent, vilket gör att indikatorn signalerar gult trots att resultatet redovisas som 16 barn per grupp och årsmålet därmed bör anses vara uppfyllt. Utbildningen, liksom undervisningen, organiseras i mindre grupper under dagen. Det innebär att barnens tillhörighet i en grupp och gruppernas storlek varierar under barnens dag i förskolan. Det finns även variation under året i barngruppernas storlek och sammansättning utifrån efterfrågan på förskoleplatser.								
  Antal förskolebarn per anställd (årsarbetare)	5,3 st			5 st		4,9	4,9	VB 2019
<b>Analys</b> Utfallet för antal förskolebarn per anställd ligger på 5,3 vid årets slut och därmed uppnås inte årsmålet på 4,9 barn. Utfallet ska relateras till att barnens tillhörighet i en grupp och att antal förskolebarn per anställd varierar under barnens dag i förskolan. Se mer om detta ovan samt i bilagan Kvalitetsredovisningen.								
  Kvalitetsindikator - Självvärdering utifrån läroplansuppdraget	3,8			3,6		3,8	3,8	2019
<b>Analys</b> Det högt satta årsmålet uppnås. I självvärderingen ligger fokus på reflektion och det fördjupande pedagogiska samtalet kring skattningarna. Förskolornas ledning följer upp arbetslagens självvärdering, i syfte att öka bedömningskompetensen. Inget arbetslag ligger i år under nivå 3, som är gränsen för när handlingsplaner måste upprättas.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda sommarkolloverksamhetens avgiftsmodell, både gällande dygnsavgiften per barn och de inkomstspann som ligger till grund för de olika avgiftsnivåerna	2019-01-01	2019-12-31	
  Utbildningsnämnden ska i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna utveckla arbetssätt och rutiner för att säkerställa att utbildningsnämndens samordningsansvar för elever med upprepade och längre frånvaro är väl fungerande oavsett huvudman	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

### 1.3.1 Varje barn utvecklar sina förmågor och sitt kunnande i en god pedagogisk miljö

Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Säkerställa att digitaliseringens möjligheter utifrån ett pedagogiskt perspektiv tillgängliggörs för alla barn.
- Ha fördjupad reflektion tillsammans med barnen kring lärprocesserna med hjälp av digitala verktyg.
- Utgå från en gemensam pedagogisk plattform med verktyg för systematiskt kvalitetsarbete.
- Tydliggöra utbildningens mål för barnen och deras vårdnadshavare.
- Resultaten i utbildningen systematiskt och kontinuerligt dokumenteras, följs upp, utvärderas och analyseras.
- Kommunicera samordnat och effektivt med vårdnadshavare.
- Skapa pedagogiska lärmiljöer ute och inne som utmanar barnens utforskande och lek samt vidgar barnens undersökningsområden.

Det förväntade resultatet har under 2019 fokus på måluppfyllelsen utifrån det prioriterade området digitalisering.



#### Förväntat resultat







Personalens självvärdering utifrån läroplansuppdraget visar att barns användande av digitala verktyg ökar. Andel vårdnadshavare som upplever att barn använder digitala verktyg i sitt lärande ökar. Andel vårdnadshavare som upplever att barns utveckling och lärande dokumenteras och synliggörs ökar.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms endast vara delvis uppnått, med hänvisning till underliggande indikator gällande dokumentation. Samtliga planerade aktiviteter kopplade till nämndmålet har genomförts under året.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
— Andel arbetslag som bedömer sig klara kriteriet för digitalisering på nivå 4 i kvalitetsindikatorn, självvärdering utifrån läroplansuppdraget						70 %		2019
<b>Analys</b> Den valda indikatorn har inte varit möjlig att följa upp som det var tänkt, resultat redovisas därför inte. Bedömningen är samtidigt att det inte påverkar den samlade bilden av verksamhetens resultatuppfyllelse.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda vårdnadshavare gällande barns användande av digitala verktyg/hjälpmedel	70 %					67 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås då 70 procent av vårdnadshavarna uppger att de är nöjda med barns användande av digitala verktyg. Det är en högre andel nöjda än föregående år, då motsvarande siffra var 65 procent. Årsmålet uppnås därmed. Östermalm ligger även detta år över snittet för kommunala förskolor i staden totalt (66). Förskolornas ledningar följer upp frågorna som är kopplade till vårdnadshavares nöjdhet gällande barns användande av digitala verktyg utifrån den utbildning som erbjudits och de lokala förutsättningarna som råder för varje specifik förskola.								
 Andel nöjda vårdnadshavare gällande dokumentation och synliggörande av barns utveckling och lärande	74 %					76 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås inte. 74 procent av vårdnadshavarna svarade att de är nöjda med förskolornas arbete med att dokumentera och synliggöra barns utveckling och lärande. Det är något lägre än föregående år, då motsvarande siffra var 76 procent. Östermalm ligger dock även detta år över snittet för kommunala förskolor i staden totalt, 69 procent. Förskolornas ledningar följer upp frågorna utifrån den utbildning som erbjudits och de lokala förutsättningarna som råder för varje specifik förskola.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Delta i utbildningsförvaltningens kompetensutvecklingsinsatser utifrån den reviderade läroplanen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Personal och ledning har deltagit i två föreläsningar med tema undervisning och kvalitetsarbete i förskolan. Personal och ledning har även deltagit i Förskolesummit, en återkommande konferens som möjliggör meningsskapande möten mellan forskare och praktiker, som verkar för förskolans uppdrag och utveckling och bidrar till verksamhetsutveckling. Sju rektorer och biträdande rektorer har deltagit i en kommunförlagd högskoleutbildning på 7,5 hp med temaundervisning i förskolan i syfte att stödja det pedagogiska ledarskapet. En rektor har deltagit i en forskningscirkel med utgångspunkt bland annat i att undersöka och fördjupa det pedagogiska ledarskapet.			
 Föreläsning för all pedagogisk personal utifrån den reviderade läroplanen	2019-01-01	2019-03-31	
<b>Analys</b> Föreläsning för all pedagogisk personal utifrån den reviderade läroplanen för förskolan med temat "Förskollärares ansvar och arbetslagets roll i nya läroplanen" har genomförts.			
 Revidering och digitalisering av den pedagogiska plattformen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Revidering har skett under året och fortsätter under 2020, eftersom plattformen uppdateras löpande utifrån behov.			
 Ta fram en handlingsplan för förskollärare och barnskötare i syfte att förbättra arbetsmiljön	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Handlingsplanen är framtagen och följs.			
 Ta fram en lokal plan för introduktion	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Den lokala planen är under utformning, arbetet fortsätter under 2020.			
 Ta fram och analysera statistik gällande avslut, andel personalrörlighet och orsaker till avslut	2019-01-01	2019-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b> Arbetet med att kontinuerligt följa upp kort- och långtidssjukfrånvaron tillsammans med HR-konsult både lokalt och i ledningsgrupp tillsammans med avdelningschef har utvecklats under hösten. Ett särskilt utvecklingsområde under hösten och för 2020 har varit att insatser vidtas tidigt vid tecken på ohälsa och vid hög kortidssjukfrånvaro. Detta genom bland annat hälsosamtal, som syftar till att identifiera orsaker till frånvaron och vidta adekvata åtgärder i syfte att minska sjukfrånvaron. Digital avslutsenkät finns numera som komplement till avslutssamtalet, HR-avdelningen sammanställer resultaten årligen och tar fram statistik över personalrörligheten.			
✓ Utbildningsinsats för enheternas ledningsorganisationer med koppling till organisationsöversynen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Insatsen, på temat kommunikation, har genomförts under hösten.			
✓ Utbildningsinsats om hela rekryteringsprocessen för förskolechefer och biträdande förskolechefer	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Under våren deltog rektorer och biträdande rektorer i en utbildningsinsats för förvaltningens alla chefer om kompetensbaserad rekrytering med uppföljande frukostseminarium om rekryteringssystemet Jobba i stan.			

Nämndmål:

### 1.3.2 Varje barn utvecklar tillit, empati och respekt för sin omgivning i hållbara sammanhang

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att varje barn ska utveckla tillit, empati och respekt för sin omgivning i hållbara sammanhang (syftar på hållbar utveckling, såväl ekonomisk och social som miljömässig) i enlighet med läroplansuppdraget genom att:

- Årligen ta fram en plan mot diskriminering och kränkande behandling på respektive förskola.
- Systematiskt arbeta och dokumentera aktiva åtgärder.
- Kontinuerligt lyfta, identifiera, definiera och konkretisera förskolornas värdegrundsarbete kopplat till läroplansuppdraget.
- Säkerställa en trygg och säker omsorg för alla barn.
- Arbeta aktivt med FN:s barnkonvention, normkritik och jämställdhet.
- Vid behov av mera stöd och hjälp för barn sätta in insatser så tidigt som möjligt.
- Skapa möjligheter till barns delaktighet och inflytande, oavsett kön.
- Skapa tillitsfulla relationer med hemmen.




Det förväntade resultatet har under 2019 fokus på måluppfyllelsen utifrån barnrättsperspektivet som är ett prioriterat område.




#### Förväntat resultat

Personalens självvärdering utifrån läroplansuppdraget visar att arbetet utifrån barnkonventionen är väl förankrat i verksamheten. Andel vårdnadshavare som upplever att barnen på förskolorna ges lika möjligheter att utvecklas är fortsatt hög. Andel vårdnadshavare som upplever att förskolan är trygg och säker är fortsatt hög.

## Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått med hänvisning till redovisade resultat.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel arbetslag som bedömer sig klara kriteriet för barnkonventionen på nivå 4 i kvalitetsindikatorn, självvärdering utifrån läroplansuppdraget						95 %		2019
<b>Analys</b> Den valda indikatorn har inte varit möjlig att följas upp som det var tänkt, och inget resultat redovisas därför. Vår bedömning är samtidigt att det inte påverkar den samlade bilden av avdelningens resultatuppnåelse.								
 Andel nöjda vårdnadshavare gällande barns lika möjligheter att utvecklas på förskolan	95 %					93 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås. I årets förskoleundersökning svarar 95 procent av vårdnadshavarna att de instämmer i att barnen får lika möjligheter att utvecklas på förskolan. Det är något högre än föregående år, då motsvarande siffra var 93 procent. Östermalm ligger även detta år över snittet för kommunala förskolor i staden totalt, 89 procent. Förskolornas ledningar följer upp frågorna utifrån den utbildning som erbjudits och de lokala förutsättningarna som råder på varje specifik förskola.								
 Andel nöjda vårdnadshavare gällande trygg och säker förskola	90 %					90 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås. I årets förskoleundersökning svarar 90 procent av vårdnadshavarna att de instämmer i att förskolan i sin helhet är trygg och säker. Det är samma utfall som föregående år. Östermalm ligger även detta år över snittet för kommunala förskolor i staden totalt, 88 procent. Förskolornas ledningar följer upp frågorna som är kopplade till trygg och säker förskola utifrån den utbildning som erbjudits och de lokala förutsättningarna som råder på varje specifik förskola.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Barnrättsperspektivet inkluderas tydligare i den reviderade pedagogiska plattformen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Barnrättsperspektivet har tydligt inkluderats i det slutliga dokumentet <i>Östermalms kommunala förskolors pedagogiska ställningstagande</i> .			
 Föreläsningar för barnskötare och förskollärare kopplat till barn i behov och barnrättsperspektivet	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Föreläsning på tema lågaffektivt bemötande genomfördes i mars för medarbetare och ledning.			
 Ta fram lokala riktlinjer utifrån stadens riktlinjer för barnsäkerhet	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Arbetet har påbörjats, och kommer att ingå som en del i Plattform för Östermalms kommunala förskolor.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

 Uppfylls helt

##### **Analys**

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på utfall för helåret där åtta av fullmäktiges indikatorer uppnås helt och fyra indikatorer uppnås delvis. Sex av indikatorerna baseras på Stockholmsenkäten, som genomförs först år 2020, och därför räknas bort i underlaget för sammantaget resultat. Två av tre underliggande nämndmål med tillhörande indikatorer är helt uppfyllda och ett delvis uppfyllt. De fullmäktigeuppdrag som nämnden ansvarar för är genomförda.

##### **Jämställdhetsanalys**

Arbetet med att säkerställa jämställdhet i verksamheterna har fortsatt under året. Det syftar till att säkerställa att pojkar och flickor samt män och kvinnor ska få del av insatser på lika villkor. Statistik och annat underlag för uppföljning analyseras utifrån könsaspekten, där detta är möjligt, och ligger till grund för utvecklande av andra parametrar för analys samt för förbättringsåtgärder. Resultaten för 2019 visar bland annat att pojkar och flickor kunde placeras under trygga förhållanden i lika hög utsträckning, efter bedömt skyddsbehov. Statistiken visar inte på någon skillnad mellan könen eftersom det är omständigheterna som bedöms och inte det enskilda barnet. Fler pojkar än flickor återaktualiseras för insatser inom 12 månader, vilket avspeglar könsfördelningen gällande antalet aktuella pojkar och flickor.

Flera indikatorer baseras på stadens brukarenkäter inom socialpsykiatri och funktionsnedsättning. Fler män än kvinnor inom målgrupperna upplever sig inte diskriminerade och känner sig också tryggare i sin verksamhet. Båda könen uppger sig dock trivas i sina verksamheter och upplever sig väl bemötta i lika hög utsträckning. Detsamma gäller den enskildes möjlighet att påverka insatsens utformning och nöjdhet med hur utredningen av deras behov genomfördes. Det föreligger marginella skillnader mellan könen gällande avslutade insatser enligt plan inom vuxna med missbruk, där något fler män avslutar enligt plan. Svarsfrekvensen varierar både mellan frågor och mellan könen, varför underlaget är otillräckligt för att dra långtgående slutsatser. Samtliga ärenden följs dock upp individuellt, frågor från enkäten tas då upp med den enskilde.

Inom våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck är det övervägande kvinnor som är kända av socialtjänsten och tar emot insatser.

Antalet besök till ungdomsmottagningens kuratorer har ökat något och är fortsatt högt. Andelen pojkar har ökat från cirka 11 till 14 procent, vilket ses som positivt då verksamheten har målsättningen att nå fler yngre pojkar.

##### **Uppföljning av utvecklad samverkan mellan skola och socialtjänst**

Samverkan med skolan prioriteras och ett samarbete pågår kring elever med hög skolfrånvaro. Arbetet utgår från modellen med skolsociala team. Utbildningsförvaltningen har under året anställt en särskild samordnare i stadsdelen, för att i nära samverkan med socialtjänsten utveckla arbetssätt för barn med problematisk skolfrånvaro. Samverkansöverenskommelsen

mellan stadsdelsförvaltningen och utbildningsförvaltningen har reviderats och implementerats i berörda verksamheter. Familjeenhetens mottagningsgrupp har årligen flertalet öppeta husmöten där representanter från både skolor och förskolor bjuds in för samverkan och information om socialtjänstens arbete.

#### **Uppföljning av arbetssätt och riktlinjer för att säkerställa att allvarssamtal hålls inom 48 timmar**

Familjeenheten har utarbetat rutiner för hur dessa anmälningar ska hanteras och har påbörjat allvarssamtal. Då modellen som sådan förutsätter ett tätt samarbete med polis inväntar stadsdelsförvaltningen stadens kommande undersökning om vilka effekter som modellen kan ge utan polisens deltagande. Förvaltningen bedömer att modellen är resurskrävande men att det ännu är för tidigt att dra slutsatser om effekten.

#### **Barns rättigheter**

Berörda verksamheter har arbetat med stadens program för barnets rättigheter och implementerat stödmaterialet för barnrättsperspektiv inom socialtjänsten, i enlighet med implementeringsplanen. Inom familjeenheten läggs särskilt fokus på samtalsmetoder, arbetssätt och bemötande som ökar barnets delaktighet för att ta reda på barnets uppfattning om sin situation. Barnet får information anpassat efter ålder och mognad. Inför förvaltningens flytt till nya lokaler har särskilda samtalsrum anpassats för att barn och unga ska känna sig välkomna. Föräldrar och barn har informerats om barngrupper och annat stöd som kan erbjudas både från enheten och via samarbetspartners. Barnets delaktighet och åsikter har dokumenterats i förhandsbedömning, utredning och genomförandeplaner. Stöd- och serviceenheten har utvecklat särskilda kallelser för barn och fortsätter implementera ett särskilt barnspel som ett stöd i mötet med barnet.

Socialtjänstavdelningens enheter har reviderat interna samverkansrutiner utifrån barnrättsperspektivet. Medarbetare har erhållit utbildning i bland annat barnkonsekvensanalyser och att samtala med barn. Egenkontroll i form av kollegial aktgranskning har genomförts för att följa upp såväl arbetssätt som avvikelser inom barnrättsarbetet.

Rutiner och metoder ska fortsätta implementeras i förvaltningens kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9. En enkät gick under hösten ut till medarbetare inom socialtjänsten för uppföljning av arbetet samt inventering av kompetens och användande av stadens stödmaterial. Resultatet kommer att ligga till grund för utvecklingen av det fortsatta arbetet.

#### **Övrig samverkan och tidiga insatser**

Projektet för samordning för individuell plan (SIP-samordnare) inom barn och ungdom har fortgått även 2019, i samarbete med Kungsholmen och Norrmalm. Projektet syftar till att förbättra barnets situation och hälsa samt att stärka delaktigheten så att de barn som är i behov av samtidig hjälp från flera vård- och omsorgsgivare får sina behov tillgodosedda. SIP-samordnaren har under året förberett SIP-möten samt hållit i dessa.

Preventionsenheten har i dialog med socialförvaltningen tagit fram en ANDT-handlingsplan som omfattar hela socialtjänstavdelningen. Rutiner och arbetssätt för fältgruppen och fritidsgården Humlanhuset är kopplade till handlingsplanen, vilken kommer att implementeras under 2020.

På ungdomsmottagningen har kuratorerna fortsatt arbetet med ACT-kurser (Acceptance and Commitment Therapy) för ungdomar. Utvärderingen visar att kurserna har haft positiv effekt

på gruppdeltagarnas psykiska mående och förmåga att förstå och hantera stress. Kurserna kommer därför att fortsätta hållas under 2020.

Fältgruppen har under året i samarbete med Kungsholmen och Norrmalms stadsdelsförvaltningar genomfört det så kallade fälthänget Drop-in på fredagar i ungdomsmottagningens lokaler. Ungdomar kan komma dit för att träffa fältassistenter och prata med andra ungdomar. Syftet är att nå ut till ungdomar i behov av en vuxen att prata med. En utvärdering som gjorts visar på ett lågt antal besökare och verksamheten kommer därför se över arbetssättet för att nå fler ungdomar framöver.

Under hösten påbörjade fältassistenter i samverkan med familjeenheten ett nytt arbetssätt där de erbjuder stödsamtal och flexibelt vardagsstöd vid behov. I samband med att utredning inom socialtjänsten inte inleds, alternativt då ungdomen inte önskar insats, kan fältassistenter erbjuda ovanstående inom ramen för råd och stöd. Syftet är att främja en god psykisk hälsa och att ungdomar inte hamnar i ett socialt nedbrytande beteende.

#### **Tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning**

Nämndens arbete utgår från stadens program och dess fokusområden som helt eller delvis ligger inom nämndens ansvarsområden. Funktionshinderombudsmannen har deltagit på chefsforum för att informera om programmet. Material för fortsatt arbete på enhetsnivå har tagits fram av förvaltningen.

#### **Rätten till arbete och försörjning**

Nämnden har som tidigare nämnts arbetat aktivt med nå ut till ungdomar med funktionsnedsättning om deras möjligheter till feriejobb, se mål 1.1.

Förvaltningen har kontakt med arbetsmarknadsförvaltningens olika verksamheter med inriktning arbetsträning och praktik, dels för personer som på grund av psykiska funktionshinder står långt från arbetsmarknaden, dels för personer som idag deltar i daglig verksamhet och som i enlighet med lagstiftningens intentioner önskar gå vidare till praktik, arbete eller studier.

En representant från FINSAM, Samordningsförbundet i Stockholm, bjöds in till socialtjänstens ledningsgrupp för att informera och utveckla samverkan. FINSAMs uppgift är i första hand att verka för att medborgare ska få stöd och rehabilitering som ger dem möjlighet att försörja sig själva.

#### **Rätten att kunna förflytta sig, vistas i och använda Stockholms inne- och utemiljö samt ha en fungerande bostad och garanteras säkerhet i kris**

Nämnden samverkar med rådet för funktionshindersfrågor avseende förvaltningens lokaler samt de delar av utemiljön som nämnden ansvarar för. Under 2019 har projektering av förvaltningens nya lokaler pågått. Rådet har tagit del av ritningar, planering och har tillsammans med förvaltningen tagit fram en checklista för kognitiv, kommunikativ samt perceptuell tillgänglighet. Arbetsgrupper inom förvaltningen har arbetat med tillgänglighet i de nya lokalerna med fokus på alternativ och kompletterande kommunikation, AKK, och fysisk tillgänglighet samt inkluderande möblering. En tillgänglighetsvandring i de nya lokalerna är inplanerad till våren 2020.

Rådet har lyft såväl utemiljö som säkerhet vid kriser. Ansvariga tjänstemän har adjungerats och tagit del av rådets synpunkter och förslag. Krisberedskap har lyfts på en övergripande



nivå i staden och arbetet ska aktualiseras under våren 2020.

### **Rätten till information och kommunikation samt att få tillgång till ny teknik**

Under året avslutades stöd- och serviceenhetens AKK-projekt där teknik, hjälpmedel samt olika metoder för att öka den enskildes kommunikation och delaktighet har prövats samt implementerats. Bemötande och metodik har utvecklats genom inköp av VR- glasögon och en actionkamera. Dessa används till att förbereda och underlätta för brukarna att kunna se en miljö innan man besöker den. Filmen kan även användas för att fler personer ska kunna se och uppleva en miljö utan att åka dit, vilket sparar såväl tid som transporter. Enheten har börjat använda skypesamtal vid SIP-möten och erbjuder det som ett alternativ till att klienter kommer på byråbesök. Även Försörjningsstödsenheten har börjat använda Skype där så är möjligt och lämpligt. Information, kallelser och utredningsinstrument finns i anpassad form. Material för frågor inom våld i nära relationer, FREDA, finns i anpassad form, PictoStat, vilket är ett bildstöd lämpligt för personer med kommunikativa svårigheter

### **Rätten till bästa möjliga hälsa**

Hälso- och sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå samt paramedicinare hanteras av stadens LSS-hälsa, som organiseras under socialförvaltningen. På individnivå arbetar nämnden genom att hälsoaspekten finns med i den enskildes genomförandeplan. Föreligger särskilda risker för den enskilde kopplat till hälsa görs en individuell riskbedömning utöver den vanliga planen. På gruppnivå erbjuds och kommuniceras hälsofrämjande aktiviteter från såväl staden som externa aktörer.

### **Rätten till individuellt stöd**

Nämnden uppfyller rätten till individuellt stöd genom sitt myndighetsutövande, sina olika insatser men också genom samverkan med regionen, arbetsförmedling och försäkringskassan. Såväl medarbetare inom socialtjänst som personligt ombud bistår i kontakt med andra huvudmän och aktörer.

### **Rätten till en meningsfull fritid**

Nämndens verksamheter inom LSS och SoL har arbetssätt och rutiner för hur den enskilde ska få information om fritidsaktiviteter i enlighet med dennes önskemål och genomförandeplan. Staden har veckovisa utskick samt en fritidswebb som samlar regionens fritidsutbud. På gruppnivå anordnar verksamheterna aktiviteter som brukarna väljer och är med och planerar utefter sin förmåga.

Inom socialpsykiatri finns en träfflokal, Startpunkten, som är öppen varje vardag. Vuxenheten har gjort en förstudie i syfte att stärka brukarinflytandet och en projektledare från NSPH har anställts och ett brukarråd har inrättats. På Startpunkten finns två Peer-support med uppdrag att hålla i brukarrådet och studiecirklar för deltagarna. Syftet är också att Startpunkten i högre utsträckning ska ledas av brukarna själva. Under året har Peer-support tillsammans med brukarna provat på att ha verksamheten öppen vissa dagar utan direkt närvaro från förvaltningens medarbetare, vilket ska utökas nästa år.

Humlanhuset har i samarbete med KTH-studenter tittat på hur verksamheten skulle kunna förändras och förbättras för att tillgodose ungdomars behov av ett varierat fritidsutbud och samtidigt erbjuda en fysisk miljö som är hälsofrämjande och tilltalar målgruppen tjejer, som i större utsträckning än killar lider av psykisk ohälsa. I samverkan med KTH-studenterna har

Humlanhuset också tittat på hur målgruppen med funktionsvariation på ett bättre sätt kan tillgodogöra sig utbudet och känna sig inkluderande. Det förslag som presenterades avser till viss del ombyggnation i syfte att inkludera målgruppen tjejer och unga med funktionsvariation.

#### **Våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck**

Förvaltningen har reviderat sina lokala rutiner och implementerat dem i ledningssystemet. Andelen personer som varit utsatta för våld i nära relationer som är kända av vuxenenheten har under 2019 ökat och var 49 stycken. Ökningen antas bero på Relationsvårdscentrum innerstan, RVCI, dit våldsutsatta har möjlighet att vända sig för några stödsamtal utan biståndsbeslut. På RVCI erbjuds stöd och behandling till våldsutsatta och våldsutövare, som kan söka dit antingen genom beslut om bistånd, komma genom remiss från polisen för stöd i rättsprocessen eller på eget initiativ och då erhålla upp till fem samtal. Hittills under året har 33 våldsutsatta fått stöd, varav fyra är män. Nio våldsutövare, varav tre är kvinnor, har fått stöd för att upphöra med sitt våld. Förvaltningen har mött behovet med två handläggare med specialistkompetens inom området.

#### **Verksamhetsförändringar**

Ungdomsmottagningens medicinska del övergick till Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO, från och med 1 maj 2019. Ungdomsmottagningen bedrivs i samverkan med SLSO, där stadsdelsnämnden ansvarar för kuratorerna och SLSO för medicinsk personal.

#### **Arbetsätt och goda exempel**

- Fördjupat kvalitetsarbete har utförts genom att enheter inom socialtjänsten har lämnat in bidrag till stadens kvalitetsutmärkelse. Årets tävlande var vuxenenheten, stöd-och serviceenhetens beställarenhet samt Värtans gruppbostad.
- Fältassistenterna har tillsammans med Kungsholmen startat ett så kallat HBTQ-häng där ungdomar som har en annan sexuell identitet än heterosexuell kan komma och umgås och prata med fältassistenterna. Under våren 2020 utökas uppdraget och kommer att planeras för att inte krocka med andra HBTQ-häng i staden samt flyttas till Humlanhuset som står outnyttjat på måndagar.
- Under hösten påbörjade fältassistenterna att sprida programmet RoS (respekt och självrespekt) till ungdomar i årskurs 7. RoS syftar till att ge unga verktyg för att medvetandegöra eget ansvar, gränsdragningar och värderingar.

#### **Redovisning av statsbidrag**

##### **Motverka akut hemlöshet**

Nämnden har erhållit medel för att motverka akut hemlöshet och utestängning från arbetsmarknaden. Medlen har använts till insatsen bointensivt stöd inom försörjningsstödsenheten.

##### **Stärkt bemanning inom den sociala barn och ungdomsvården**

Nämnden har erhållit medel för att stärka bemanningen inom den sociala barn- och ungdomsvården. Medlen har använts till att stärka upp mottagningsgruppen med ytterligare en socialsekreterare.













##### **Stärka insatserna för barn och unga med psykisk ohälsa**















Nämnden har erhållit medel för att stärka insatserna för barn och unga med psykisk ohälsa. Medlen har använts till kompetensutveckling inom systemteori för socialsekreterare inom

barn- och ungdomsvården.

### Kvalitetsutveckla arbetet mot våld i nära relation

Nämnden har erhållit medel för kvalitetsutveckling av arbetet mot våld i nära relationer. Planerade insatser försenades och kommer istället att genomföras under 2020 med metoddag och kompetensutveckling.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn och unga som bedöms ha skyddsbehov som har kunnat placeras under trygga förhållanden	100	100 %	100 %			100 %	100 %	VB 2019
<b>Analys</b> Samtliga barn som bedömts ha skyddsbehov har kunnat placeras. Flickor och pojkar har placerats i lika hög utsträckning.								
   Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats.	84,1 %	78,3 %	95,7 %	85,5 %	84 %	84 %	84 %	VB 2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås. En (1) av totalt 23 flickor och 10 av totalt 46 pojkar återaktualiserades inom 12 månader. Majoriteten är i åldrarna 13-19 år. En vanlig orsak till återaktualisering för pojkar är hög skolfrånvaro samt missbruk.								
  Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering	74 %	86 %	78 %	86 %	91	91 %	Öka	2019
<b>Analys</b> Resultatet har försämrats från föregående mätning och är i nivå med stadens snitt på 75 procent. Fler män än kvinnor uppger att de inte upplever diskriminering. Resultaten avser insatserna gruppboende, serviceboende och korttidstillsyn. Tidigare års enkäter omfattade även hemtjänst för yngre och korttidsvistelse. Det går därför inte att jämföra resultaten med tidigare år.								
  Andel brukare inom socialpsykiatri som inte upplever diskriminering	95 %	95 %	95 %	91 %	91	91 %	Öka	2019
<b>Analys</b> Resultatet har förbättrats sedan föregående mätning och det föreligger ingen skillnad mellan könen.								
   Andel brukare som trivs - funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	86 %	85 %			80 %	80 %	2019
<b>Analys</b> Resultatet avser insatserna gruppboende, serviceboende, daglig verksamhet och korttidstillsyn. Indikatorn är ny, varför det saknas underlag för jämförelser. Ingen skillnad i utfall mellan könen. Stadens snitt var 82 procent.								

		Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatri	22,64	19,42 %	24,69 %	35,51	25 %	25 %	2019
<b>Analys</b>									
Resultatet har försämrats sedan föregående år. Det ligger något under stadens snitt, 27 procent, men nära årsmålet. Indikatorn mäter klientens upplevelse av dennes förmåga att klara mer på egen hand. Enheten har under året kompetensutvecklat medarbetare inom metoden MI (motiverande samtal) och utvecklar arbetet med genomförandeplaner. Avsikten är att den enskilde ska få mer stöd och uppföljning i att klara mer på egen hand. Arbetet kommer också att ge ett underlag för analys av årets resultat.									
		Andel insats/insatser avslutade enligt plan inom vuxna missbruk	50 %	52,2 %	42,9 %	65,7 %	50 %	42 %	VB 2019
<b>Analys</b>									
Årsmålet uppnås. 15 av 30 insatser har avslutats enligt plan.									
		Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avvärjas	100 %				10 %	10 %	tas fram av nämnd VB 2019
<b>Analys</b>									
Stadsdelens bosamordnare arbetar vräkningsförebyggande genom att etablera kontakt med personer som riskerar att bli bostadslösa genom uppsägning. De lotsas till rätt enhet inom förvaltningen alternativt till budget- och skuldrådgivare. Förvaltningen har 2019 mottagit 10 meddelanden om avhysningar på icke aktuella personer. Förvaltningen bedömer att inga av dessa avhysningar hade kunnat avvärjas. Det har bland annat handlat om att den enskilde saknat besittningsrätt eller att kontrakt har sagts upp på grund av olovlig andrahandsuthyrning.									
		Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	92 %	92 %	83 %	90 %	90 %	2019
<b>Analys</b>									
Förbättring i jämförelse med föregående år och nära årsmålet. Svarsfrekvensen var 36 procent. Utfallet visar ingen skillnad mellan könen.									
		Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	80 %	82 %	77 %	78 %	78 %	2019
<b>Analys</b>									
Resultatet har förbättrats sedan 2018 och avser insatserna gruppbostad, daglig verksamhet och korttidstillsyn. Svarsfrekvensen var 69 procent. Marginell skillnad mellan könen.									
		Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes	77 %	75 %	79 %	81 %	80 %	80 %	2019
<b>Analys</b>									
Resultatet har försämrats något mot föregående år och når inte uppsatt mål. Andelen nöjda kvinnor har dock ökat medan andel nöjda män har sjunkit, men skillnaden mellan könen är liten.									
		Andel ungdomar som i stockholmsenkäten skattar sin hälsa som god				75,5 %		-	2019

<b>Analys</b>										
Indikatorn bygger på indexet Grad av god psykisk hälsa som baseras på flera frågor från Stockholmsenkäten. Enkäten görs vartannat år. Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
■	♂	Andel ungdomar som i stockholmsenkäten uppger att de inte använder alkohol	47 %	-	2019					
<b>Analys</b>										
Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
■	♂	Andel ungdomar som i stockholmsenkäten uppger att de inte använder narkotika	88 %	-	2019					
<b>Analys</b>										
Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
■	♂	Andel ungdomar som i stockholmsenkäten uppger att de inte använder tobak	80 %	-	2019					
<b>Analys</b>										
Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
■	♂	Andel ungdomar som i stockholmsenkäten uppger att de inte blivit utsatta för hot och våld		-	2019					
<b>Analys</b>										
Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
■	♂	Andel ungdomar som i stockholmsenkäten uppger att de inte burit vapen		-	2019					
<b>Analys</b>										
Nästa Stockholmsenkät genomförs år 2020, såväl årsmål som resultat saknas därför.										
●	♂	Antal vräkningar som berör barn	0	0	0	0	0	tas fram av nämnd	VB	2019
<b>Analys</b>										
Vuxenhetens bosamordnare samarbetar nära med familjeenheten och försörjningsstödsenheten i ärenden där det rör sig om familjer som riskerar vräkning. Detta för att insatser snabbt ska kunna sättas in för att förhindra att barnfamiljer blir vräktas. Under året har inget barn i stadsdelen vräktas.										
◆	♂	Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	79 %	91 %	76 %	88 %	92 %	92 %	92 %	2019
<b>Analys</b>										
Resultatet har sjunkit sedan föregående mätning, men ligger över stadens snitt på 78 procent. Värdet baseras på resultat från stadens brukarundersökning och avser insatserna gruppboende och serviceboende. Resultaten har sammanställts på ett annat sätt än föregående år, vilket gör att resultaten inte är jämförbara. Ett faktum, som också gäller tidigare år, är att män upplever trygghet i betydligt större utsträckning än kvinnor.										

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓  Arbetsmarknadsnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna fortsätta att utveckla stödet till elever med funktionsnedsättning som går ut ungdomsgymnasiet och gymnasiesärskolan.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Kommunstyrelsen ska i samarbete med stadsdelsnämnderna ansvara för att barnskötare, socialsekreterare och medarbetare inom äldreomsorgen erbjuds vidareutbildning och kompetensutveckling.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med idrottsnämnden, stadsdelsnämnderna och civilsamhällets aktörer utveckla hälsofrämjande insatser för personer med funktionsnedsättningar.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna följa upp konsekvenser av nya utskrivningsregler för brukare som kommer från slutenvård.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna göra en översyn av gällande riktlinjer med inriktning att alla stadsdelsnämnder ska inrätta lokala operativa samverkansforum för samverkan mellan skola, socialtjänst och polis.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och i samråd med landstinget utveckla en stadsövergripande handlingsplan för att förebygga självmord.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda en komplettering av stadens relationsvårdcentrums verksamhet så att den även inkluderar stöd till barn som upplevt våld.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda om det är möjligt att utveckla boendestöd inom missbruksområdet.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda vilka möjligheter det finns och vilka insatser som skulle krävas, i fall av våld i nära relationer, att se till att det är den våldsutsatta parten och inte våldstövaren som bor kvar i det gemensamma boendet.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna göra en översyn av riktlinjerna för hur socialtjänsten agerar när ett barn eller en ungdom stängs av från skolan med sikte på snabbare insatser.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna göra en översyn avseende stadens ungdomsmottagningar gällande bland annat organisation och huvudmannaskap.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Socialnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda förutsättningarna att införa kompetenshöjande insatser om könsstympling genom att införa en särskild utbildning som riktas till personal inom skola, vård och socialtjänst.	2019-01-01	2019-12-31	
✓  Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetssätt för att säkerställa att allvarssamtal med ungdomar och deras föräldrar samt polis ska hållas inom 48 timmar efter det att det kom socialtjänsten till kännedom att den unge för första gången begått eller misstänks ha begått brott.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

### 1.4.1 Förebyggande arbete och insatser av hög kvalitet ger barn och unga goda uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:



- Barnets perspektiv och barnrättsperspektivet är vägledande vid all kontakt med familjer och barn.
- Medarbetare har kompetens i att samtala med barn.
- Socialtjänsten använder stadens stödmaterial samt evidensbaserade metoder och arbetssätt för att säkerställa barnets bästa i ärenden som berör barn.
- Föräldrar erbjuds olika former av föräldrastödsprogram och familjebehandling.
- Samverka strukturerat inom stadsdelsområdet mellan socialtjänst, förskola, skola, fritidsverksamhet samt genom extern samverkan med polis och hälso- och sjukvården.
- Implementera Stadens program för alkohol-, narkotika-, dopnings- och tobakspolitiken (ANDT).

#### Förväntat resultat

Barn och ungas perspektiv och rättigheter synliggörs i socialtjänstens arbete. Barnets bästa uppmärksammas och socialtjänsten får vetskap om barn och unga som har behov av stöd eller skydd. Dessa ges individuellt anpassade insatser som ger ett långsiktigt resultat och behovet av återaktualisering minskar. Minst 84 procent av de barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ- och familjeomsorgen ska inte vara aktuella 12 månader efter avslutad insats.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått, med hänvisning till redovisade resultat.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Nämnden implementerar stadens program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad, samt förankrar det fortsatta arbetet genom lokala rutiner och samverkansformer	2019-01-01	2019-12-31	
	Socialtjänsten och förskolan ska särskilt stärka sitt samarbete i syfte att nå barn och deras familjer i ett tidigt skede	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b>				
Familjeenhetens samverkan med förskolan är fortsatt prioriterad och enhetens mottagningsgrupp har regelbundna öppett hus-möten för samverkan med representanter från skolor och förskolor.				

Nämndmål:

### 1.4.2 Vuxna i stadsdelområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

 Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:



- Vuxna med missbruksproblem får en individuellt utformad plan som ger den enskilde förutsättningar att lämna sitt missbruk genom användande av evidensbaserade insatser.
- Erbjudna personer inom socialpsykiatrin insatser av hög kvalitet som bidrar till ökad självständighet.
- Arbeta enligt Stadens program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck och i samverkan med relationsvåldscentrum i innerstaden, RVCI.

#### Förväntat resultat

Vuxna med missbruksproblem får stöd i enlighet med den plan som upprättats. Minst 50 procent av insatserna avslutas enligt plan. Av de personer som har beviljats stödinsatser inom socialpsykiatri är minst 80 procent nöjda med den utredning som genomförts och minst 25 procent upplever att de klarar mer själva. Minst 75 procent av de personer som har utsatts för våld avslutar insats enligt plan och kan leva ett liv fritt från våld.

#### Analys

Målet bedöms vara delvis uppfyllt med hänvisning till redovisade resultat. Nämndens förväntade resultat uppnås helt vad gäller insatser för vuxna med missbruk och delvis gällande socialpsykiatrins indikatorer. Däremot uppfylls inte årsmålet avseende insatser för personer som har utsatts för våld. Se analys direkt under nämndindikatorn nedan.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel våldsutsatta personer som avslutar insats enligt plan	32 %	100	28 %			75 %		2019
<p><b>Analys</b></p> <p>Årsmålet uppnås inte. Sex av totalt 19 ärenden avslutades enligt plan. Indikatorn är ny för året och målsättningen sattes mycket högt. Analysen av resultatet visar att flera ärenden avslutades innan insats påbörjats, då klienter som efter några första samtal hos relationsvårdshandläggare valt att ta tillbaka sin ansökan eftersom de är nöjda med det råd och stöd de redan har fått. I vissa fall kan dessa klienter även ha gått på de icke biståndsbedömda samtal som RVCI erbjuder. Det är även vanligt att de våldsutsatta är ambivalenta och därmed inte alltid redo att lämna relationen.</p>								



Nämndmål:

### 1.4.3 Personer med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv och deltar på lika villkor i samhället

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar systematiskt för att nå målet genom att:



- Utgå från Riktlinjer för ledsagning och ledsagarservice samt Riktlinjer för handläggning av insatser enligt LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, och bistånd enligt SoL, socialtjänstlagen, till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning.
- Erbjudna personer med funktionsnedsättning som är i behov av stöd ett gott bemötande och delaktighet i utformningen av insatser präglade av hög kvalitet och rättssäkerhet.
- Sprida information om Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning, till berörda verksamheter.
- Samarbeta med nämndens råd för funktionshinderfrågor.

#### Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning har fått ett gott bemötande och upplever att de varit delaktiga vid utredning och genomförande av insatser. Minst 90 procent med stöd och service för personer med funktionsnedsättning upplever att de blir väl bemötta av nämndens personal och minst 78 procent upplever att de kan påverka insatsens utformning.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått, med hänvisning till redovisade resultat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Information om stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning, ska spridas till nämndens berörda verksamheter	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Stadens funktionshinderombudsman har medverkat på chefsforum och gått igenom stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Förskolornas rektorer har också fått underlag till implementering av programmet i verksamheten och budgetarbetet.			
 Vid utformandet av nämndens nya lokaler ska rådet för funktionshinderfrågor, brukarrepresentanter samt berörda enheter inom socialtjänsten aktivt delta och samverka.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Nämndens råd för funktionshinderfrågor har tagit del av nämndens arbete genom adjungerande av aktuell projektledare, lokalintendent samt tillgänglighetsspecialist. Särskilda checklistor för tillgänglighet, såväl fysisk som kognitiv och kommunikativ, har lyfts. Rådet kommer att fortsätta medverka i tillgänglighetsarbetet i förvaltningens nya lokaler i samband med inflytt.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls delvis

### Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultat för fullmäktiges indikatorer och underliggande nämndmål med tillhörande indikatorer och aktiviteter. I bedömningen läggs särskild vikt vid de äldres upplevelse av trygghet, nöjdhet med bemötande och insatser samt upplevelse av att deras behov och önskemål efterfrågas och respekteras. Andra viktiga bedömningsgrunder är nöjdheten med hur maten smakar och upplevelsen av måltiderna som trevliga stunder på dagen samt personalkontinuiteten i hemtjänsten.

Nämnden når endast målet för två av kommunfullmäktiges indikatorer, men ligger mycket nära målvärdet för ytterligare några. Indikatorerna baseras i huvudsak på resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning, gällande hemtjänst och vård- och omsorgsboende, och stadens brukarundersökning gällande dagverksamhet. Det är mycket svårt att dra säkra slutsatser utifrån brukarundersökningarnas resultat. Svarsfrekvensen 2019 var 54 procent för dagverksamhet, 50 procent för vård- och omsorgsboende och 60 procent för hemtjänst. Östermalm ligger nära totalresultaten för staden på samtliga indikatorer och resultaten varierar stort mellan de olika stadsdelarna. Måttet för personalkontinuitet i hemtjänsten tas fram av stadsledningskontoret. Östermalm försämrade sitt resultat 2019 jämfört med 2018. Endast tre stadsdelar når målvärdet 2019. Hemtjänsten i egen regi arbetar för att förbättra kontinuiteten genom aktiv resurs- och schemaplanering. En omorganisation har påbörjats där bland annat de geografiska förutsättningarna ses över för att möjliggöra optimerade turer, i form av minskad restid mellan kunderna, och hög personalkontinuitet.

Biståndshandläggarna ställer i sin kvalitetsuppföljning på individnivå till viss del liknande frågor som i brukarundersökningarna. Individuppföljningen visar generellt på högre nöjdhet än brukarundersökningarna. Det går inte att säkert säga vad det beror på. En hypotes kan vara att det vid individuppföljning alltid är den enskilde som svarar på frågorna, vilket inte alltid är fallet i brukarundersökningarna, och att det ges en möjlighet att få frågor förklarade för sig. Förvaltningen analyserar resultaten från både brukarundersökningar och individuppföljningar såväl på enhetsnivå som på aggregerad stadsdelsövergripande nivå.

### Jämställdhet

Enligt Äldreomsorgens årsrapport 2018 har Östermalms stadsdelsområde högst andel äldre mellan 65 och 79 år och också, tillsammans med Farsta stadsdelsområde, högst andel äldre över 80 år. Av de brukare som under 2018 fått ett biståndsbeslut från äldreomsorgen på Östermalms stadsdelsförvaltning var 71 procent kvinnor och 29 procent män. Av dem som under 2018 beviljats vård- och omsorgsboende var 75 procent kvinnor och 25 procent män. Östermalm hade 2018 näst högst antal beviljade snitttimmar per månad för hemtjänst, 39,9. Snittet för staden var 35 timmar. Östermalm var 2018 också en av de två stadsdelar som redovisade högst andel beslut om vård- och omsorgsboende, 30 procent.

Resultatet för indikatorerna visar inte på några stora skillnader mellan kvinnors och mäns nöjdhet med verksamheten, upplevelse av trygghet i verksamheten eller upplevelse av att

kunna påverka hur hjälpen utförs i hemtjänst och på vård- och omsorgsboende. En högre andel män än kvinnor är generellt nöjda med sin hemtjänst, medan en högre andel kvinnor generellt är nöjda med sin dagverksamhet och sitt vård- och omsorgsboende. En högre andel kvinnor än män känner sig trygga i sitt vård- och omsorgsboende, upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs och upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen. En högre andel män än kvinnor känner sig trygga i sin dagverksamhet.

### **Utbyggnad av förvaltningsområde för nationella minoriteter**

Stockholms stad är förvaltningsområde för finska, meänkieli samt samiska och arbetar för att stärka och främja bevarandet av de nationella minoritetsspråken. Innerstadens stadsdelsnämnder bildar ett kluster som samarbetar kring användningen av det statsbidrag som erhålls för att implementera minoritetslagstiftningen och tillgodose minoritetsgruppernas rättigheter. Med anledning av de nya förvaltningsområdena har även en informationskampanj genomförts genom att i de fyra innerstadsdelarnas lokaltidningar informerat om de nationella minoriteternas rättigheter. Under året har Rio aktivitetscenter erbjudit aktiviteter på finska, samiska och meänkieli. Aktiviteterna kommer att fortsätta under 2020.

### **Aktivitetscenter**

Rio aktivitetscenter är öppet för alla stadsdelens seniorer och erbjuder gemenskap med kostnadsfria aktiviteter och träning efter besökarnas önskemål. Verksamheten har öppet fem dagar i veckan och exempel på aktiviteter är olika former av gymnastik, filmvisning, dator-, mobil- och surfplattkurser, akvarellmålning och musikunderhållning. Samverkan finns med biblioteket och bibliotekarie finns i verksamheten en dag i veckan. Det finns café med smörgåsar och hembakat till självkostnadspris och en dag i veckan serveras frukostbuffé. Verksamheten är mycket populär och har besöksunderlag för att kunna erbjuda fler aktiviteter, samvaro och träning. För att det ska vara möjligt behövs dock tillgång till både större lokaler och utökade personalresurser. Förvaltningen kommer troligen att få tillgång till mer lokalyta i anslutning till aktivitetscentret under 2020 och har ansökt om särskilda medel för att kunna vidareutveckla verksamheten utifrån de äldres önskemål och behov och kunna erbjuda fler seniorer gemenskap och aktivitet.

### **Tryggt mottagande i hemmet**

Tryggt mottagande har successivt implementerats under 2019 och gruppen var fulltalig med fyra undersköterskor från och med augusti. Uppdraget är att koordinera insatser från olika vårdgivare, göra hemgången säker och trygg samt kartlägga behov av fortsatta insatser inom äldreomsorgen. Gruppens medlemmar har fått introduktion i stadsdel som haft insatsen igång en längre tid och rutiner för gruppens arbete har arbetats fram under året. Totalt har gruppen haft 30 ärenden under året och återkoppling visar att insatsen varit mycket uppskattad av de äldre. Arbetet fortsätter och vidareutvecklas i samverkan med äldreförvaltningen och Äldrecentrum under 2020. Förvaltningen har ansökt om särskilda medel för detta.

### **Ungdomsbesök inom äldreomsorgen**

Ungdomsbesök på vård- och omsorgsboenden har genomförts på helgerna under året i samverkan med äldreförvaltningen. Ungdomsbesöken är mycket uppskattade av de äldre och förvaltningens bedömning är att de kompletterar verksamhetens ordinarie verksamhet och aktivitetsutbud och innebär en kvalitetshöjning för de äldre. Aktiviteten planeras att fortsätta under 2020 i samverkan med äldrenämnden.

**Välfärdsteknik**

Gungstolar, särskilt anpassade för personer med demenssjukdom, är i bruk på Rio vård- och omsorgsboende, Kampementets vård- och omsorgsboende och i Dagverksamheterna. I verksamheterna används även robotkatter och iPads. Samtliga äldreomsorgens chefer, biståndshandläggare och avdelningsstöd har under året fått en inspirationsföreläsning om användande av digitaliseringens möjligheter. Samarbete har inletts med Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning och det Vinnovafinansierade projektet Verklighetslab Stureby.

**Verksamhetsförändringar**

Östermalms stadsdelsnämnd drev från 1 april 2018 Kampementets vård- och omsorgsboende i avvaktan på beslut från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, om tillstånd för dåvarande Temabo AB. Företaget köptes upp av A & O Ansvar och Omsorg AB och under våren beviljades Ansvar & Omsorg Temabo AB tillstånd och tog över driften av boendet den 11 juni 2019. Förvaltningen har arbetat tillsammans med entreprenören för att möjliggöra en verksamhetsövergång med bibehållen god kvalitet för de boende och för personalen. Verksamhetsförändringen har inneburit ett intensivt arbete för förvaltningens äldreomsorgsavdelning samt stöd- och styrningsfunktioner.











Under 2019 har äldreomsorgen förberett en intern organisatorisk förändring som träder i kraft från och med den 1 januari 2020. Syftet är att möjliggöra ett närmare ledarskap. Förändringen innebär att antalet medarbetare per enhetschef minskar, att större enheter delas upp i flera, att nivån biträdande enhetschef tas bort och att två områdeschefer, en för myndighetsutövning och en för utförarverksamheten, tillsätts.











**Arbetsätt och goda exempel**





- I samband med tertialrapport 1 gav stadsdelsnämnden äldreomsorgen i uppdrag att utöka möjligheten till aktivitet och samvaro för stadsdelens äldre. Ett brett och varierat utbud av aktiviteter för samvaro, utflykter, gemensamma måltider, fikastunder och träning för stadsdelens äldre erbjöds under sommaren på vård- och omsorgsboende och öppna mötesplatser. Under maj till augusti anordnades tio kostnadsfria heldagsutflykter med buss för äldre i stadsdelen. Även inför julen genomfördes särskilda satsningar i form av subventionerade julluncher på Rio aktivitetscenter och seniorträffen Bo Bergman under tio dagar i december, kostnadsfria bussresor både till julmarknader och julshopping samt möjlighet för hemtjänsten att ge en extra stund och julblomma till äldre.
- Efter sommaren genomfördes en tankesmedja med representanter för verksamhetsledning, kultursekreterare, hemtjänst, biståndshandläggare, anhörigkonsulent, dagverksamhet, seniorträff och aktivitetscenter samt nämndens pensionärsråd för att ta fram underlag till handlingsplan för hur arbetet med minska ofrivillig ensamhet hos stadsdelens äldre kan vidareutvecklas. Vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad har givits möjlighet att ta del av särskilda medel för att förebygga och minska ofrivillig ensamhet i sina verksamheter. Under 2020 kommer ett erfarenhetsmöte att anordnas där boendena delger varandra sina resultat.
- En särskild Senjordag med information och aktiviteter anordnades 19 november på seniorträff Bo Bergman. Medverkade gjorde bland annat anhörigkonsulent, polisen och olika föreningar.
- Hela hemtjänsten i egen regi har under året uppnått Stjärnmärkning genom Svenskt

demenscentrums utbildningsmodell Stjärnmärkt.

- För att höja verksamhetens kompetens och kunskap i HBTQ-frågor deltog samtliga äldreomsorgens chefer, biståndshandläggare och medarbetare från avdelningsstödet i en föreläsning under hösten 2019.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Perio dens utfall VB 2018	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel boende på vård- och omsorgsboende som upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen	63 %	60 %	64 %	66 %		73 %	70 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. En liknande fråga, Är du nöjd med måltidssituationen?, ställs i biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. I den senaste redovisningen, som avser 259 svar från äldre på vård- och omsorgsboende med beslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november 2019, anger 95,6 procent att de är nöjda med måltidssituationen. Motsvarande siffra för staden totalt är 90,4 procent.								
  Andel boende på vård- och omsorgsboende som upplever att möjligheten att komma utomhus är bra	48 %	47 %	48 %	50 %		57 %	57 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. En liknande fråga, Får du komma ut i den utsträckning som du önskar?, ställs i biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. I den senaste redovisningen, som avser 259 svar från äldre på vård och omsorgsboende med beslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november, anger 75,5 procent att de får komma ut i den utsträckningen de önskar. Motsvarande resultat för staden totalt är 65,6 procent.								
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	87 %	86 %	87 %			86 %	85 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. En liknande fråga, Har du deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras?, ställs i biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. I den senaste redovisningen avseende hemtjänst, som avser 293 svar från äldre med hemtjänstbeslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november, anger 72,1 procent att de deltagit i planeringen. Motsvarande siffra för staden totalt var 76,6 procent.								
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs på vård- och omsorgsboende	73 %	67 %	75 %			77 %	76 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. Samma fråga, Har du möjlighet att påverka hur hjälpen genomförs?, ställs i biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. I den senaste redovisningen, som avser 259 svar från äldre på vård och omsorgsboende med beslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november, anger 82,8 procent att de upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs. Motsvarande siffra för staden totalt är 87,2 procent.								
  Andel trygga omsorgstagare i hemtjänsten	80 %	79 %	80 %			81 %	81 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. Den senaste redovisningen av biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå, som avser 293 svar från äldre med hemtjänstbeslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november, visar bland annat följande resultat för trygghetsskapande faktorer: - 97,6 procent anger att de får ett respektfullt bemötande. Motsvarande siffra för staden är 98 procent. - 87,4 procent anger att de upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten. Motsvarande siffra för staden totalt är 88 procent.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel trygga omsorgstagare i vård- och omsorgsboende	85 %	79 %	87 %			88 %	87 %	2019
<b>Analys</b> Indikatoren avser resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning. Den senaste redovisningen av biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå, som avser 259 svar från äldre på vård och omsorgsboende med beslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november visar bland annat följande resultat för trygghetskapande faktorer: - 97,7 procent anger att de upplever att de får ett respektfullt bemötande. Motsvarande siffra för staden totalt är 97,3 procent. - 81,4 procent anger att de upplever att personalen kommer inom rimlig tid om de påkallat hjälp. Motsvarande siffra för staden totalt är 84,2 procent. - 53 procent anger att de upplever att personalen har tid att sitta ner en stund och prata. Motsvarande siffra för staden totalt är 55,3 procent.								
  Andelen nöjda omsorgstagare i dagverksamhet	94 %	93 %	95 %			95 %	92 %	2019
<b>Analys</b> Resultatet från stadens brukarundersökning visar att 94 procent av besökarna är nöjda med sin dagverksamhet, vilket innebär en procents sänkning gentemot resultatet 2018. Snittet för staden 2019 är 91 procent. Förvaltningen överträffar KF:s årsmål men når inte det av nämnden satta årsmålet. Svarsfrekvensen för Östermalm är i årets brukarundersökning 54 procent, vilket är något högre än 2018 då svarsfrekvensen var 50 procent. Svarsfrekvensen totalt för Stockholms stad är 58 procent. För Östermalm redovisas svar från 34 personer, varav 59 procent kvinnor och 41 procent män.								
  Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst	84 %	87 %	83 %			85 %	84 %	2019
<b>Analys</b> Indikatoren avser resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning. Den senaste redovisningen av biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå, som avser 293 svar från äldre med hemtjänstbeslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november, visar på stor nöjdhet: - 97,6 procent anger att de får ett respektfullt bemötande. Motsvarande siffra för staden totalt är 98 procent. - 96,2 procent anger att de får hjälpen så som man kommit överens om. Motsvarande siffra för staden totalt är 94,2 procent.								
  Andelen nöjda omsorgstagare i vård- och omsorgsboende	77 %	75 %	78 %			82 %	81 %	2019
<b>Analys</b> Indikatoren avser resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning 2019. Den senaste redovisningen av biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå, som avser 259 svar från äldre på vård och omsorgsboende med beslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 30 november visar bland annat följande resultat: - 95,6 procent anger att de upplever att de får komma upp/gå och lägga sig när de vill. Motsvarande siffra för staden totalt är 93,5 procent. - 90,6 procent anger att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Motsvarande siffra för staden totalt är 82,6 procent. - 84,7 procent anger att de är nöjda med den mat som serveras. Motsvarande siffra för staden totalt är 85,6 procent.								
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	12,2			11,4		10	10	2019
<b>Analys</b> Mätet avser samtliga hemtjänstutförare inom Östermalms stadsdelsområde och följs upp av stadsledningskontoret. En fråga om kontinuitet, Är det ungefär samma personer som hjälper dig?, ställs i biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. I den senaste redovisningen avseende hemtjänst, som avser 293 svar från äldre med hemtjänstbeslut från Östermalms stadsdelsnämnd mellan 2 januari- 25 november, anger 78,8 procent att de får hjälp av ungefär samma personer. Motsvarande siffra för staden totalt är 75,4 procent.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och i samråd med Stockholms läns landsting utreda hur biståndsbedömarrollen kan utvecklas mot en renodling av å ena sidan myndighetsutövning, å andra sidan rådgivning och vägledning. Detta ska säkerställa en sammanhållen planering och tillgänglig uppföljning av samhällets insatser som utgår från den enskilde äldres behov och perspektiv.	2019-01-01	2019-12-31	
  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda möjligheten att få äldreomsorg på sitt modersmål.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

### 1.5.1 På Östermalm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Arbeta evidensbaserat och i enlighet med lagar, riktlinjer och övriga styrdokument.
- Fortsätta implementera stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg för att säkerställa att myndighetsutövningen är rättssäker och likställig.
- Genomföra uppföljningar på individ-, avtals- och verksamhetsnivå samt systematiskt hantera synpunkter och klagomål och andra avvikelser.
- Kompetensutveckla medarbetare och chefer utifrån verksamhetens behov.
- Möjliggöra deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån de äldres intresse och funktionsförmåga.

#### Förväntat resultat

Äldre är fortsatt nöjda med bemötande och insatser och upplever att deras behov och önskemål efterfrågas och respekteras. Valfärdsteknik används för aktivering, trygghet och kommunikation på verksamheterna. Maten på vård- och omsorgsboenden är god och vällagad och måltiderna upplevs vara trevliga stunder på dagen. Personalkontinuiteten i hemtjänsten är hög.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms endast vara delvis uppnått, med hänvisning till underliggande indikatorer och pausad aktivitet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
☀️ ♀ Andel brukare i hemtjänst egen regi som är nöjda med bemötandet	97	98	96			98 %		2019
🟢 ♀ Andel brukare inom hemtjänsten som upplever att biståndsbeslutet motsvarar behovet.	73 %	69 %	75 %			73 %		2019
🟢 ♀ Andel brukare på dagverksamhet i egen regi som är nöjda med bemötandet.	100 %	100 %	100 %			100 %		2019
☀️ ♀ Andel brukare på vård- och omsorgsboende i egen regi som tycker att maten smakar bra.	56 %					70 %		2019
<b>Analys</b> Indikatorn baseras på resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning. Verksamheten redovisar ett resultat långt under målvärdet. Andelen svarande är för liten för att kunna få könsuppdelad redovisning. Under 2020 kommer förvaltningens dietist att lägga stor vikt vid att arbeta tillsammans med verksamheten kring området mat och måltider.								
☀️ ♀ Andel brukare på vård- och omsorgsboende i egen regi som är nöjda med bemötandet	89 %					91 %		2019
<b>Analys</b> Verksamheten når inte det av nämnden satta målvärdet. Antalet svarande är för lågt för att resultat ska kunna redovisas könsuppdelat.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✅ Fortsätta arbetet med Stjärnmärkt i hemtjänsten egen regi	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Hela hemtjänsten egen regi har uppnått Stjärnmärkning under året.			
✅ Förvaltningen kommer att redovisa antalet avslag till vård- och omsorgsboende i samband med tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Enheten för biståndsbedömning redovisar för året totalt 371 ansökningar avseende vård och omsorgsboende, varav 306 bifall och 65 avslag.			
✅ Genomföra ett utvecklingsarbete med ungdomsbesök i äldreomsorgen.	2019-01-13	2019-12-31	
<b>Analys</b> Äldreomsorgen har tilldelats medel för ungdomsbesök inom vård- och omsorgsboenden i egen regi. På Rio vård- och omsorgsboende genomför Ung Omsorg aktiviteter under helgerna. Insatsen är uppskattad och kommer att fortsätta 2020.			
✅ Genomföra utbildning och inspirationsseminarier kring mat och måltider för personal på vård- och omsorgsboenden.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Under april genomfördes ett utföramöte för vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad med tema Mat och måltider. Dietister från äldreförvaltningen medverkade och Ersta diakoni berättade om sitt måltidsprojekt på Linnégårdens vård- och omsorgsboende. Från och med september har verksamheten tillgång till dietist på 50 procent och som kommer att ansvara för fortsatta aktiviteter på området.			



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Höja medarbetarnas kunskap om och bemötande av äldre HBTQ+ personer.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> På förvaltningens Äldreomsorgsdag i oktober gavs en mycket uppskattad föreläsning till samtliga chefer, biträdande chefer, avdelningsstöd och biståndshandläggare. Arbetet kommer att fortsätta under 2020.			
✓ Implementera arbetssättet Tryggt mottagande i hemmet	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Gruppen som arbetar med Tryggt mottagande i hemmet består av fyra undersköterskor och har varit fulltalig från och med augusti. 29 äldre har tagit emot insatsen tryggt mottagande varav 19 kvinnor och 10 män, i samband med utskrivning från sjukhus eller korttidsvård			
ⓘ Ta fram en lokal kostplan för äldreomsorgen	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Den lokala kostplanen kommer att utgå från "Mat- och måltidspolicy för äldreomsorgen i Stockholms stad" som kommunfullmäktige fattade beslut om 30 september. Förvaltningen har dietist i verksamheten sedan september. Aktiviteten är framflyttad till 2020.			
✓ Utbilda och inspirera medarbetare i användande av välfärdsteknik och digitala lösningar i verksamheten.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> I slutet av 2018 köpte äldreomsorgen in gungstolar, särskilt anpassade för personer med demenssjukdom. Under våren 2019 har personal fått instruktion och utbildning och verksamheterna är nu i gång med användandet. Surfplattor att använda för aktivering och kommunikation har köpts in till Rio vård- och omsorgsboende och kommer att implementeras under våren 2020. Samtliga biståndshandläggare, chefer och avdelningsstöd fick i oktober en föreläsning om användande av digitaliseringens möjligheter.			
✓ Vidareutveckla aktivitetscentret i anslutning till Rio seniorboende och övriga öppna träffpunkter i stadsdelen.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Anpassning av aktivitetscentrets och övriga öppna verksamheters utbud av aktiviteter har pågått kontinuerligt under året. Planering och genomförande har gjorts tillsammans med besökarna.			

KF:s inriktningsmål:

## 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Uppföljningen visar att nämnden når samtliga fem mål för verksamhetsområdet.

Nämnden samverkar med det lokala näringslivet i trygghetsfrågor, bland annat genom att lokala fastighetsägare och näringsidkare medverkar vid trygghetsvandringar i stadsdelsområdet. Nämnden är en aktiv part i stadsutvecklingen och säkerställer att invånarnas behov beaktas tidigt i stadsplaneringen.

Invånare i alla åldrar erbjuds ett varierat utbud av kultur- och fritidsaktiviteter som är tillgängliga för alla. Detta sker dels genom kulturaktiviteter inom ramen för nämndens egna verksamheter, dels genom stöd till ideella föreningar samt genom att utöka möjligheterna till aktiviteter och spontanidrott i parker och grönområden. Nämnden har under året fortsatt satsningen på att möta det ökande behovet av tillgängliga, trygga, pedagogiska och hållbara lekmiljöer. Under året har bland annat en ny temalekplats i Kvarteret Krubban färdigställts.

Arbetet med effektiva och hållbara transporter har fortsatt. Tack vare erhållna klimatinvesteringsmedel har fler elcyklar kunnat köpas in under året så att material och personal snabbt, enkelt och hållbart kan transporteras mellan nämndens verksamheter. Nämnden har även beviljats klimatinvesteringsmedel för att fortsätta arbetet med energieffektiviserande åtgärder i verksamheterna, vilket börjat visa resultat i energistatistiken.

Arbetet för att minska användningen och exponering av skadliga kemikalier har fortsatt. Parker och grönområden har anpassats till nya klimatförutsättningar, den biologiska mångfalden och ekosystemtjänsterna har synliggjorts och förstärkts.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt

### Analys



Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på redovisad verksamhet.

Östermalm har ett rikt och diversifierat näringsliv, med många små arbetsplatser. Stadsdelen har en hög inpendling från övriga Stockholmsområden men även en stark lokal arbetsmarknad. Branscbredden är stadens största, enligt den rapport Sweco presenterade under året.

Staden ska erbjuda trygga, välfungerande och innovativa miljöer för företagande. Utifrån förslaget till Stockholms stads näringslivspolicy, som under året varit på remiss, är stadsdelsnämndens huvuduppdrag att stärka företagarperspektivet i trygghetsarbetet och säkerställa goda förutsättningar för företagande inom stadsdelsområdet. Lokala fastighetsägare och näringsidkare har under året involverats i alla de trygghetsvandringar som nämnden genomfört tillsammans med polisen.

### Arbetsätt och goda exempel

- Nämnden har under 2019 samarbetat med bolaget Stadsutvecklarna i Värtahamnen AB för att stärka den nya stadsdelens trygghet och attraktivitet. Stadsutvecklarna i Värtahamnen bildades 2018 av fastighetsägarna Bonnier Fastigheter, Kungsleden, Niam, Vasakronan och Wallfast tillsammans med Stockholms Hamnar och exploateringskontoret för att tillsammans marknadsföra och driva stadsutvecklingen av den nya stadsdelen. Representanter från förvaltningen har bland annat deltagit i en workshop arrangerad av stiftelsen Tryggare Sverige, där syftet var att ta fram en handlingsplan med åtgärder för ett säkrare, tryggare och attraktivare Värtahamnen. Workshopen resulterade i en kartläggning av ansvarsområden och en tidplan för arbetet framöver.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	56 %					40 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2019
<b>Analys</b>								
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens är tänkt att beskriva hur stor andel av driftverksamheten som är upphandlad i förhållande till den totala driftverksamheten. Detta mäts genom att sätta nämndens kostnader på stadskonton med extern motpart i förhållande till de totala kostnaderna. Följande kostnader ligger till grund för framtagandet av indikatorn: Köp av verksamhet, städentreprenader, husbyggnadsentreprenader, anläggnings- och reparationsentreprenader, persontransporter,								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
upphandlade administrativa tjänster, kostentreprenader och övrig upphandlad verksamhet. Av ovanstående konton/kostnadsslag står "köp av verksamhet" för den absolut största andelen, cirka 95 procent av kostnaderna. Inom köp av verksamhet utgör kostnader för äldreomsorg i sin tur 74 procent. Huruvida stadsdelsnämnden driver äldreomsorg i egen eller extern regi har därmed relativt stor inverkan på resultatet. Under 2018 avvecklades ett vård- och omsorgsboende och två andra vård- och omsorgsboenden övertogs i egen regi. I juni 2019 övergick ett av dessa vård- och omsorgsboenden återigen till extern regi.								

Nämndmål:

### 2.1.1 Nämnden har ett gott samarbete med det lokala näringslivet

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:


- Genomföra platssamverkan och trygghetsvandringar med lokala näringsidkare där behov finns.
- Samverka med Stockholm Business Region.
- Utveckla nya former för näringslivsdialog under året.
- Näringslivssamordnaren är en tydlig kontaktväg in i förvaltningen och vidare till andra delar av stadens organisation.
- Ha en kontinuerlig dialog och uppföljning av de företag som driver verksamhet på entreprenad inom nämndens ansvarsområden.

#### Förväntat resultat

Lokala näringsidkare upplever stadsdelsområdet som tryggt och företagsvänligt, och att samarbetet med stadsdelsnämnden är gott.

#### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt med hänvisning till redovisad verksamhet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla nya former för näringslivsdialog	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Under 2019 har Stockholm Business Region tillsammans med stadsledningskontoret arbetat fram ett förslag till näringslivspolitik för Stockholms stad. Förslaget till näringslivspolitik har skickades på remiss och behandlades på nämndens sammanträde i oktober. För att gå i takt med staden i övrigt har förvaltningen avvaktat beslut om den nya policyn innan nya former för näringslivsdialog utvecklas. Stadsdelsnämndernas roll och ansvar är enligt remissförslaget framförallt att stärka företagarperspektivet i trygghetsarbetet och säkerställa goda förutsättningar för företagande inom stadsdelsområdet. Av nämndens verksamhetsplan 2020 framgår att fokusområden är att vidareutveckla trygghetsarbetet i samverkan med det lokala näringslivet samt att stärka samverkan med näringslivet inom hållbarhetsfrågor.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov



 Uppfylls helt

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på redovisad verksamhet. Under året har förvaltningen deltagit i stadsbyggnadskontorets, exploateringskontorets och trafikkontorets arbete med stadsutvecklingen på Östermalm för att säkerställa att behovet av förskoleplatser, bostäder med särskild service, vård- och omsorgsboenden samt parker och grönområden beaktas. Stadsutvecklingen i Norra Djurgårdsstaden har fortsatt varit i fokus. Under sommaren var detaljplaneremissen Gasverket Östra på samråd. Planen innebär en utveckling av den befintliga bebyggelsen till ett stadsdelscentrum med service till de boende i Norra Djurgårdsstaden samt ett tillskott av cirka 300 nya bostäder.

### Arbetsätt och goda exempel

- Förvaltningen leder fokusgruppen Leva och bo som arbetar utifrån de mål kring social hållbarhet som finns i Program för hållbar stadsutveckling för Norra Djurgårdsstaden. Inom ramen för fokusgruppens arbete har bland annat information om Norra Djurgårdsstadens hållbarhetsprofil skickats ut till nyinflyttade i samarbete med Exploateringskontoret och stadsvandringar med fokus på hållbarhetsarbetet har genomförts.
- I augusti invigdes den västra delen av Gasverket som bland annat innehåller en ny skola och idrottshall. I samband med detta genomfördes Gasverkets dag där stadsdelsförvaltningen tillsammans med andra förvaltningar svarade på frågor om utvecklingen av området.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0			0		0	tas fram av nämnden	2019
<b>Analys</b> <b>Östermalms stadsdelsnämnd</b> Inga bostäder färdigställdes under 2019. Fler LSS-bostäder är planerade i senare etapper i Norra Djurgårdsstaden.								

Nämndmål:

### **2.2.1 Stadsdelsnämnden är en aktiv part i stadsutvecklingen och invånarnas behov av nämndens verksamheter beaktas tidigt i stadsplaneringen**

 Uppfylls helt

#### **Beskrivning**

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- I remissvar och deltagande i arbetsgrupper bevaka och verka för att invånarnas behov av specialbostäder, förskolor, äldreboenden, parker och grönområden tillgodoses.
- Nyinflyttade i Norra Djurgårdsstaden får ta del av ett introduktionsmaterial.
- Tillsammans med exploateringskontoret ge ut ett nyhetsbrev om Norra Djurgårdsstaden.

#### **Förväntat resultat**

Utbyggnaden av bostäder och service i stadsdelsområdet sker i snabb takt. Det finns förskolor, bostäder med särskild service, äldreboenden och offentliga platser i tillräcklig omfattning. De nya invånarna i Norra Djurgårdsstaden välkomnas och får kännedom om stadsdelens hållbarhetsprofil och hur de kan bidra till att upprätthålla den.

#### **Analys**

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått, med hänvisning till redovisad verksamhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet**

 Uppfylls helt

#### **Analys**

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på underliggande nämndmål med tillhörande aktiviteter.

De transporter som förvaltningen gör eller ger upphov till är huvudsakligen personaltransporter till/mellan brukare eller mellan verksamheter samt varutransporter till eller mellan verksamheter. Förvaltningens resepolicy är väl förankrad och styr så att resor i tjänsten helst undviks eller sker på ett hållbart sätt. De fortskaffningsmedel som främst används för personaltransporter är gång, cykel, elcykel, elbil, el-hybridbil och kollektivtrafik, endast i undantagsfall nyttjas taxi eller privata bilar.

#### **Arbetssätt och goda exempel**

- Tack vare beviljade klimatinvesteringsmedel har 11 elcyklar, varav en lastcykel, köpts in under året. Cyklarna underlättar transport av personal och material till/mellan brukare eller verksamheter. Att cyklarna delvis drivs av en elektrisk motor möjliggör för fler medarbetare att kunna välja cykel som transportmedel.
- Robotgräsklippare bidrar till en minskning av växthusgaser då de drivs på el och inte bensin. Robotgräsklippare minskar även behovet av personaltransporter som annars

skulle sköta gräsytor. Det finns likaså en säkerhetsaspekt i att minska antalet människor som sköter ytor i rondeller och på andra trafikintensiva platser. Under sommaren testades robotgräsklippare i Roslagstulls rondellen och på trafikplats Hjorthagen. Försöken föll väl ut och robotgräsklippare kommer fortsättningsvis vara ett ordinarie arbetssätt på dessa platser. En översyn kommer ske för att identifiera fler platser som kan vara lämpliga att skötas med robotgräsklippare.

- Flera av förvaltningens verksamheter erbjuder resefria möten både internt och för brukare, se även mål 1.4.
- I upphandlingen av en ny entreprenör för parkskötseln på Östermalm, där tilldelningsbeslut fattades i september, ställdes miljökrav på entreprenörens maskinpark enligt stadens riktlinjer.

Nämndmål:

### 2.3.1 Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Utgå från stadens kommande Miljöprogram 2020-2023, Klimathandlingsplan 2020-2023 och andra handlingsplaner kopplade till miljöprogrammet.
- Tillämpa nämndens policy för resor i tjänsten.
- Verka för att förvaltningens cykelpool används i så stor utsträckning som möjligt.
- Genomföra klimatinvesteringsprojekt som kan permanentas och därefter ingå i den ordinarie verksamheten.

#### Förväntat resultat

Utsläpp av växthusgaser minskar genom arbetet med mer hållbara transporter och resor i tjänsten.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppfyllt. Samtliga planerade aktiviteter kopplade till nämndmålet har genomförts under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fortsätta att testa robotgräsklippare, under förutsättning att klimatinvesteringsmedel erhålls.	2019-01-04	2019-12-31	
<b>Analys</b> Klimatinvesteringsmedel erhöles och robotgräsklippare testades i Rosenlundsrondellen och i Hjorthagens trafikplats.			
 Genomföra miljörevision av driftentreprenörens maskinpark	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Miljörevisionen genomfördes under oktober månad.			
 Utredda möjligheterna till ökad samordning av beställningar/leveranser till verksamheter som har intilliggande adresser.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Utredning har genomförts och vissa åtgärder har vidtagits för att samordna leveranser.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Utreda vilka typer av återkommande möten som idag kräver transport, som kan ersättas med distansmöten/videokonferens.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Utredning har genomförts och distansmöten tillämpas i en allt större omfattning. Teknisk utrustning har införskaffats som möjliggör att en större andel möten kan ske på distans.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

● Uppfylls helt

### Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultat gällande underliggande två nämndmål med tillhörande aktiviteter. Nämnden strävar efter att invånare i alla åldrar ska erbjudas ett varierat utbud av kultur- och fritidsaktiviteter som är tillgängliga för alla. Detta sker dels genom att erbjuda kulturaktiviteter inom ramen för nämndens egna verksamheter, dels genom stöd till ideella föreningar som kompletterar nämndens verksamheter. Nämnden har under året även utökat möjligheterna till aktiviteter, spontanidrott och rekreation i Östermalms parker och grönområden.

Nämnden följer de indikatorer som fullmäktige fastställt med intresse, då de är viktiga informationsmått, även om de inte helt faller inom ramen för nämndens ansvarsområden. Det har länge varit en brist och stor efterfrågan på idrottsanläggningar i norra innerstaden. Det är därför positivt att fler har tillkommit under hösten, i och med återinvigningen av GIH-badet, och genom utbyggnaden av Norra Djurgårdsstaden, där bland annat Klätterverket invigt sin verksamhet.

### Attraktivt kultur- och fritidsutbud tillgängligt för alla

För att säkerställa att nämnden erbjuder ett varierat utbud av kultur för alla åldrar har en lokal kulturplan kallad "Kulturuppdrag på Östermalm" tagits fram under året. Uppföljningen av förskolornas kulturutbud visar på en bred variation med allt från dans, teater, konst, musik och författarbesök. Även parklekarna erbjuder kulturverksamhet, bland annat dans- och rytmikverksamhet i Tessinparkens parklek. Utöver detta har ett stort antal dockteaterföreställningar genomförts. I Humlegårdens parklek har bland annat kulturverksamheten Humlekottarna fortsatt under året.

En medarbetare i Humlanhuset har fått utbildning och verkar, tillsammans med kultureksekreteraren, som coach för unga som vill söka kulturstöd från kulturförvaltningen. Översyn av nämndens fritidsverksamheter för unga, med avseende på kännedom om verksamheten, verksamheternas innehåll samt möjligheten att samutnyttja lokalerna med andra verksamheter har genomförts under året, se bilaga 10.

För en närmare beskrivning av utbudet av kultur- och fritidsaktiviteter inom nämndens verksamheter för personer med funktionsvariationer samt inom äldreomsorgen, se analyser under mål 1.4 respektive 1.5.

Under året har tjugo föreningar beviljats föreningsstöd från Östermalms stadsdelsnämnd.

Stödet har en bred spridning, och går till föreningar med inriktning på både sociala och kulturella verksamheter. Vid årets slut redovisade samtliga föreningar genomförd verksamhet. Tre av de föreningar som beviljats stöd har återbetalat stödet. Resterande föreningar har genomfört planerade aktiviteter och redovisningen tyder på att det är seriösa verksamheter som utgår från demokratiska värderingar och bidrar till utbudet av aktiviteter för barn, funktionsnedsatta och äldre.

Mest stöd har fördelats till verksamheter med inriktning på barn och unga, såsom Hjorthagens ungdomsgård, föreningen föräldravandring Östermalm, friluftsförbundet och Stora Skuggans 4h-gård. 4h-gården nyttjas dock av alla åldrar. Av de totalt tjugo ansökande föreningarna har totalt åtta föreningar en verksamhet inriktad på äldre. De föreningar som nämnden stödjer för inte en exakt deltagarstatistik, men lämnar skattningar av antal deltagare. Sett till alla de föreningar nämnden stödjer, är deltagarantalet störst i åldersgruppen 64 år och äldre, där övervägande delen är kvinnor. Därefter följer åldrarna 26-64 år, med en något högre representation av kvinnor än män. Bland deltagare i åldrarna 0-25 år är fördelningen mellan könen jämn. Uppföljningen visar att nämndens föreningsstöd kommer alla åldrar till del, men att det vore önskvärt med ett högre deltagande bland barn och ungdom i åldrarna 0-25 år. Ur jämställdhetssynpunkt vore det önskvärt med ett ökat deltagande bland män i pensionärsföreningarnas verksamheter.

#### **Parker och grönområden möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter**







I takt med att barnen och ungdomarna på Östermalm blir fler ökar behovet av lek- och fritidsaktiviteter i parkerna. Därför arbetar förvaltningen för att stärka utbudet av lek och tillgången till lekplatser. I Starrängsringen har lekplatsen förnyats och utökats med mer lekutrustning och i Hjorthagen har lekplatsen Dianaparken rustats upp. Basketplanen i Humlegården har byggts om så att den nu är planare och kan spolas till isbana vintertid. Planen utrustades samtidigt med volleybollmål som kan sättas ut eller tas bort vid behov. En discgolfbana har också färdigställts vid Kaknäs naturområde, som kan bli ett nytt och aktivt utflyktsmål i stadsdelsområdet.

Parklekarna på Östermalm är populära och utemiljön nyttjas för lek, cykling, spel, grillning och mycket mer. Under året har parkleken i Humlegården fått ett nytt lekhus samt en ny grill och parkleken i Gustav Adolfsparken har fått ett nytt lekhus.

#### **Arbetsätt och goda exempel**

- Rio vård- och omsorgsboende har genomfört ett utvecklingsarbete kring hur sång och musik kan bidra till känsla av delaktighet, samvaro och trygghet hos personer med demenssjukdom. I samarbete med Kompetenscentrum för kultur och hälsa (Region Stockholm) har två workshops för baspersonal genomförts. Verksamhetens två aktivitetsansvariga deltar i kursen Omvårdnad och bemötande med konstnärliga verktyg (7,5 hp) vid Stockholms musikpedagogiska institut.
- För att få en bild av vilka behov som finns bland äldre barn, 7-19 år, och vad som motiverar dem till en aktiv fritid och utevistelse samt vilka skillnader som finns mellan könen, har förvaltningen omvärldsbevakat och genomfört en fördjupad kunskapsanalys. Detta har ökat kunskapsnivån och kommer att tillvaratas i kommande parkupprustningsprojekt.
- Under året har den nya lekplatsen i kvarteret Krubban vid Historiska museet färdigställts, i en del av Östermalm där det tidigare saknats offentliga lekplatser.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel ungdomar som deltar i föreningsliv							-	2019
<b>Analys</b> <b>Östermalms stadsdelsnämnd</b> Indikatorn baseras på stockholmsenkäten som riktas till elever i åk 9. Nästa enkät genomförs 2020. Därför redovisas inget utfall för 2019. I skolenkäten riktad till elever i åk 2, 5, 8 återfinns påståendet: Jag är aktiv i en förening efter skoltid t.ex. teater-, dans- eller någon sportförening. Definitionen skiljer sig något från frågan som ställs i Stockholmsenkäten, men resultatet kan ändå ge en fingervisning om huruvida Östermalms unga deltar i föreningsliv. Närmare 79 procent av eleverna hemmahörande på Östermalm instämmer helt eller delvis i påståendet. Motsvarande resultat för staden som helhet är cirka 74 procent. Avgränsat till åk 8 anger 62 procent av östermalmsungdomarna att de är föreningsaktiva, motsvarande resultat för staden som helhet är 58 procent.								
  Andelen ungdomar som är nöjda med tillgången till idrottsaktiviteter	70,3 %	69,3 %	71,2 %			74 %	74 %	2019
<b>Analys</b> Indikatorn avser andelen ungdomar som instämmer helt eller delvis i påståendena: Jag är nöjd med möjligheterna till ledarledd idrott/motion i Stockholm (tex. idrotta i förening, dansa i grupp, gruppträning) och Jag är nöjd med möjligheterna att spontanidrotta i Stockholm (motionera/idrotta utan ledare/tränare). Indikatorn bygger på ett index av resultat från skolenkäten som går till ungdomar i åk 5 och 8, i både fristående och kommunala skolor. 72,8 procent av östermalmsflickorna och 69,9 procent av östermalmspojkar är nöjda med möjligheterna till ledarledd idrott/motion. Totalt är 71,3 procent nöjda, vilket är något lägre än genomsnittet för staden, 73,3 procent nöjda. 69,6 procent av östermalmsflickorna och 68,7 procent av östermalmspojkar är nöjda med möjligheterna att spontanidrotta. Genomsnittet för östermalmsungdomar är 69,3 procent, även det något lägre än stadens genomsnitt som är 71,7 procent. Nämnden har under året ökat möjligheterna till spontanidrott, se analys direkt under målet ovan.								
  Andelen ungdomar som är nöjda med tillgången till kulturaktiviteter	74,1 %	72 %	76,4 %			75 %	75 %	2019
<b>Analys</b> Resultatet ligger strax under årsmålet. Indikatorn baseras på andelen ungdomar som instämmer helt eller delvis i påståendet: På min fritid, utanför skolan, har jag möjlighet att hålla på med kulturaktiviteter som jag tycker om (till exempel musik, teater, dans, sång, bild, låna böcker med mera). Resultatet hämtas från skolenkäten som går till ungdomar i åk 5 och 8 i grundskolan, i både fristående och kommunala skolor. En större andel av östermalmsflickorna än östermalmspojkar är nöjda med tillgången till kulturaktiviteter, samma förhållande gäller i staden som helhet. Det sammantagna resultatet gällande nöjda östermalmsungdomar, 74,1 procent, är något lägre än stadens sammantagna resultat som är 75 procent nöjda.								

Nämndmål:

### 2.4.1 På Östermalm finns ett attraktivt kultur- och fritidsutbud tillgängligt för alla

 Uppfylles helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Beakta Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022.
- Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter samt möjlighet till eget skapande.
- De aktiviteter som erbjuds inom öppna fritidsverksamheter och träffpunkter är tillgängliga för alla.




- Verksamheternas kulturombud erbjuds utbildningsinsatser och möjlighet att sprida goda exempel genom interna nätverk.
- Stödja föreningar som bidrar till utbudet av kultur- och fritidsaktiviteter för barn, personer med funktionsnedsättning samt äldre.
- Tillämpa ett regelverk för föreningsstöd med tydliga och transparenta principer och samverka med kulturnämnden och övriga bidragsgivande nämnder för att ensa regelverk och bidra till förutsägbara villkor för ideella föreningar.
- Göra en översyn av nämndens fritidsverksamheter för unga.

### Förväntat resultat

Invånare i alla åldrar erbjuds ett varierat utbud av kultur- och fritidsaktiviteter som är tillgängliga för alla. Uppföljningen av föreningsstödet visar att de föreningar som får stöd av nämnden är seriösa, utgår från demokratiska värderingar och bidrar till utbudet av aktiviteter för barn, funktionsnedsatta och äldre.

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt med hänvisning till redovisad verksamhet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Besluta om och implementera en lokal kulturplan för att säkra interna rutiner och ett systematiskt kulturarbete inom nämndens alla verksamhetsområden.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> En lokal kulturplan kallad Kulturuppdrag på Östermalm är framtagen. Den beskriver inriktning, ansvar och roller för att säkerställa ett systematiskt kulturarbete inom berörda verksamheter. Planen kommer under 2020 att kompletteras med modell för uppföljning av verksamheternas kultur- och fritidsutbud.			
 Fortsätta kultur- och läsombudens kompetensutveckling inom området normkritik. Ta fram förslag på normkritisk litteratur, i samarbete med biblioteket, som förskolorna kan köpa in.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Förskolornas kulturombud har under året deltagit i Kulan-träffen Normkreativa byggstenar. Därutöver har de deltagit i en bokfrukost på Östermalms bibliotek med temat normkritisk litteratur och fått tillgång till en litteraturlista att använda för fortsatt arbete inom verksamheterna.			
 Översyn av nämndens fritidsverksamheter för unga, med avseende på kännedom, verksamheternas innehåll samt möjligheten att samutnyttja lokalerna med andra verksamheter.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> En översyn har genomförts. Utredningen presenteras i sin helhet i bilaga 10.			

Nämndmål:

### 2.4.2 Östermalms parker och grönområden möjliggör en mångfald av idrotts- och fritidsaktiviteter

 Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Parker och grönområden utvecklas enligt Östermalms parkplan för att utgöra mångfunktionella ytor och erbjuda ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar.




- Fortsätta satsningen på utomhusaktiviteter och möjligheter till spontanidrott.
- Bjuda in invånare till dialog om förslaget till vinterplan för Östermalms parker, som ska göra parkerna mer levande på vintern med utökade aktiviteter för besökare.
- Tillgänglighetsåtgärder genomförs i parklekarna.

### Förväntat resultat

Andelen invånare som upplever att det finns goda möjligheter till aktiviteter, spontanidrott och rekreation i Östermalms parker och grönområden ökar.

### Analys

Målet bedöms vara delvis uppfyllt. Alla indikatorer har inte kunnat följas upp beroende på att frågorna förändrats något i årets medborgarundersökning. Andelen som är nöjda med möjligheterna till spontanidrott ser ut att ha ökat, medan andelen som anser att det finns goda möjligheter till aktiviteter ser ut att ha minskat något. Förändringarna ligger dock inom den statistiska felmarginalen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare i stadsdelen som är nöjda med möjligheterna att spontanidrotta (motionera/idrotta utan ledare/tränare)	85			83		85 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås. Resultatet har förbättrats jämfört med föregående år. Genomsnittet för staden har däremot försämrats, från 84 procent 2018 till 79 procent 2019.								
 Andel invånare i stadsdelsområdet som anser att det finns goda möjligheter till aktiviteter i parker och grönområden	83 %			85 %		87 %		2019
<b>Analys</b> Årsmålet uppnås inte. Försämringen ligger dock inom den statistiska felmarginalen. Det försämrade resultatet, jämfört med 2018, följer trenden i staden i stort där resultatet 2019 var 69 procent. Det försämrade resultatet kan delvis bero på att invånarna ökar och i takt med detta ökar behovet av möjlighet till aktiviteter i parkerna. För att möta detta ökande behov arbetar förvaltningen kontinuerligt med att rusta och värna de anläggningar och friytor som finns och verka för att tillräckliga anläggningar och friytor anläggs i exploateringsområdena. Under året har bland annat en ny lekplats byggts inom stadsdelsområdet, basketplanen i Humlegården har byggts om så att den kan spolas till isbana vintertid och en discgolfbana har färdigställts vid Kaknäs naturområde.								
 Andel invånare i stadsdelsområdet som anser att det finns goda möjligheter till picknick lugn och ro i parker och grönområden				93 %		95 %		2019
<b>Analys</b> Frågan fanns inte med i årets medborgarundersökning.								

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på fullmäktiges indikatorer samt underliggande nämndmål med tillhörande indikator och aktiviteter.

#### Miljömässigt hållbara verksamheter

Arbetet med att energieffektivisera verksamheterna har fortsatt under året. Arbetet syftar till att skapa kostnadseffektiva lokaler med låga uppvärmningsbehov, god inomhusmiljö och en minskad klimatpåverkan. Projekt som genomförts är bland annat installation av luftvärmepumpar i parklekarna, utbyte av gamla energikrävande vitvaror, utbyte av gammal belysning mot LED samt genomförande av vissa ventilationsåtgärder. I ungdomsgården Humlanhuset tas nu energi från uteluften tillvara för att värma byggnaden, ventilationsluften samt även varmvattnet. Genomförda åtgärder har börjat visa resultat i energistatistiken.

Avfallshanteringen inom verksamheter och parker har under året blivit ännu mer miljösmart. Placeringen av skräpkorgarna i parkerna har setts över under året för att optimera insamling samt minska tömningsfrekvenser och transporter. Förvaltningen har även placerat ut tio nya smarta skräpkorgar i Humlegården och tre i Ellen Keys park.

Samtliga kemikalier som används i förvaltningen är inventerade och de skadliga kemikalierna har substituerats mot bättre alternativ. I något fall har arbetssätten anpassats för att göra kemikalier helt överflödiga. Nytt avtal med entreprenör för parkinvesteringar har tecknats, där krav nu ställs på Byggvarubedömning för att mer giftfria och hållbara material ska användas. I förfrågningsunderlag för nya upphandlingar ställs särskilda kemikalie- och miljökrav samt krav på kontroll av produkter.

Förekomsten av plast i miljön ökar och forskning visar att mikroplast är ett problem för våra vattenmiljöer. En källa till mikroplaster är bland annat konstgräsplaner och andra plastmaterial som finns i parker, på förskolegårdar och lekplatser. Förvaltningen har under året arbetat med att minimera användningen material som avger mikroplaster. Användandet av onödigt plast ska minimeras. Verksamheterna har ersatt plastredskap mot träredskap som ska användas vid tillredning av varm mat. Verksamheterna har även ersatt mjuka plastleksaker, sovdrassar och plastserviser mot mer miljövänliga alternativ.

#### Anpassning till nya klimatförutsättningar och främjande av ekosystemtjänster

Parker och grönområden producerar en rad ekosystemtjänster som staden och människan är beroende av eftersom de renar luft och vatten, minskar buller och får oss att må bättre. Ekosystemtjänster är beroende av en rik biologisk mångfald. Förvaltningen har under året deltagit i stadens arbete med att öka den biologiska mångfalden. Vegetationsåtgärder har genomförts längs med delar av Gärdesgatan i syfte att öka den biologiska mångfalden och stärka ekosystemtjänsterna.







Träden utgör en viktig del av stadens grönstruktur och fungerar som livsmiljöer för många växter och djur och bidrar på så sätt till att stärka den biologiska mångfalden. För att åstadkomma ett trädbestånd med kontinuitet över tid kan det finnas behov av att byta ut gamla





träd till nya. På Östermalm har en inventering för att kartlägga träd, framförallt björkar, genomförts. Till följd av den torra sommaren 2018 samt stormen Alfrida har många träd behövt tas ner i Östermalms parker. Nämnden har sökt klimatinvesteringsmedel för återplantering av träd i samband med verksamhetsplan 2020. I syfte att byta ut döda och dåliga träd längs den historiska allén ut med Prins Bertils väg på Djurgården har en upprustning genomförts, i samarbete med Länsstyrelsen. En ny konstbevattningsanläggning har installerats i Ellen Keyspark för att skapa tåligare planteringar och gräsytor.



Stadsodlingar gynnar både biologisk mångfald och stärker social gemenskap. Under året har det funnits möjlighet till stadsodling i de permanenta stadsodlingarna i Tessinparken och Norra Djurgårdsstaden samt i den tillfälliga prova-på stadsodlingen på lekplatsen Plockepinn på Gärdets sportfält. Förvaltningen genomförde under hösten en enkätundersökning som visade att prova-på stadsodlingsprojektet var mycket uppskattat och att det finns intresse för odling i parken även fortsättningsvis.

#### Arbetsätt och goda exempel

- Under året har arbete för att minimera användandet av engångsartiklar pågått. Flera verksamheter har bytt ut skoskydd, assietter, haklappar och underlägg av engångstyp. I vissa fall är de nödvändiga av säkerhetsskäl men överlag eftersträvas användande av flergångsalternativ.
- De fridlysta vattensalamandrarna som i 100 år har levt i en damm på Loudden har i samarbete med exploateringsnämnden flyttats till en ny damm vid Brunslätten, under tiden som markrening och utveckling av ny stadsmiljö pågår i Loudden.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel av stadens förskolor som har genomfört alla åtgärder på nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola	100 %			100 %		100 %	75%	2019
  Andel bygg- och anläggningsentreprenader i stadens regi som uppfyller stadens krav avseende användning av Byggvarubedömningen (BVB) eller därmed jämförliga system	100 %			0 %		100 %	100%	2019
  Andel hämtställen med matavfallsinsamling av hämtställen med möjlighet till matavfallsinsamling	75 %					60 %	60 %	2019
<b>Analys</b>								
Under året har matavfallshantering införts eller förbättrats på förskolorna Skeppargatan 23, Storgatan 25, Greven och på Humlanhuset. Matavfallsrundtur med Stockholm vatten och avfall samt entreprenören Urbaser genomfördes i november och arbete pågår för att införa matavfallshantering i ytterligare sex verksamheter.								

		Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	48,23	52,04	51 %	50%	2019
<b>Analys</b>							
Andel ekologiska livsmedel uppgår till 52,8 procent. Andelen ekologiska livsmedel i kostentreprenader är enligt avtal 40 procent. Med hänsyn tagen till kostentreprenader uppgår andelen ekologiska livsmedel till 48,2 procent. Kostentreprenaderna har inte inkluderats i förvaltningens redovisning av utfall tidigare. Kostentreprenaderna bygger på gamla avtal som ska omförhandlas under 2020. Då blir det möjligt att justera andelen ekologiska livsmedel till en nivå som stödjer stadens mål över tid.							
		Köpt energi (GWh)	2,5 GWh	2,58 GWh	2,6 GWh	1735 GWh	2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
		Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och berörda bolag utreda om flytande papperskorgar i anslutning till stadens strandbad kan förbättra den lokala stadsmiljön och minska plasten i stadens vattendrag	2019-01-01 2019-12-31

Nämndmål:

### 2.5.1 Nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

 Uppfylles helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:


- Genomföra åtgärder enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola.
- Kartlägga skadliga kemikalier, fasa ut och ersätta dem.
- Köpa in ekologiska livsmedel och servera mer vegetarisk mat.
- Anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder.
- Förebygga, återanvända, sortera och återvinna avfall.
- Kartlägga och identifiera verksamheter som ännu inte har matavfallshantering samt att skapa kontakt mellan dessa verksamheter och Stockholm vatten och avfall AB.
- Minimera användningen av plast och engångsartiklar.
- Miljösamordnaren sprider goda exempel och erbjuder utbildning och nätverk för verksamheternas miljöombud.
- Erbjuder erfarenhetsutbyte och utbildning till förskolornas kocknätverk.


#### Förväntat resultat

Minskad användning och exponering av skadliga kemikalier. Minskad uppkomst av avfall. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna är fortsatt hög.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms i huvudsak vara uppfyllt. Samtliga planerade aktiviteter kopplade till nämndmålet har genomförts under året.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Köpt energi per kvadratmeter lokalyta (kWh/kvm)	55,07			57,27		57,3		2019
<b>Analys</b> Genomförda energibesparande åtgärder ger resultat.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Fortsatt satsning på miljösmarta skräpkorgar med solcellskomprimering, under förutsättning att klimatinvesteringsmedel erhålls.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Klimatinvesteringsmedel erhöles och 13 stycken nya skräpkorgar placerades ut i Humlegården och i Ellen Keys park.			
 Föreläsning för förskolornas kokkar om vegansk matlagning.	2019-01-01	2019-05-31	
<b>Analys</b> Föreläsning med tema "vegansk matlagning" genomfördes under april månad.			
 Inventering och utbyte av vitvaror såsom spis, ugn och kylskåp inom förskola, socialtjänst och äldreomsorg, under förutsättning att klimatinvesteringsmedel erhålls.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Klimatinvesteringsmedel erhöles och 30 stycken gamla vitvaror byttes ut mot nya energisnåla alternativ på 15 förskolor.			
 Kartlägga, fasa ut och ersätta engångsartiklar i verksamheterna.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Kartläggning, diskussioner och workshops har genomförts under året med både chefer och miljöombud. Förslag på verksamhetsanpassade åtgärder har tagits fram och utsortering har påbörjats i verksamheterna. Detta är ett arbete som kommer att fortlöpa över tid.			
 Renovering av gamla och uttjänta ventilationsanläggningar som förvaltningen enligt hyresavtal ansvarar för, under förutsättning att klimatinvesteringsmedel erhålls.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Klimatinvesteringsmedel erhöles och dåligt fungerande ventilationsaggregat renoverades på två förskolor och på en förskola byttes ventilationsaggregatet då det bedömdes vara uttjänt.			
 Ta och ge hylla/låda, TAGE-lådor, införs inom tillämpbara verksamheter.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Kartläggning har genomförts och vägledning har tagits fram. Ytterligare verksamheter är intresserade. TAGE-hylla planeras även till de nya förvaltningslokalerna.			
 Utbyte av ålderstigen belysning till LED-belysning inom förskolan, under förutsättning att klimatinvesteringsmedel erhålls.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Klimatinvesteringsmedel erhöles och 200 stycken gamla energikrävande belysningsarmaturer byttes ut mot energisnåla LED armaturer på 12 förskolor.			
 Vegetarisk och ekologisk mat ska väljas som huvudalternativ för deltagarna vid intern representation, catering eller konferens.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Arbetsättet är implementerat genom att informera beställarorganisationen samt via information på intranätet.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Återbruksdag/klädbytdag arrangeras vår och höst för förskolans barn och föräldrar.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Återbruksdag/klädbytdag genomfördes i Humlegårdens parklek under april månad samt i Tessinparkens parklek under november månad.			

Nämndmål:

## 2.5.2 Parker och grönområden är anpassade till nya klimatförutsättningar och bidrar till en mångfald av ekosystemtjänster

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Nämnden arbetar för att uppnå målet genom att:

- Delta i stadens arbete för biologisk mångfald.
- Genomföra vegetationsåtgärder som stärker ekosystemtjänster och biologisk mångfald.
- Tillämpa strategier för dagvattenhantering.
- Restaurera våtmarken Kaknäs ängar.
- Erbjudna brukaravtal för stadsodling.

### Förväntat resultat

Parker och grönområden är anpassade till nya klimatförutsättningar. Den biologiska mångfalden och ekosystemtjänsterna synliggörs och förstärks.

### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på redovisad verksamhet och genomförandet av nedanstående aktiviteter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
⏸ Restaurering av våtmark vid Kaknäs ängar.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Då vattensalamandrar som lever på platsen har gått i vinterdvala kan inte projektet avslutas under året, utan kommer slutföras våren 2020.			
✓ Sköta strandlinjerna inom stadsdelsområdet så att både rekreation och biologisk mångfald främjas.	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Ta fram en skötselplan för Gärdesgatan och genomföra åtgärder.	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Ta fram en trädvårdsplan för Gustav Adolfsparken.	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Utreda möjligheten till ökat lokalt omhändertagande av dagvatten (LOD) i varje parkupprustningsprojekt.	2019-01-01	2019-12-31	



KF:s inriktningsmål:

### **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

Inriktningsmålet bedöms i huvudsak vara uppfyllt. Ett verksamhetsmål uppfylls helt och ett delvis.

Nämndens ekonomiska resultat för året är överskott om 39,7 mnkr, vilket med hänsyn tagen till resultatöverföring för nämndens resultatenheter innebär ett överskott om 37,9 mnkr.

Alla verksamheter visar positiva resultat förutom stadsmiljö. Där har stadsdelen haft städkostnader efter olagliga bosättningar och utifrån ett prognostiserat överskott totalt för nämnden har budgetmedel för detta inte sökts. Förskoleverksamheten har under flera år redovisat underskott, men har nu vänt trenden. Den största avvikelserna i bokslutet återfinns inom äldreomsorgen där överskottet uppgår till 25,6 mnkr. Då stadsdelen flera år i följd haft större överskott inom äldreomsorgen gav förvaltningen Sweco uppdraget att utreda orsakerna till detta. Utredningen visar att omsorgstagandet på Östermalm är lägre än förväntat i fördelningsnyckeln. Det finns inget som tyder på att biståndsbedömningen på Östermalm skulle vara stramare än andra stadsdelsnämnders. Utredningen pekar på att de äldre östermalmarna är friskare än äldre i staden i övrigt, även med hänsyn tagen till faktorer som inkomstnivå och ensam-/samboende.

Verksamhetsmålet *Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna* är delvis uppfyllt. I bedömningen läggs särskild vikt vid att nämnden endast delvis uppnår de förväntade resultaten som finns kopplade till nämndmålen. Målsättningen om att aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, ska öka uppnås inte. En kartläggning av chefsstrukturen och förutsättningarna i chefskapet har genomförts under året. Syftet är att ge förutsättningar till ett nära ledarskap som ger goda förutsättningar i uppdraget för såväl chef som medarbetare. Kartläggningen har bland annat resulterat i en omorganisation inom äldreomsorgen. Nämnden har arbetat systematiskt med kompetensförsörjning och personalomsättningen har halverats jämfört med föregående år. Arbetet med att göra heltid till norm har fortsatt, och visat resultat genom att andelen heltidstjänster har ökat.

Nämnden har under året stärkt upphandlingskompetensen. Östermalm är den stadsdelsförvaltning som har den högsta andelen elektroniska inköp. Under året har arbetet med att förbereda för inflytt i nya lokaler fortsatt. Från och med maj månad har delar av kontoret suttit i evakueringslokaler i Garnisonen medan de nya lokalerna färdigställts. Det nya kontoret baseras på en öppen planlösning med fasta arbetsplatser i hemvister med målet att bidra till en modern och mer flexibel organisation som stimulerar innovativa arbetssätt, samarbete och kompetensöverföring i en god arbetsmiljö.

Samtliga avdelningar har under året haft systematiskt kvalitetsarbete och digitalisering som prioriterade fokusområden. Arbetet med att införa välfärdsteknik inom omsorgsverksamheterna har fortsatt. Stadens övergripande systemstöd, eDok, för registrering av handlingar och nämnd- och remisshanteringen har införts. I samband med införandet reviderades arbetssätt och rutiner för att uppnå en så smidig digital ärendeprocess som möjligt.

Målsättningen att öka andelen medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete och har tillgång till digitala verktyg

som stödjer ett mobilt och flexibelt arbets sätt uppnås inte. En stor del av förklaringen till detta är sannolikt att undersökningen genomfördes vid årets slut och att de nya it-leveranserna, som infördes sista kvartalet, inte fungerade fullt ut.







KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

 Uppfylls helt

#### Analys

Målet bedöms vara uppfyllt. Bedömningen baseras på fullmäktiges indikatorer samt att nämnden redovisar ett överskott.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	97,3 %			97,9 %		100 %	100 %	VB 2019
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,4 %			97,9 %		100 %	100 %	VB 2019
  Nämndens prognossäkerhet T2	-1 %			-2 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2019

Nämndmål:

#### 3.1.1 Nämnden har en budget i balans

 Uppfylls helt

#### Beskrivning

Nämnden arbetar systematiskt för att uppnå målet genom att:



- Ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.
- Vid befarade underskott vidta åtgärder för en budget i balans.
- Under året utbilda budgetansvariga i stadens nya gemensamma budget- och prognosverktyg, GPS.

#### Förväntat resultat

Budget i balans och god prognossäkerhet.

#### Analys

Det förväntade resultatet bedöms vara uppnått med hänvisning till redovisade resultat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utbilda budgetansvariga i stadens nya gemensamma budget- och prognosverktyg, GPS.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Staden har beslutat att inte gå vidare med upphandlad leverantör av uppföljningssystem då denna inte kunnat svara upp mot ställda krav.			
 Utbildning av fakturahandläggare i redovisningsfrågor.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Under hösten har ett utbildningstillfälle genomförts i samband med att en hjälpsida med redovisningsrutiner publicerats på intranätet.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls delvis

#### Analys

Bedömningen av måluppfyllelsen baseras på resultat för fullmäktiges indikatorer och underliggande nämndmål med tillhörande indikatorer och aktiviteter. Särskild vikt läggs vid att de förväntade resultaten kopplade till nämndmålen endast delvis uppnås.

#### Kompetensförsörjning

Samtliga enheter och avdelningar upprättade kompetensutvecklingsplaner inför 2019 som de har arbetat med under året, i syfte att säkerställa såväl det korta som långsiktiga kompetensförsörjningsbehovet. Under slutet av 2019 reviderades enheternas planer inför 2020. Dessa låg sedan till grund för den reviderade kompetensförsörjningsplan som har tagits fram för hela förvaltningen.

Förvaltningen har totalt 1060 anställda. Av dessa är 90,7 procent tillsvidareanställda, vilket är något högre än i staden totalt. Andelen tillsvidareanställda är densamma som 2018. Förvaltningens totala personalomsättning har minskat under året, från 11,8 procent 2018 till 5,7 procent 2019. Personalomsättningen räknas fram genom att antal rekryteringar av tillsvidareanställningar under året ställs mot det genomsnittliga antalet tillsvidareanställningar under året. Samtliga avdelningar har minskat sin personalomsättning, undantaget stöd- och styrningsfunktionerna, som utgör en liten del förvaltningen sett till det totala antalet anställda.

Under 2019 har förvaltningen sett över chefsrollerna i syfte att skapa goda förutsättningar i uppdraget samt synliggöra en gemensam bild på ledarskapet inom förvaltningen. Som ett led i detta har förvaltningsövergripande kravprofiler tagits fram för de olika chefsrollerna med avstamp i stadens uttalade kompetenser. Detta för att säkerställa att de chefer som anställs på förvaltningen har rätt kompetens för uppdraget. Förvaltningen har under året satsat på att stärka cheferna inom arbetsgivarområdet genom att erbjuda frukostseminarium med inriktning på bland annat arbetsrätt, lönesättning och arbetsmiljö. Cheferna har även erbjudits en heldags grundutbildning i kompetensbaserad rekrytering samt en halvdagsutbildning i utmanande samtal. Under hösten påbörjades en analysutbildning för chefer och stödfunktioner för att stärka förmågan att genomföra analyser på ett systematiskt sätt samt skapa en gemensam grund för att utveckla arbetet med analys inom förvaltningen.

**Kompetensutvecklingsatsningen**

Socialtjänsten har fått medel för grundutbildning i Motiverande samtal, MI. Utbildningen genomfördes under november månad. Medarbetare från socialtjänstens stöd- och serviceenhet, vuxenenhet och preventionsenheten deltog. Utbildningen har gett medarbetarna fler verktyg för att genomföra svåra möten, hantera svåra samtal och en gemensam grund vad gäller förhållningssätt i bemötande av klienterna. De nya kunskaperna kommer att tillvaratas genom att implementera MI-grupper där medarbetarna får möjlighet att öva på svåra samtal och träna på de olika verktyg som de har fått under utbildningen.

LSS-bostäderna inom Stöd och serviceenheten har fått medel för grundutbildning inom lågaffektivt bemötande. Utbildningen har gett en ökad kunskap och möjlighet till vidareutvecklade arbetssätt med boende som har ett problemskapande beteende. Genom ökad förståelse skapas en lugnare och tryggare vardag för alla boende och i arbetsgruppen.

Familjeenheten har beviljats medel för en utbildning i systemteoretisk grund. Utbildningen riktar sig till medarbetare som har erfarenhet av och är yrkesverksamma inom utrednings- och förändringsarbete med barn, ungdomar och familjer. Utbildningen påbörjades under 2019 och fortsätter under 2020. Utbildningen förväntas stärka medarbetarnas förmåga att reflektera över den egna yrkesrollen samt innebörden och effekten av att jobba utifrån den grunden. Det innebär fokus på helhet och samspel i arbete med barn, familjer och dess nätverk.

**Långt och hållbart arbetsliv**

Förvaltningen har under 2019 haft ett särskilt fokus på att chefer och skyddsombud i ett tidigt skede ska uppmärksamma signaler på utvecklingsområden inom arbetsmiljön. Detta för att arbeta förbyggande gällande bland annat arbetsbelastning, psykiskt påfrestande arbete och friskfaktorer i arbetslivet. Särskilda utbildningsinsatser inom området har därför genomförts, som kommer att fortsätta under nästkommande år. Ett stödmaterial för arbetsplatsträff har tagits fram i syfte att möjliggöra dialog mellan medarbetare och chef i arbetsmiljöfrågor samt för att vara ett praktiskt stöd i det förbyggande arbetsmiljöarbetet. Arbetet med handlingsplanerna för att förbättra arbetssituationen för barnskötare och förskollärare samt socialsekreterare och biståndsbedömare har fortgått under året.

Under året har ett utvecklingsarbete pågått gällande möjligheten att ytterligare följa upp verksamheternas arbetsmiljöarbete. Från 2020 kommer detta följas upp i en årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet, samverkan och aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagen. Uppföljningen kommer att behandlas i lokal samverkansgrupp och resultatet kommer att följas upp i både avdelnings- och förvaltningssamverkan.

Förvaltningen vill möjliggöra, uppmuntra och stötta medarbetare att behålla och utveckla en god hälsa i syfte att bidra till ett hållbart arbetsliv. Under året genomfördes en översyn av de friskvårdsförmåner som erbjuds medarbetare. Förutsättningarna för att kunna nyttja exempelvis friskvårdstimmen har sett väldigt olika ut beroende på verksamhet. I syfte att öka likvärdigheten mellan förvaltningens olika verksamheter höjs friskvårdsbidraget under 2020 till 2000 kronor, samtidigt som friskvårdstimmen kommer att utgå. Ett tydliggörande gällande hälsocoachernas uppdrag och inventering av aktuella hälsocoacher har även gjorts med målsättningen att skapa ett aktivt nätverk under nästkommande år.

Arbetet för att minska sjukfrånvaron har fortsatt genom att bland annat kontinuerligt tillhandahålla statistik över sjukfrånvaro. Kort- och långtidsfrånvaro har följts upp på individ- och enhetsnivå tillsammans med verksamheternas chefer för att identifiera tidiga signaler och

ta fram åtgärder för att minska sjukfrånvaron.

### **Lika rättigheter och möjligheter samt diskriminering**

Arbetet för en öppen, respektfull och jämställd arbetsmiljö fri från diskriminering, där alla medarbetare har lika rättigheter och möjligheter oavsett diskrimineringsgrund, har fortsatt under året. Nedan följer en sammanfattning av de aktiva åtgärder som vidtagits. För en utförlig dokumentation av det förvaltningsövergripande arbetet med aktiva åtgärder se bilaga 8.

Tanken är att arbetet med aktiva åtgärder ska integreras i redan befintliga processer inom det systematiska arbetsmiljöarbetet på enheterna. Ett exempel på detta är de nya riskbedömningsmallarna för arbetsmiljöarbetet som möjliggör för enheterna att på ett enkelt sätt upptäcka eventuella risker eller hinder för diskriminering och lika rättigheter, vidta åtgärder, följa upp att åtgärderna haft önskad effekt samt samverka arbetet med både medarbetare och de fackliga organisationerna.

Under året har förvaltningen tillsammans med fackliga representanter reviderat den förvaltningsövergripande rutinen om kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Den har sedan kommunicerats ut för att säkerställa att informationen når berörda medarbetare. En processkarta för utredning av trakasserier och kränkande särbehandling, ett dialogmaterial för arbetsplatsträff och annat stödmaterial har tagits fram för att underlätta enheternas arbete med aktiva åtgärder. Förvaltningen har även erbjudit verksamhetsnära stöd till enheter där risk för kränkande särbehandling, diskriminering, trakasserier och repressalier har identifierats.

För att möjliggöra för ökad mångfald bland förvaltningens medarbetare erbjuds chefer kontinuerlig utbildning i kompetensbaserad rekrytering. Förvaltningen har även haft introduktion för samtliga nya chefer, där kompetensbaserad rekrytering ingår som en del. Vidare godkänns alla rekryteringsannonser av HR-avdelningen innan publicering, i syfte att säkerställa en enhetlighet i processen samt minska risken för att oberättigade krav som kan vara diskriminerande ställs. I samtliga chefsrekryteringar är HR-konsulter eller Serviceförvaltningen involverade i urval, intervjuer och tillsättning.

Arbetet med att göra heltid till norm vid nyanställning och erbjuda ofrivilligt deltidsarbete heltid har fortgått. Andelen heltidstjänster har ökat under 2019, från 79,8 procent till 86,5 procent. Totalt har 32 medarbetare önskat utökad sysselsättningsgrad, varav alla utom en återfinns på Rio vård- och omsorgsboende. Under hösten har schemat arbetats om där. Det möjliggör att flera av dem som önskat utökning kommer att få det. Utöver dessa har en medarbetare inom hemtjänsten önskat ökad sysselsättningsgrad vilket hen har fått. Arbetet med att säkerställa systematiken gällande ansökan om utökad sysselsättningsgrad fortsätter under 2020. Förvaltningen har även under året haft fokus på att medarbetare anställs med rätt anställningsform, en checklista har tagits fram i syfte att underlätta för chefer i samband med rekrytering.

### **Effektiva och innovativa verksamheter som tillvaratar digitaliseringens möjligheter**

I nämndens verksamhetsplan 2019 står det att Östermalm kommer att vara den första stadsdelsnämnden att införa de nya leveranserna av stadens gemensamma it-service. Två mottagarprojekt var sedan länge etablerade. Ett i samarbete med Tieto, det andra i samarbete med Fujitsu (som är leverantör till stadens pedagogiska verksamheter, här förskolor och

parklekar). Enligt verksamhetsplanen skulle båda projekten vara avslutade till sommaren. Övergången till nya leverantörer skedde dock först under hösten. Det innebar, för Östermalms del, ett helt års försening jämfört med den ursprungliga tidplanen. Detta medförde i sin tur att mycket av det tids- och resurskrävande arbete som redan hade lagts ned på att förbereda övergången behövde göras om. När övergången väl ägde rum var de nya stadsgemensamma it-tjänsterna och supporten ännu inte fullt utvecklade och testade, trots att ett flertal andra förvaltningar och bolag då redan hade förts över.

Övergången har haft en negativ inverkan på förvaltningens inre arbete och effektivitet under sista kvartalet. Myndighetsfunktionerna drabbades hårt när levererade skrivare inte fungerade på flera veckor, för att ta ett exempel. För de pedagogiska verksamheterna/förskolan blev situationen mycket besvärlig, i synnerhet för lednings- och administrativa funktioner, eftersom åtkomsten till centrala system och mobilitetstjänster inte fungerade som de skulle. De pedagogiska verksamheterna har inte heller tillgång till förvaltningsgemensamma kommunikationsytor och resurser på samma sätt som tidigare. Situationen är att likställa med att arbeta i två separata organisationer/företag, vilket är ineffektivt framförallt ur kommunikationssynpunkt. De centrala projekten arbetade vidare för att lösa problemen, även efter det att övergången var genomförd, ett arbete som kommer att fortsätta under 2020. Det är mycket angeläget att dessa problem löses snarast eftersom de förhindrar effektiva arbetssätt och drabbar samtliga förvaltningar som har dubbla leveranser.

Alla nämndens kärnverksamheter har under året haft digitalisering som ett prioriterat fokusområde, se beskrivningar under mål 1.3, 1.4 och 1.5. I slutet av december skickades en enkät ut till medarbetarna för att följa upp de satsningar i form av kompetensutveckling och nya digitala verktyg som gjorts de senaste åren. Endast 239 svar inkom. Den låga svarsfrekvensen förklaras delvis av att enkäten skickades ut vid en olycklig tidpunkt och att svarstiden var kort, delvis av svårigheten att nå ut till alla medarbetare som tillhör den pedagogiska leveransen. Ett flertal av dem som besvarade enkäten använde möjligheten att skriva fritextsvar till att uttrycka sin frustration över allt "strul och krångligheter" övergången till de nya it-leveranserna har medfört.

### **Upphandling och inköp**








Förvaltningen deltar i det stadsgemensamma projektet VINST som syftar till att utveckla en ny upphandlings- och inköpsorganisation för staden. Förvaltningen bidrar i stadsgemensamma upphandlingar genom deltagande utifrån efterfrågad sakkunskap. Verksamheterna erbjuder utbildning om inköp via e-handel. Nämndens andel inköp via e-handel ökar. Riktlinjer för direktupphandling har tagits fram och beslutats av nämnd. Utbildning i direktupphandling för chefer och handläggare har påbörjats. En upphandlingssamordnare har anställts för att stärka stadsdelens upphandlingsarbete.











### **Nya förvaltningslokaler**





Under året har arbetet med att förbereda för inflytt i nya lokaler fortsatt. Från och med maj månad har delar av kontoret suttit i evakueringslokaler i Garnisonen medan de nya lokalerna färdigställts. Cirka 200 medarbetare flyttar in i de nya lokalerna under de första veckorna av 2020, parallellt med att kontoret iordningställs. Det nya kontoret baseras på en öppen planlösning med fasta arbetsplatser i hemvister med målet att bidra till en modern och mer flexibel organisation som stimulerar innovation, samarbete och kompetensöverföring i en god arbetsmiljö.

**Arbetsätt och goda exempel**

- Förvaltningen har, i väntan på den centrala översynen av samverkan, valt att införa samverkansgrupper på avdelningsnivå från och med augusti. Det innebär att det nu finns samverkan på enhets-, avdelnings- och förvaltningsnivå vilket ger bättre förutsättningar till att samverkan sker på rätt nivå och ökar möjligheterna till delaktighet.
- Under våren infördes stadens övergripande systemstöd, eDok, för registrering av handlingar och nämnd- och remisshanteringen. Det innebär ett nytt arbetsätt där hela kedjan, från att ett ärende kommer in tills det arkiveras, hanteras digitalt i samma system. I samband med införandet reviderades arbetsätt och rutiner för att uppnå en så smidig digital ärendeprocess som möjligt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	78	78	77	80		82	82	2019
<p><b>Analys</b></p> <p>Nämndens mål är att AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, ska öka. Förvaltningens resultat har dock försämrats jämfört med föregående år. Förvaltningens svarsfrekvens var 72 procent. Den låga svarsfrekvensen beror på att några enheter inom äldreomsorgen drar ned resultatet. Åtgärder för att möjliggöra en ökad svarsfrekvens kommer att erbjudas inför kommande års mätning. Medarbetarundersökningen kan ses som en temperaturmätning och är ett underlag för diskussion i arbetsgrupperna. Det är en stor variation i resultaten mellan olika avdelningar och arbetsplatser. Förskole- och parklekavdelningen samt socialtjänstavdelningen uppvisar i de flesta fall mycket goda resultat. Resultaten analyserades på arbetsplatsnivå under april-maj, därefter arbetades handlingsplaner fram tillsammans med medarbetarna.</p> <p>Förvaltningens samlade resultat för delindex motivation är 78 och för delindex styrning 80. Båda har minskat med två punkter men visar fortsatt på ett jämförelsevis gott resultat. Ledarskapsindex ligger däremot på 75 vilket innebär en minskning med tre indexpunkter sedan förra mätningen. Sett till förvaltningen som helhet är de främsta styrkorna att medarbetarna förstår hur deras arbete bidrar till verksamhetens måluppfyllelse, att arbetet känns meningsfullt, att medarbetare tar egna initiativ till att utveckla sin kompetens utifrån verksamhetens behov och att de är insatta i arbetsplatsens mål. Förvaltningens lägsta resultat återfinns inom området hälsa och arbetsmiljö, gällande påståendena; På min arbetsplats har vi ett gott arbetsklimat och Jag har en bra arbetssituation. Två andra påståenden med lågt resultat är Min chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser och Min chef ger mig återkoppling på min prestation och mitt arbetsresultat, det sistnämnda kopplat till området lön. Flertalet av förvaltningens utvecklingsområden återfinns även i resultatrapporten för staden som helhet.</p> <p>Förvaltningens arbete för att vara en bra arbetsgivare har en tydlig koppling till ledarskapet. Förvaltningen har gjort en kartläggning av chefsstrukturen och förutsättningarna i chefskapet. Syftet var att säkra ett ledarskap präglad av tillit, med öppet och tillåtande klimat, där medarbetares kompetens tas tillvara. Ett vägledningsmaterial gällande medarbetarsamtal och nya förvaltningsövergripande lönekriterier har tagits fram under året. Det förväntas efter implementeringen öka medarbetarnas upplevelse av återkoppling om prestation och arbetsresultat. Ett fortsatt uthålligt arbete med att implementera personalpolicyn och utvecklingen av ett nära tillitsfullt ledarskap förväntas på sikt förbättra både upplevelsen av arbetssituationen och arbetsklimatet.</p>								
  Andel elektroniska inköp	82 %			78 %		70 %	tas fram av nämnden	VB 2019
  Andel tjänsteutlåtanden som innehåller en jämställdhetsanalys	92,86 %			83,33 %		90 %	tas fram av nämnden	VB 2019
<p><b>Analys</b></p> <p>Indikatorn beskriver andelen upprättade och relevanta tjänsteutlåtanden hos respektive nämnd som innehåller en jämställdhetsanalys. Det handlar om ärenden som upprättas inom nämnden och inte inkomna ärenden som till exempel motioner och remisser. Genomgången av periodens ärenden visar att förvaltningen haft med jämställdhetsanalyser i relevanta tjänsteutlåtanden i 26 fall av 28, men att det samtidigt behövs en mer konsekvent hållning och fortsatta interna diskussioner gällande jämställdhetsanalyser.</p>								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		87 %	87%	2019
  Index Bra arbetsgivare	77			81		83	85	2019
<b>Analys</b>								
<p>Årsmålet uppnås endast delvis. Jämfört med föregående års mätning innebär resultatet en minskning med fyra indexpunkter. Index Bra arbetsgivare består av tre delindex. Värdet på Jämställdhetsindex är 77, vilket är en minskning med åtta indexpunkter. Detta index avser skillnaden mellan män och kvinnor i fråga om heltidsanställning, långtidssjukfrånvaro och karriärmöjligheter/chefskap. Resultatet visar att en högre andel kvinnor än män arbetar heltid, att män har lägre långtidssjukfrånvaro än kvinnor och att kvinnor är chefer i högre utsträckning än män. Andelen anställda män uppgår till 14 procent, men endast 10 procent, fem av totalt 51 chefer, är män. Eftersom gruppen män är relativt liten får små förändringar stort genomslag. Föregående år var exempelvis sex av cheferna män vilket motsvarar 14 procent, då förelåg alltså ingen könsskillnad.</p> <p>Även föregående år var en högre andel kvinnor än män heltidsanställda. Att andelen minskat för båda grupperna förklaras troligtvis av de verksamhetsövergångar som skett, där förvaltningen övertagit stora personalgrupper inom vård- och omsorgsboende från privata aktörer där relativt många arbetade deltid.</p> <p>Värdet på delindex Attraktiv arbetsgivare är 83, det innebär en minskning med en indexpunkt. Det baseras på andel tillsvidareanställningar, korttidssjukfrånvaron och avgångar på egen begäran. Medan värdet på delindex Rekommendera arbetsplats är 70 vilket innebär en minskning med fem punkter jämfört med föregående mätning. Detta index baseras på svaren på fyra av påståendena som återfinns i medarbetarundersökningen: Jag har en bra arbetssituation, På min arbetsplats behandlas alla med respekt, Jag tycker att jag och min chef har meningsfulla medarbetarsamtal samt Vi genomför det vi har beslutat på arbetsplatsen.</p>								
   Sjukfrånvaro	6,7 %	3,7 %	7,3 %	6,4 %		6,6 %	tas fram av nämnd	VB 2019
<b>Analys</b>								
<p>Den totala sjukfrånvaron var i oktober 6,67 procent. Samma period föregående år var resultatet 6,41 procent. Det innebär en liten ökning, i linje med stadsdelsförvaltningarnas sjukfrånvaro totalt som också har ökat. Förvaltningen uppnår därmed inte årsmålet på 6,6 procent. Östermalm ligger dock fortsatt under snittet för samtliga stadsförvaltningar, som uppgick till 7,22 procent 2019.</p> <p>Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att tillhandahålla statistik och att följa upp kort- och långtidsfrånvaro på individ- och enhetsnivå tillsammans med verksamheternas chefer. Detta för att identifiera tidiga signaler och ta fram åtgärder för att minska sjukfrånvaron.</p>								
   Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	2,12 %	2,49 %	2,68 %		2,6 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	VB 2019
<b>Analys</b>								
<p>Årsmålet uppnås. Förvaltningen uppvisar i oktober 2019 (sjukfrånvaron mäts rullande för 12 månader) en korttidssjukfrånvaro på 2,4 procent, vilket är en minskning med 0,24 procent jämfört med samma period 2018.</p>								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samverkan med socialnämnden och stadsdelsnämnderna göra en översyn av resursfördelningssystem inom funktionshindersområdet	2019-01-01	2019-12-31	
  Utbildningsnämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna fortsätta arbetet med att ta fram en handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för barnskötare och förskollärare	2019-01-01	2019-08-31	
<b>Analys</b>			
Handlingsplanen är klar och följs.			



Nämndmål:

### 3.2.1 Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

 Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:





- Ta utgångspunkt i stadens personalpolicy.
- Verksamheterna tar fram och arbetar med handlingsplaner utifrån medarbetarundersökningen.
- Arbeta med handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndsbedömare.
- Arbeta med handlingsplan för förbättrad arbetssituation för barnskötare och förskollärare.
- Arbeta med handlingsplan för systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Arbeta utifrån rutin mot kränkande särbehandling.
- Arbeta med kompetensförsörjningsplaner på flera nivåer.
- Vidareutveckla introduktionen för nya medarbetare.
- Göra en månatlig uppföljning och analys av utvecklingen av sjukfrånvaron.
- Rikta insatser till enheter som har hög sjukfrånvaro och/eller personalomsättning.

#### Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, och andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar. Sjukfrånvaron är fortsatt låg i jämförelse med övriga stadsdelsnämnder.

#### Analys

Nämndmålet bedöms vara delvis uppfyllt, då det förväntade resultatet endast delvis är uppfyllt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	70	73	70	66		70		2019
<b>Analys</b>								
Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra (70) ligger tre enheter under stadens (73). Resultatet är inte direkt jämförbart med föregående år. Det beror dels på att svarsskalan ser annorlunda ut, 1-5 istället för 1-10, dels beror det på att resultatet i årets enkät presenteras som ett procentuellt index. Resultaten varierar stort mellan olika arbetsplatser och har därför analyserats ytterligare på enhets- och avdelningsnivå.								
  Ledarskapsindex	75			78		79		2019
<b>Analys</b>								
Ledarskapsindex har minskat med tre indexpunkter sedan förra mätningen. Förvaltningen planerar och genomför flera aktiviteter för att skapa goda förutsättningar i chefskapet då chef- och ledarskap är avgörande för en god arbetsmiljö och att vara en attraktiv arbetsgivare. Förvaltningen har bland annat sett över chefernas förutsättningar, storlek på medarbetargrupper, ansvar, befogenheter och tydlighet i uppdraget.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska revidera sina kompetensförsörjningsplaner.	2019-05-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Reviderades i samband med arbetet med verksamhetsplan 2020.			
✓ Kompetenshöjande insatser om organisatorisk och social arbetsmiljö.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Tre utbildningar har genomförts för chefer och skyddsombud under året. Checklistan för arbetsmiljöronnd har uppdaterats för att inkludera även den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Därtill innefattar det nya vägledningmaterialet för medarbetarsamtal en del som ska ses som en individuell arbetsmiljöronnd.			
✓ Riktade insatser till enheter som har hög sjukfrånvaro och eller personalomsättning.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> Sjukfrånvaroutvecklingen följs löpande, riktade individuella insatser har genomförts.			
✓ Ta fram och använda APT-material gällande nämndens rutin mot kränkande särbehandling.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> En reviderad rutin togs fram under september. Frukostseminarier för chefer erbjöds därefter och ett APT-material finns tillgängligt.			
✓ Under förutsättning att stadens föreslagna chefsförsörjningsstrategi beslutas, ska förvaltningen utforma en handlingsplan och genomföra den.	2019-01-01	2019-12-31	
<b>Analys</b> En beskrivning av chefsuppdraget och chefsförsörjningen inom förvaltningen har tagits fram. Underlaget samverkades i förvaltningsgruppen i september. Införande av förändringar gällande chefsnivåer kommer att ske successivt.			
✓ Utbildningsinsatser som syftar till att stärka chefernas förmåga att rekrytera kompetensbaserat.	2019-01-01	2019-12-31	
✓ Webbaserad introduktion för nyanställda medarbetare tas fram.	2019-01-01	2019-07-31	

Nämndmål:

### 3.2.2 Nämndens verksamheter är effektiva, innovativa och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

◆ Uppfylls delvis

#### Beskrivning

Nämndens arbetar för att nå målet genom att:




- Vidareutveckla arbete med jämställdhetsanalys.
- Bidra med kompetens i centrala upphandlingar.
- Förstärka den egna upphandlingskompetensen.
- Fortsätta delta i det stadsgemensamma projektet VINST
- Införa nya leveranser av gemensam IT-service 2.0
- Införa digitalt nämnd- och ärendehanteringssystem, eDok
- Införa välfärdsteknik inom äldre- och funktionshinderomsorgen.
- Implementera skolplattformen inom förskolan.

## Förväntat resultat

Andelen beslutsunderlag som innehåller jämställdhetsanalys ökar. Förstärkt upphandlingskompetens. Andelen e-handel ökar. Andelen medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt ökar.

## Analys

Målet bedöms vara delvis uppfyllt. Förvaltningen har under året förstärkt upphandlingskompetensen och andelen beslutsunderlag som innehåller jämställdhetsanalys har ökat. Det har däremot inte varit möjligt att få fram tillförlitliga svar gällande andel medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, som använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt. De resultat som redovisas under nämndens indikatorer nedan bygger på alltför få svar för att dra några säkra slutsatser, mer än att de nya it-leveranserna skapat stora bekymmer för verksamheterna det sista kvartalet 2019.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Andel medarbetare som anser att de har hög digital kompetens	51 %			60 %		65 %		2019
<b>Analys</b> Indikatorn är ny för året. En enkät skickades ut i slutet av december men antalet medarbetare som svarat på frågan, 239 personer, är för litet för att ge en representativ bild. I enkäten ombads de ta ställning till påståendet <i>Jag har hög digital kompetens</i> , genom en skattning på en tiogradig skala. 51 procent instämde helt, svarade 8-10, 33 procent instämde delvis, svarade 5-7. 15 procent instämde inte, svarade 1-4. Lite mer än 1 procent svarade vet ej. Samma fråga ställdes som en tillägsfråga i medarbetarundersökningen 2018, då instämde 60 procent helt. Jämförelsen mellan åren är emellertid inte helt rättvisande eftersom medarbetarenkäten 2018 hade en betydligt högre svarsfrekvens, besvarades av 620 medarbetare.								
 ♀ Andel medarbetare som anser att de har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt.	43 %			67 %		70 %		2019
<b>Analys</b> Indikatorn är ny för året. En enkät skickades ut i slutet av december men antalet medarbetare som svarat på frågan, 236 personer, är för litet för att ge en representativ bild. I enkäten ombads de ta ställning till påståendet <i>Jag har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt</i> , genom en skattning på en tiogradig skala. Endast 43 procent instämde helt, svarade 8-10, 39 procent instämde delvis, svarade 5-7. 17 procent instämde inte, svarade 1-4. Lite mer än 1 procent svarade vet ej. Samma fråga ställdes som en tillägsfråga i medarbetarundersökningen 2018, då instämde 67 procent helt.								
 ♀ Andel medarbetare som använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete.	66,2 %			74 %		80 %		2019
<b>Analys</b> Indikatorn är ny för året. En enkät skickades ut i slutet av december men antalet medarbetare som svarat på frågan, 237 personer, är för litet för att ge en representativ bild. I enkäten ombads de ta ställning till påståendet <i>Jag använder digitala verktyg som en naturlig del i mitt arbete</i> , genom en skattning på en tiogradig skala. 66 procent instämde helt, svarade 8-10, 24 procent instämde delvis, svarade 5-7. 10 procent instämde inte, svarade 1-4. Samma fråga ställdes som en tillägsfråga i medarbetarundersökningen 2018, då instämde 74 procent helt.								

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
II	Genomföra nöjdhetsmätning riktad till förvaltningens chefer avseende de administrativa stödfunktionernas tillgänglighet, professionalism och effektivitet.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Aktiviteten har skjutits fram till 2020 på grund av att projektarbete med anledning av flytten till nya förvaltningslokaler, övergången till e-Dok och sedermera till GSIT 2.0 tagit mycket tid och resurser i anspråk, inte minst från de administrativa stödfunktionerna. Projekten har även medfört att det under lång tid inte varit normalläge för de administrativa funktionerna, sett till möjligheten att erbjuda stöd till verksamheterna.			
✓	Kartläggning och analys av processer samt arbetssätt inom socialtjänstavdelningen avseende resursanvändning och organisering.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Arbetet har resulterat i omorganisationer inom två av socialtjänstens enheter; familjeenheten och stöd och serviceenheten med syftet att skapa en tydligare och effektivare verksamhet.			
✓	Påbörja framtagande av ett digitalt kvalitetsledningssystem enligt SOFS 2011:9.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Förvaltningen har startat ett nätverk för gemensamt framtagande av ett processvisualiseringsverktyg och påbörjat inventering av nämndens nuvarande kvalitetsledningsstruktur samt dess innehåll. Arbetet fortgår med förvaltningsövergripande handbok enligt SOSFS 2011:9 samt arbetsgrupp för kvalitetsfrågor. Under 2020 övergår arbetet till ett projekt under förutsättning att medel erhålles.			
✓	Ta fram en lathund för direktupphandling.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Riktlinjer för direktupphandling togs av nämnden under året och i samband med detta togs också stödmaterial och mallar fram som stöd för chefer vid direktupphandlingar.			
✓	Utbilda förvaltningens chefer om direktupphandling.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Ett utbildningstillfälle för chefer och handläggare har hållits under året.			
✓	Utreda möjligheten att digitalisera enklare handlägningsrutiner för att minska administrationen inom socialtjänsten.	2019-01-01	2019-12-31	
	<b>Analys</b> Arbetet kommer att ingå i moderniseringen av stadens sociala system.			

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

#### Utfall per verksamhet

Budget per verksamhet Mnkr	justerad budget 2019	bokslut 2019	årets resultat	Resultatenheternas resultat	Årets resultat efter disposition	bokslut 2018	diff 2019-2018
<b>Kostnader</b>							
Nämnd och förvaltning	50,4	45,1	5,3		5,3	40,3	4,8
Individ och Familjeomsorg	93,9	116,4	-22,5		-22,5	88,6	27,8
<i>varav lof barn och ungdom</i>	48,8	69,8	-21,0		48,8	54,2	-54,2
<i>varav vuxna</i>	16,0	15,1	0,9		16,0	16,0	-16,0
<i>varav socialpsykiatri</i>	29,0	31,5	-2,5		-2,5	29,9	1,6
Stadsmiljö	17,5	20,2	-2,7		-2,7	17,2	3,0
räntor och avskrivningar	7,9	6,8	1,1		1,1	6,3	0,5
Förskoleverksamhet	320,2	328,0	-7,8	2,2	-10,0	324,5	3,5
Äldreomsorg	875,3	852,7	22,6	-0,2	22,8	837,2	15,5
Personer med funktionsnedsättning	182,2	181,4	0,8		0,8	175,7	5,7
Barn, Kultur och Fritid	20,6	18,7	1,9	-0,2	2,1	19,1	-0,4
Arbetsmarknad	17,4	17,1	0,3		0,3	24,7	-7,6
Ek bistånd	36,9	36,6	0,3		0,3	36,3	0,3
<i>varav handläggning</i>	22,0	23,1	-1,1		-1,1	22,5	0,6
<b>Summa</b>	<b>1 622,3</b>	<b>1 623,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>1,8</b>	<b>-2,5</b>	<b>1 570,0</b>	<b>53,0</b>
<b>Intäkter</b>							
Nämnd och förvaltning	0,4	0,6	0,2		0,2	0,5	0,1
Individ och Familjeomsorg	13,9	37,2	23,3		23,3	16,4	20,8
<i>varav lof barn och ungdom</i>	8,0	29,1	-21,1		-8,0	14,9	-14,9
<i>varav vuxna</i>	0,4	0,5	0,1		-0,4	0,5	-0,5
<i>varav socialpsykiatri</i>	5,5	7,5	2,0		2,0	6,8	0,7
Stadsmiljö	0,0	0,3	0,3		0,3	0,0	0,3
räntor och avskrivningar	0,0		0,0		0,0	0,0	0,0
Förskoleverksamhet	23,7	34,8	11,1		11,1	30,5	4,3
Äldreomsorg	96,2	99,2	3,0		3,0	95,1	4,1
Personer med funktionsnedsättning	6,6	7,7	1,1		1,1	6,9	0,8

Budget per verksamhet Mnkr	justerad budget 2019	bokslut 2019	årets resultat	Resultatenheternas resultat	Årets resultat efter disposition	bokslut 2018	diff 2019-2018
Barn, Kultur och Fritid	1,6	2,4	0,8		0,8	2,9	-0,5
Arbetsmarknad	11,7	12,4	0,7		0,7	19,0	-6,6
Ek bistånd	15,9	15,8	-0,1		-0,1	15,9	-0,1
<i>varav handläggning</i>	<i>15,2</i>	<i>16,2</i>	<i>1,0</i>		<i>1,0</i>	<i>14,9</i>	<i>-31,1</i>
<b>Summa</b>	<b>170,0</b>	<b>210,4</b>	<b>40,4</b>	<b>0,0</b>	<b>42,0</b>	<b>187,1</b>	<b>23,3</b>
<b>Netto</b>							
Nämnd och förvaltning	50,0	44,5	5,5		5,5	39,8	4,7
Individ och Familjeomsorg	80,0	79,2	0,8		0,8	72,2	7,0
<i>varav lof barn och ungdom</i>	<i>40,8</i>	<i>0,0</i>	<i>0,1</i>		<i>40,8</i>	<i>39,3</i>	<i>-39,3</i>
<i>varav vuxna</i>	<i>15,6</i>	<i>0,0</i>	<i>1,0</i>		<i>15,6</i>	<i>15,5</i>	<i>-15,5</i>
<i>varav socialpsykiatri</i>	<i>23,5</i>	<i>24,0</i>	<i>-0,6</i>		<i>-0,5</i>	<i>23,1</i>	<i>0,9</i>
Stadsmiljö	17,5	19,9	-2,5		-2,5	17,2	2,7
räntor och avskrivningar	7,9	6,8	1,1		1,1	6,3	0,5
Förskoleverksamhet	296,5	293,2	3,3	2,2	1,1	294,0	-0,8
Äldreomsorg	779,1	753,5	25,6	-0,2	25,7	742,1	11,4
Personer med funktionsnedsättning	175,6	173,7	1,9		1,9	168,8	4,9
Barn, Kultur och Fritid	19,0	16,3	2,7	-0,3	3,0	16,2	0,1
Arbetsmarknad	5,7	4,7	1,0		1,0	5,7	-1,0
Ek bistånd	21,0	20,8	0,2		0,2	20,4	0,4
<i>varav handläggning</i>	<i>6,8</i>	<i>7,0</i>	<i>-0,2</i>		<i>-0,2</i>	<i>7,6</i>	<i>31,7</i>
<b>Summa</b>	<b>1 452,3</b>	<b>1 412,6</b>	<b>39,7</b>	<b>1,7</b>	<b>37,9</b>	<b>1 382,8</b>	<b>29,8</b>

### Utfall per ansvar

Budget per verksamhet, Mnkr	justerad budget	bokslut	årets resultat	Resultatenheternas resultat	Årets resultat efter disposition	bokslut 2018
<b>Kostnader</b>						
Nämnd och administration	52,6	47,1	5,5		5,5	43,0
Äldreomsorg	875,3	852,7	22,6	-0,2	22,8	837,2
Förskola o parklek	330,6	337,7	-7,1	2,0	-9,1	334,6
Socialtjänst	338,4	358,5	-20,1		-20,1	343,5
Parksmiljö	25,4	27,0	-1,6		-1,6	23,1
<b>Summa</b>	<b>1 622,3</b>	<b>1 623,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>1,8</b>	<b>-2,5</b>	<b>1 581,5</b>

Budget per verksamhet, Mnkr	justerad budget	bokslut	årets resultat	Resultatenheternas resultat	Årets resultat efter disposition	bokslut 2018
<b>Intäkter</b>						
Nämnd och administration	0,4	0,6	0,2		0,2	0,5
Äldreomsorg	96,2	99,2	3,0		3,0	95,1
Förskola o parklek	24,2	36,0	11,8		11,8	32,0
Socialtjänst	49,2	74,3	25,1		25,1	65,4
Parksmiljö	0,0	0,3	0,3		0,3	0,0
<b>Summa</b>	<b>170,0</b>	<b>210,4</b>	<b>40,3</b>		<b>40,3</b>	<b>192,9</b>
<b>Netto</b>						
Nämnd och administration	52,2	46,5	5,7		5,7	42,5
Äldreomsorg	779,1	753,5	25,6	-0,2	25,8	742,1
Förskola o parklek	306,4	301,7	4,7	2,0	2,7	302,6
Socialtjänst	289,2	284,2	5,0		5,0	278,1
Parksmiljö	25,4	26,7	-1,3		-1,3	23,1
<b>Summa</b>	<b>1 452,3</b>	<b>1 412,6</b>	<b>39,7</b>	<b>1,8</b>	<b>37,9</b>	<b>1 388,5</b>

Nämndens resultat för året är ett överskott om 39,7 mnkr. Budgeten var netto 34,8 mnkr högre än för 2018. Med hänsyn till resultatenheternas resultat uppgår överskottet till 37,9 mnkr.

Utfallet för kostnader för 2019 uppgår till 1623,0 mnkr och för intäkter till 210,4 mnkr, netto 1412,6 mnkr. Utfallet var netto 24,1 mnkr högre än för 2018.

Redan tidigt under året prognostiserade nämnden ett större överskott. Överskottet hänfördes till äldreomsorgen och i samband med tertialrapport 1 omdisponerade nämnden också 3,5 mnkr från äldreomsorg till stadsmiljö (2,5 mnkr) och till arbetsmarknadsåtgärder (1 mnkr), avseende underhållsåtgärder/upprustningar inom parkmiljö samt att öka antal feriearbetande ungdomar.

Nämnden har utifrån prognostiserat överskott inte sökt budgetjustering för städkostnader efter illegala bosättningar i parkerna. Kostnaden för detta uppgår till 2,7 mnkr och redovisas som underskott under verksamhetsområde stadsmiljö.

Då stadsdelen flera år i följd haft större överskott inom äldreomsorgen uppdrog förvaltningen till extern utredare, Sweco, att utreda orsakerna till detta. Genomlysningen pekar på att Östermalms äldre befolkning är friskare och har ett lägre omsorgstagande beroende på bättre hälsa samt att RUT avdrag används i större utsträckning på Östermalm. Se kommentar nedan under rubrik Äldreomsorg samt i bilaga.

Budgeten för investeringar uppgick till 18,5 mnkr och utfallet till 18,5 mnkr, budget i balans totalt men med smärre avvikelser mellan olika anslag vilka kommenteras nedan under Investeringar.

## Kommentarer till utfall per verksamhet

### Nämnd och förvaltningsadministration

#### *Utfall jämfört med budget*

Nämnd och förvaltning redovisar ett överskott om netto 5,5 mnkr. Budgeten uppgick till 50,4 mnkr för kostnader och 0,4 mnkr för intäkter, netto 50,0 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 45,1 mnkr och för intäkter till 0,6 mnkr, netto 44,5 mnkr. Avvikelse mot budget beror huvudsakligen på lägre kostnader än budgeterat för flytt till nya förvaltningslokaler samt för vakanser under året.

#### *Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
1,7	4,5	6,0	5,5

Utfall ligger närmare årets senare prognoser. En osäkerhetsfaktor har varit kostnader för lokalprojekt för nya förvaltningslokaler med inflyttning i januari 2020 och vilka kostnader som belastar 2019 respektive 2020.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgick till 45,0 mnkr och intäkterna till 0,5 mnkr. Motsvarande för 2018 var 40,3 mnkr och 0,5 mnkr.

Personalkostnaderna uppgick till 25,1 mnkr. Motsvarande 2018 var 24,0 mnkr. Ökade kostnader i övrigt avser huvudsakligen kostnader för flytt av förvaltningskontor som uppgick till 3,0 mnkr.

Utfallet av lönerörelsen uppgick till 2,1 procent. Antalet årsarbetare uppgick till 31,25 ( 28,25 år 2018). Ökningen avser projektledare för lokalprojektet nytt förvaltningskontor, upphandlingssamordnare samt helårseffekt av tillsättningar 2018.

### Individ- och familjeomsorg

Individ- och familjeomsorg (IoF) redovisar ett samlat nettoöverskott 0,8 mnkr där IoF barn och ungdom visar överskott om 6,0 mnkr, IoF vuxna överskott om 1,0 mnkr, socialpsykiatri underskott om 0,6 mnkr och flyktingmottagande underskott om 5,6 mnkr.

Budgeten uppgick till 93,9 mnkr för kostnader och 13,9 mnkr för intäkter, netto 80,0 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 116,4 mnkr och för intäkter till 37,2 mnkr, netto 79,2 mnkr. Avvikelse mot budget avser främst kostnader och intäkter för placering och handläggning av ensamkommande barn som hanterats av Kungsholmens stadsdelsförvaltning under året och reglerats mot Östermalm i samband med bokslut samt lägre vård- och personalkostnader inom IoF barn och ungdom och lägre vårdkostnader inom socialpsykiatri. IoF vuxen visade ökade kostnader för vård.

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
-4,6	-4,6	-2,8	1,1



Avvikelsen mot årets senare prognoser avser främst statsbidragsintäkter för ensamkommande barn som varit svåra att prognostisera samt en viss försiktighet vid prognostiserande av placeringskostnader och svårigheter att bedöma behov av framtida insatser.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgick till 116,4 mnkr och intäkterna till 37,2 mnkr. Motsvarande för 2018 var 88,6 mnkr och 16,4 mnkr. Utfallet för kostnader för flyktingmottagande uppgick till 31,0 mnkr och för intäkter till 22,3 mnkr, netto 8,7 mnkr. För 2018 uppgick kostnaderna till 11,5 mnkr och intäkterna till 5,8 mnkr, netto 5,7 mnkr. Ökade kostnader och intäkter beror på övergång till bruttoredovisning av kostnader och intäkter jämfört med fjolårets nettoredovisning. Kungsholmens stadsdelsförvaltning, som handlägger insatser riktade mot ensamkommande ungdomar, redovisade bruttokostnader och intäkter under 2018 varför Östermalm fick redovisa netto för att inte blåsa upp stadens omslutning. Efter att Kungsholmens stadsdelsförvaltning fått revisionssynpunkter på detta är det justerat till 2019.

Personalkostnaderna uppgick till 40,7 mnkr. Motsvarande 2018 var 41,5 mnkr. Minskning av personalkostnader om 1,8 mnkr har skett inom ungdomsmottagningen då all medicinsk personal (barnmorskor och läkare) gått över till Region Stockholm i samband med ett nytt samverkansavtal. Mindre ökning av personalkostnader återfinns inom samtliga områden där egen personal är verksam som socialsekreterare inom IoF samt boendestödare inom socialpsykiatri. Totalt blev ökning för egen personal ca 1,0 mnkr bland annat som resultat av lönerörelsen som uppgick till 2,13 procent. Antal anställda har dock minskat med 0,8 årsarbetare.

Entreprenadkostnaderna uppgick till 29,1 mnkr (33,1 mnkr 2018), minskningen är samlat resultat för vårdkostnader där kostnader inom IoF barn och vuxna minskat med 3,0 respektive 1,3 mnkr medan kostnader inom socialpsykiatri har ökat med 1,7 mnkr. Lokalkostnaderna minskade med 0,6 mnkr och uppgick till 8,8 mnkr. Övriga kostnader ökade med 0,3 mnkr och uppgick till 4,9 mnkr.

Intäkter har minskat med 1,5 mnkr från föregående år. Minskningen avser intäkter från Region Stockholm då ungdomsmottagningen med anledning av nya avtalet som gett minskade personalkostnader men även minskade ersättningar.

### **Stadsmiljö**

#### *Utfall jämfört med budget*

Stadsmiljö redovisar underskott om netto 1,3 mnkr. Budgeten uppgick till 25,4 mnkr och utfallet till 26,7 mnkr, netto ett underskott om 1,3 mnkr.

Underskott avser extrakostnader i samband med städning efter illegala bosättningen om 2,7 mnkr. Nämnden har inte sökt kompensation för dessa kostnader utifrån prognostiserat överskott totalt i nämnden. För kapitalkostnaderna redovisas överskott om 1,1 mnkr som följd av sena aktiveringar av gjorda investeringar.

För extra driftmedel parkmiljöavdelningen erhöll i samband med tertialrapport 1 har avdelningen genomfört följande trygghets och kvalitetshöjande insatser: Underhåll av parkvägarna med nytt gruslager i Humlegården och i Karlavägens allé. Åtgärdat eftersatt underhåll i Humlegården i samband med 400 årsjubileet. Bland annat målning av gräskantskydd, upprustning av planteringar. Renoverat gräsmattan i Ellen Keys park samt

renovering av planteringar Bland annat vid före detta Spårvagnsstallet. Slyröjning har utförts i Ekshagen.

Förvaltningen har även erhållit 0,8 mnkr för god vattenstatus genom restaurering av vårmarken vid Kaknäs ängar. Projektet finansieras även genom medel från länsstyrelsen samt egna driftsmedel. Projektet avslutas under våren 2020.

#### *Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
0,0	-2,9	-2,5	-1,3

Avvikelse mot prognos avser sena aktiveringar av parkinvesteringar som medförde överskott på kapitalkostnaderna.

### **Förskoleverksamhet**

#### *Utfall jämfört med budget*

Förskoleverksamhet redovisar ett överskott för året om netto 3,3 mnkr, efter resultatdisposition om 2,2 mnkr ett överskott om 1,1 mnkr. Budgeten uppgick till 320,2 mnkr för kostnader och 23,7 mnkr för intäkter, netto 296,5 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 328,0 mnkr och för intäkter till 34,8 mnkr, netto 293,2 mnkr. Överskottet avser överskott för utförarenhet Norra Djurgårdsstaden samt ej ianspråktaga medel då Jackproppens öppna förskola öppnar 2020 och inte som först planerades under hösten 2019. Att kostnaderna är högre än budget beror till stor del på ett större antal inskrivna barn. Intäktsavvikelsen består till stor del av bidrag från Arbetsförmedlingen för nystartsjobb och extratjänster, bidrag från Utbildningsnämnden för anställda som gått på vidareutbildning samt betalning från andra kommuner för interkommunala barn.

#### *Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
0,0	0,0	0,0	1,1

Avvikelse stämmer väl med prognostiserat utfall i tertialrapport 2 med avvikelse om 0,4%.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgår till 328 mnkr och intäkterna till 34,8 mnkr, netto 293,2 mnkr. Motsvarande för 2018 var 324,5 mnkr (ökning 1 procent), 30,5 mnkr (ökning med 14,1 procent), netto 294 mnkr (minskning 0,3 procent).

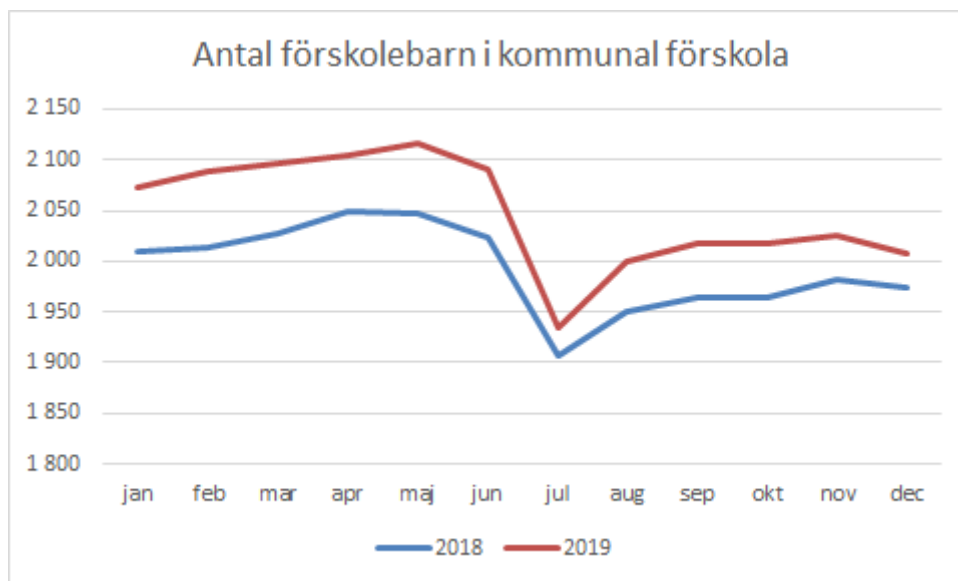
Antalet inskrivna barn i kommunal förskoleverksamhet har under året i genomsnitt varit 2048, en ökning med 55 barn från 2018. Andel barn i kommunal verksamhet utgjorde 56,6 procent av det totala antalet barn i förskoleverksamhet i stadsdelen (i genomsnitt 3619 barn). 2018 var motsvarande 56 procent.

Kostnaderna utgörs huvudsakligen av personalkostnader. De uppgick till 237,7 mnkr vilket motsvarar 72 procent av bruttokostnaderna (72,8 procent 2018). Motsvarande kostnader 2018

var 235 mnkr. Antal årsarbetare uppgick för året till 507,2 (530,4 år 2018). Minskning av årsarbetare beror dels på fler heltidsanställda dels att visstidsanställningar har löpt ut. Utfallet för lönerörelsen uppgick till 2,67 procent.

Lokalkostnader uppgick till 56,5 mnkr, en ökning med 3,7 mnkr jämfört med 2018. Ökningen avser höjda hyror. Hyreskostnader per barn motsvarar 26,8 tkr, en ökning med 6 procent (25,2 tkr 2018).

Intäktsökningen avser ökade intäkter för barnomsorgsavgifter (fler barn) samt ökade intäkter för nystartsjobb och extratjänster.



## Äldreomsorg

### *Utfall jämfört med budget*

Budgeten uppgår till 875,3 mnkr för kostnader och 96,2 mnkr för intäkter, netto 779,1 mnkr. Det är i jämförelse med 2018 en ökning av nettobudgeten med 14,8 mnkr. Äldreomsorgen redovisar för året ett nettoöverskott om 25,6 mnkr vilket efter resultatdisposition om 0,1 mnkr för resultatenheter ger ett överskott om 25,7 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 852,7 mnkr och för intäkter till 99,2 mnkr, netto 752,3 mnkr. Överskottet 2019 beror huvudsakligen på att beställarsidans kostnader är lägre än budget för insatser inom såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende.

Stadsdelsförvaltningen har uppdragit till SWECO att utreda orsaker till överskott inom äldreomsorgen på Östermalm. Swecos rapport visar att omsorgstagandet på Östermalm är lägre än förväntat enligt fördelningsnyckeln. Detta gäller i stort sett alla grupper oavsett inkomst, ensam- eller samboende och de flesta åldrar. Däremot finns inget som pekar på att biståndsbedömningen är stramare utan snarare att den är något mer generös om man tar hänsyn till grad av funktionsnedsättning. Det tyder på att de äldre östermalmarna är friskare än äldre i staden i övrigt, även med hänsyn tagen till inkomstnivå och ensam-/samboende.

*Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
23,0	27,0	29,0	25,7

Avvikelsen stämmer med prognostiserat utfall i tertialrapport 2.

*Kostnads- och intäktsutveckling*

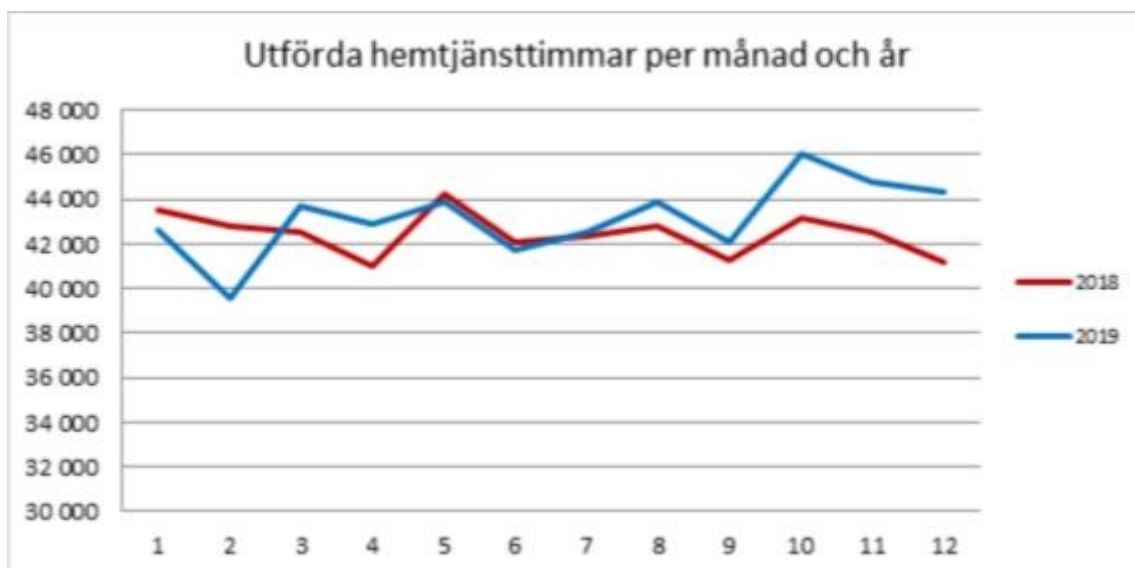
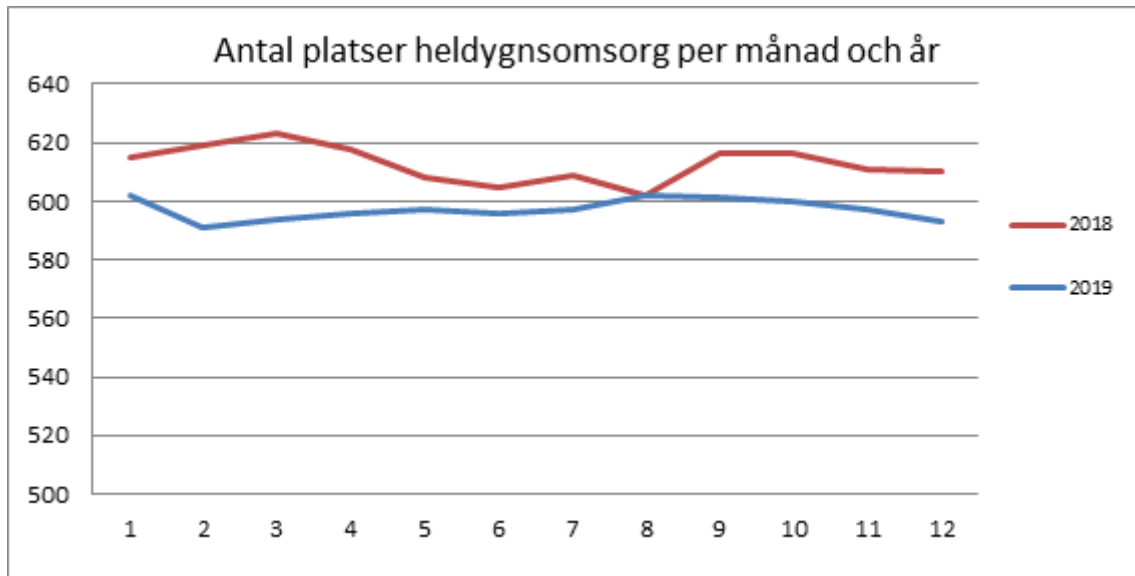
Kostnaderna uppgår till 852,7 mnkr och intäkterna till 99,2 mnkr, netto 753,5 mnkr. Motsvarande för 2018 var 837,2 mnkr och 95,1 mnkr, netto 742,1 mnkr. Kostnaderna har ökat med 1,9 procent och intäkterna med 4,3 procent.

Påverkande faktorer för kostnadsutvecklingen är framför allt prishöjning med i snitt med 2,3 procent och ökat antal omsorgsinsatser för hemtjänsten. Antal platser på vård och omsorgsboenden uppgår i snitt till 597 platser per månad. Snittet för år 2018 var 613 platser. Antal platser inom vård och omsorgsboenden har minskat med 2,6 procent. Utförda hemtjänststimmar uppgår i snitt till 43 160 timmar per månad vilket är en ökning med 1,7 procent jämfört med snittet för utförda timmar 2018 som i snitt var 42 448 timmar per månad. Nettokostnaderna för entreprenadkostnader och intäkter för vård och omsorgsplatser har minskat med 16,5 mnkr och för hemtjänsten har det ökat med 6,5 mnkr.

Under verksamhetsåret har Kampementets vård- och omsorgsboende övergått till entreprenaddrift i juni. Rio Vård och omsorgsboende tillkom under november 2018. Hela hemtjänsten har under verksamhetsåret fått stjärnmärkning för genomförda utbildningar i personalgrupperna vilket påverkat med ökade kostnader för vikarier under utbildning och intäkter från Äldreförvaltningen som kompensation för detta.

Förvaltningens ökade intäkter består i huvudsak av ökad intern handel med andra förvaltningar. Intäkter för sålda platser till andra förvaltningar är 22,6 mnkr. 2018 var motsvarande intäkt 17,1 mnkr. Ökningen är 5,5 mnkr eller 32,2 procent.

Antal årsarbetare per den sista december uppgick till 300, motsvarande för 2018 var 405. Den stora förändringen beror på verksamhetsövergångarna för Kampementets vård- och omsorgsboende. Personalkostnaderna uppgår till 197,7 mnkr. Motsvarande 2018 var 178,9 mnkr. Ökningen beror huvudsakligen på helårseffekt av övertagandet av Rio vård- och omsorgsboende. Utfallet för lönerörelsen gav i snitt 2,19 procent.



### Stöd och service för personer med funktionsnedsättning

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 2,2 mnr. Budgeten uppgick till 182,2 mnr för kostnader och 6,6 mnr för intäkter, netto 175,6 mnr. Utfallet för kostnader uppgick till 181,4 mnr och för intäkter till 7,7 mnr, netto 173,7 mnr. Överskott återfinns inom kostnader för 20 första timmar LASS med 2,3 mnr samt hos egna utförare med 0,9 mnr där fyra av fem LSS bostäder redovisar samlat överskott om 1,5 mnr medan Tyresta gruppbostad visar ett underskott om 0,6 mnr. Kostnader för lokaler och persontransporter kopplade till resor till daglig verksamhet översteg budgeten med 1,3 mnr.

*Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnr			
t1	t2	nov.	bokslut
0,0	0,0	-1,7	2,2

Prognosen har förbättrats avsevärt under årets sista månad huvudsakligen beroende på för högt beräknade kostnader för 20 första timmar LASS.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgick till 182,2 mnkr och intäkterna till 6,6 mnkr. Motsvarande för 2018 var 175,7 mnkr och 6,9 mnkr. Personalkostnaderna uppgick till 35,8 mnkr. Motsvarande 2018 var 33,1 mnkr. Utfallet av lönerörelsen uppgick till 2,20 procent. Antal årsarbetare uppgick till 54,3 (52,8 2018).

Entreprenadkostnaderna uppgick till 105,0 mnkr (99,2 mnkr 2018), ökningen om 5,8 mnkr är ett samlat resultat där kostnader för daglig verksamhet (ökning 1,3 mnkr), vuxen och barnboende LSS (ökning 4,4 mnkr), LSS assistans (ökning 2,3 mnkr) bland annat ökat. Kostnader för turbundna resor har ökat marginellt med 0,2 mnkr. Lokalkostnader uppgick till 8,5 mnkr (8,2 mnkr 2018). Övriga kostnader minskade med 0,3 mnkr och uppgick till 34,9 mnkr. Kostnaderna för 20 första timmar LASS minskade med 3,1 mnkr.

#### **Barn, kultur och fritid**

Barn, kultur och fritid redovisar ett för året ett överskott om 2,7 mnkr. Budgeten uppgick till 20,6 mnkr för kostnader och 1,6 mnkr för intäkter, netto 19,0 mnkr. Utfallet för kostnader var 18,7 mnkr och för intäkter 2,4 mnkr, netto 16,3 mnkr. Med hänsyn tagen till resultatdisposition uppgår överskottet till 3,0 mnkr. Avvikelse för kostnader avser huvudsakligen minskade kostnader på grund av vakanser, minskade kostnader på grund av senareläggning av start för parkleken Jackproppen samt ökade statsbidragsintäkter.

#### *Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
0,0	0,0	0,3	3,0

Avvikelse blev mot prognos förklaras av för stor försiktighet i prognosen utifrån flera nya medarbetare inom området.

#### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgår till 18,7 mnkr och intäkterna till 2,4 mnkr. Motsvarande för 2018 var för kostnader 19,1 mnkr och för intäkter 2,9 mnkr.

I årets ordinarie kolloverksamhet deltog 220 barn och unga, 87 pojkar och 133 flickor. Det är en ökning med 6,8 procent jämfört med år 2018. Nettokostnader uppgick till 1,5 mnkr, en ökning med 0,1 mnkr jämfört med 2018.

Antal årsarbetare uppgick till 19,95 (20,0 2018). Utfallet för lönerörelsen uppgick till 1,87 procent. Personalkostnaderna uppgick till 11,3 mnkr, en ökning med 0,3 mnkr. Entreprenadkostnaderna uppgick till 2,4 mnkr, en minskning med 0,3 mnkr som avser utökad omfattning av kolloverksamhet och kulturevenemang.

Föreningsbidrag har utbetalats motsvarande 1,4 mnkr (1,4 mnkr 2018).

## Arbetsmarknadsåtgärder

### *Utfall jämfört med budget*

Verksamhetsområdet redovisar nettoöverskott om 1,0 mnkr. Budgeten uppgick till 17,4 mnkr för kostnader och 11,7 mnkr för intäkter, netto 5,7 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 17,1 mnkr och för intäkter till 12,4 mnkr, netto 4,7 mnkr. Överskott återfinns inom insatser för visstidsanställningar och OSA-anställningar.

### *Utfall jämfört med prognos*

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
-1,0	-1,0	0,6	1,0

Avvikelsen stämmer väl mot årets senare prognoser.

### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgick till 17,1 mnkr och intäkterna till 11,7 mnkr. Motsvarande för 2018 var 24,7 mnkr och 19,0 mnkr. Minskade kostnader och intäkter återfinns inom feriearbeten då Kungsholmen och Norrmalm har tagit över ansvaret för denna insats för sina ungdomar från och med 2019.

## Ekonomiskt bistånd

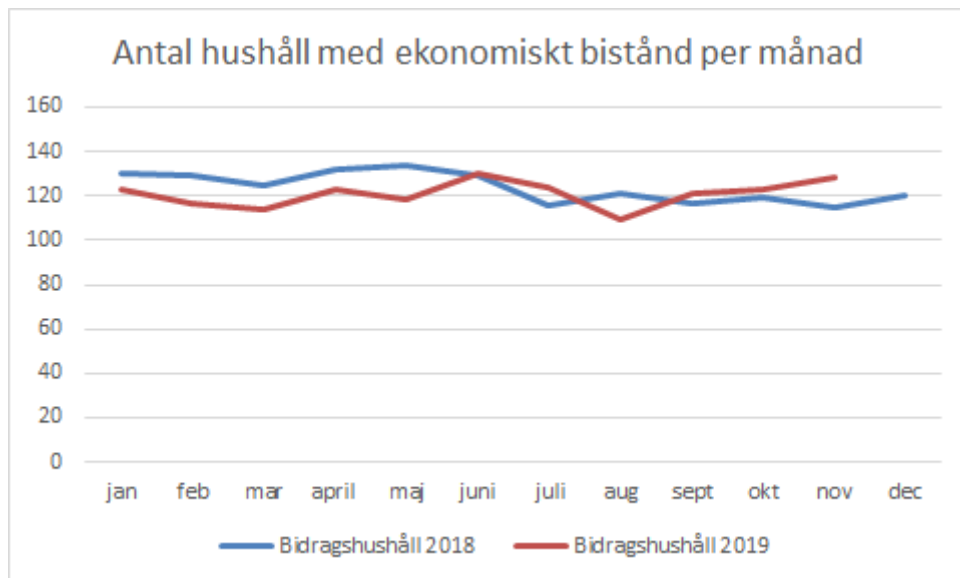
Verksamhetsområdet redovisar nettoöverskott om 0,2 mnkr. Budgeten uppgick till 36,9 mnkr för kostnader och 15,9 mnkr för intäkter, netto 21,0 mnkr. Utfallet för kostnader uppgick till 36,6 mnkr och för intäkter till 15,8 mnkr, netto 20,8 mnkr. Överskott avser minskade kostnader för försörjningsstöd.

prognostiserad avvikelse i mnkr			
t1	t2	nov.	bokslut
0,0	0,0	-0,3	0,2

Avvikelsen stämmer väl mot prognos.

### *Kostnads- och intäktsutveckling*

Kostnaderna uppgick till 36,6 mnkr och intäkterna till 15,8 mnkr. Motsvarande för 2018 var 36,3 mnkr och 15,9 mnkr. Enheten samfinansieras av de tre förvaltningarna. Personalkostnader har ökat med 1,8 mnkr och uppgick till 17,2 mnkr, kostnader för konsulter och entreprenad har minskat med 0,7 mnkr och uppgick till 1,5 mnkr, lokalkostnader inklusive bevakning har minskat med 0,2 mnkr. Kostnader för försörjningsstöd har minskat med 0,4 mnkr men intäkter (återkrav, ersättningar från försäkringskassan har minskat med 1,4 mnkr, nettokostnader har således ökat med 1,0 mnkr). Antal bidragshushåll har minskat från i snitt 124 för 2018 till 121 för 2019. Medelbidrag per månad och hushåll har ökat med i snitt 5 procent från 9232 kr för 2018 till 9711 kr (uppgifter per november).



## Resultatenheter

Från 2018 hade resultatenheterna 6,3 mnkr i resultatfond. Årets resultat är 1,7 mnkr varför 8,1 mnkr förs till 2019. Parklekarna Östermalm avvecklas som egen resultatenhet i samband med bokslut 2019. Från 2020 ingår de i Centrala Östermalms förskolors ansvarsområde. Tre resultatenheter har ökat sin fond, Engelbrekt-Gärdets förskolor, Östermalms Centrala förskolor och Hedvig Eleonora förskolor. Parklekarna har nyttjat av sina fonder under året liksom dagverksamheten. Enheternas resultat framgår av bilaga 2.

## Investeringar

Investeringar 2019, Mnkr	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse	prognos t2	kommentar
Parkinvesteringar	3,4	2,4	+1,0	3,4	
Reinvesteringar	2,1	2,6	-0,5	2,1	
Investeringar med nycklade medel	7,0	6,9	+0,1	7,0	
Inventarier och maskiner	2,2	3,9	-1,7	2,2	
Klimatinvesteringar	2,9	2,4	+0,5	2,7	0,5 mnkr erhöles i T2
Trygghetsinvesteringar	0,9	0,3	*0,6	0,9	0,9 mnkr erhöles i T2
<b>Totalt</b>	<b>18,5</b>	<b>18,5</b>	<b>0</b>	<b>18,3</b>	

Budget för parkinvesteringar (inklusive reinvesteringar och nycklade medel) uppgick till 12,5 mnkr och utfallet uppgick till 11,9 mnkr, överskott om totalt 0,6 mnkr (se kommentarer under Parkinvesteringar).

Budget för inventarier och maskiner uppgick till 2,2 mnkr och utfall till 3,9 mnkr, underskott



om 1,7 mnkr. Underskott avser inventarier till nytt förvaltningskontor där investeringarna påbörjades december 2019 och avslutas 2020. Ökad investeringsbudget för nytt förvaltningskontor begärd i verksamhetsplan 2020.

Budget för klimatinvesteringar uppgick till 2,9 mnkr och utfall till 2,4 mnkr.

Klimatinvesteringarna avsåg klimatsmarta skräpkorgar, robotgräsklippare, elcyklar, utbyte av värme- och ventilationssystem, utbyte av vitvaror och byte av ljusarmaturer. Respektive klimatinvestering kommeterad i bilaga.

Budget för trygghetsinvesteringar uppgick till 0,9 mnkr och utfall till 0,3 mnkr.

trygghetsinvesteringarna avsåg belysningsåtgärder i Humlegården och bollplaner.

Investeringen om 0,6 mnkr i bollplaner kunde inte effektueras på grund av tidsbrist hos entreprenör och beställare. För dessa medel begärs ombudgetering.

### Investering parkmiljö

Stadsdelsnämnden har en budget på 12,5 mnkr enligt verksamhetsplan 2019 för investeringar i parker och grönområden. Därtill har beviljades stadsdelsnämnden klimatinvesteringsmedel om 0,6 mnkr för skräpkorgar med solcellkomprimering samt robotgräsklippare inom parkmiljöverksamheten. I samband med tertialrapport 2 beviljades nämnden trygghetsmedel om sammanlagt 0,9 mnkr för belysning i Humlegården och på bollplaner.

Mnkr	Budget 2019	Utfall VB
<b>Centrala medel</b>		
Dianaparken	3,0	1,9
Prins Bertils allé	1,0	0,9
Humlegården	1,5	2,2
<b>Nycklade medel</b>		
Lekplats i kvarteret Krubban	3,6	4,2
Ellen Keys park	0,5	0,5
Småparker och grönområden	1,0	1,3
Prins Bertils allé	0,5	0
Discgolfbana	0,4	0,2
Humlegårdens parklek	1,0	0,7
<b>Summa</b>	<b>12,5</b>	<b>11,9</b>
<b>Klimatinvesteringar</b>		
Solcellkomprimerade skräpkorgar	0,5	0,5
Robotgräsklippare	0,1	0,1
<b>Trygghetsmedel</b>		
Belysning Humlegården	0,3	0,25
Bollplaner	0,6	0
<b>Totalt</b>	<b>14,0</b>	<b>12,8</b>

Vissa budgetjusteringar har behövt göras under det gångna året. Upprustningen av Dianaparkens lekplats uppgår till en lägre kostnad än beräknat. Mindre arbeten återstår vilket

gör att projektet löper över årsskiftet och även ger en mindre belastning på 2020 års budget. Även kostnaden för upprustningen av Prins Bertils allé blev mindre än beräknat, projektet väntar på tillstånd från Länsstyrelsen som medfört att sjuka träd ännu inte tagits ned och återplantering inte skett enligt plan. Projektet slutförs därför under 2020, det utförs med samfinansiering av Länsstyrelsen. Kostnaden för kv Krubbans lekplats höjdes mot planerat som följd av utökade projekterings- och markarbeten styrda av platsens förutsättningar. I Humlegården utfördes fler reinvesteringsåtgärder än planerat vilka blev möjliga i samband med att andra projektkostnader sjönk. Sökta trygghetsmedel för bollplaner har inte kunnat färdigställas på grund av tidsbrist hos entreprenör och beställare. Nämnden begär därför att medlen flyttas till 2020.

## Ombudgeteringar

Nämnden begär ombudgetering 0,6 mnkr för investering bollplaner, trygghetsmedel.

## Medel för lokaländamål

För förskolor med hög hyra har nämnden i samband med tertialrapport 2 erhållit 8 mnkr.

Förskolan Anna med två avdelningar har öppnat i Norra Djurgårdsstaden och garantiförskolan i Dianagården stängts.

Under året har ett stort arbete för att gå in i nya förvaltningslokaler 2020 pågått.

Kampementets vård- och omsorgsboende övergick i enskild regi (Temabo) den 11 juni.

Under hösten har ungdomsmottagningen flyttat till nya lokaler på Frejgatan.

Personligt ombud har flyttat till Drakenbergsgatan.

## Analys av balansräkning

Balansräkning		
Tillgångar, mnkr	2019	2018
Kundfordringar (15xx, 16xx), bl.a. hemtjänst- och barnomsorgsavgifter	14,4	31,6
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter (konto 17xx)	57,9	37,2
Summa omsättningstillgångar	72,3	68,8
Summa anläggningstillgångar	113,9	104,3
<b>Summa tillgångar</b>	<b>186,2</b>	<b>173,1</b>

Skulder och eget kapital, mnkr	2019	2018
Leverantörsskulder (konto 25xx)	87,8	92,0
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter (konto 29xx)	66,9	44,3
Inkomster Pågående ny-, till- och ombyggnad	7,9	7,3
Summa skulder	162,6	143,6

Skulder och eget kapital, mnkr	2019	2018
Eget kapital	23,6	29,5
<b>Summa skulder och eget kapital</b>	<b>186,2</b>	<b>173,1</b>

### Kommentarer till balansräkningen bokslut år 2019

Årets resultat enligt balansräkningen på en stadsdel visar skillnaden mellan tillgångar och skulder exklusive bankrörelsen som ligger centralt i form av en stadskassa.

Under årets resultat redovisas vid bokslutet det egna kapitalet till 23,6 mnkr inklusive resultatfonder. En förändring från bokslutet år 2018 på 5,9 mnkr som då uppgick till 29,5 mnkr.

Resultatfonden har ökat under året med 1,8 mnkr och uppgår nu till 8,1 mnkr. Resultatfonden innehåller i princip endast resultatenheter inom Förskola och Parklek 8,1 mnkr. Inom äldreomsorgens demensdagvård har fonden minskat och är nästan 0,0 mnkr.

Våra tillgångar i form av investeringar i parker har ökat netto med 9,0 mnkr. Investeringar i maskiner och inventarier har minskat med 1,4 mnkr. Ökat har investeringar med förbättringsutgifter i hyrda lokaler främst byte av ventilation och byte av belysning enligt de klimatsatsningar som gjorts under året. Bilar och andra transportmedel har också ökat, inköp av elcyklar och förändrade regler kring leasade bilar har påverkat bokföringen. Leasingkostnader bokfördes tidigare över resultaträkningen, numera aktiveras dessa avtal och påverkar balansräkningen.

### Kundfordringar

Kundfordringar har minskat sedan år 2018 med 17,1 mnkr och uppgår till 14,4 mnkr. Fordringarna har minskat främst för stadsinterna kunder och beror på att vi avvecklat Kampementets vård- och omsorgsboende som numera drivs av extern leverantör. Vid förra årets bokslut hade vi också fakturerat Länsstyrelsen 4 mnkr för investeringar på Sportfälten och reglerat semesterlöneskulden vid övertagandet av Rio vård- och omsorgsboende.

Andel av kundfordringar som är att betrakta som osäkra har minskat med 1,6 mnkr. I år har nedskrivning och makulering av kundfordringar som inte har kunnat drivas in varit högre.

### Förutbetalda kostnader och intäkter

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter avseende hyror och övriga interimfordringar har ökat med 20,6 mnkr till 57,9 mnkr jämfört med 37,3 mnkr i bokslutet för 2018. Det beror i huvudsak på en uppbokning på fordringarna för ersättningar från Migrationsverket om 18,3 mnkr.

### Leverantörsskulder

Leverantörsskulden har minskat med 4,2 mnkr jämfört med föregående år. Minskningen av leverantörsskulder märks mellan den handel som förvaltningen har mellan stadens bolag och förvaltningar. Vid årsskiftet 2018 fanns fakturor ifrån Trafikkontoret i leverantörsreskontran på 2,4 mnkr samt fakturor ifrån Stockholmshem och SISAB för hyror. Dessa fakturor var redan reglerade innan den 31 december 2019.

### Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

Upplupna kostnader har ökat med 22,6 mnkr och avser främst slutregleringen år 2019 för hanteringen av ensamkommande barn som hanteras av Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

Uppbokningen totalt är 66,9 mnkr och består av fakturor avseende december som inte hann faktureras innan period 12 stängdes. Timlöner som avser december men betalas ut först i januari bokas upp till 2019 samt alla slutavräkningar för stadsintern handel såsom handläggningen av försörjningsstöd, parkskötsel, ungdomsmottagning, ekonomiadministration.

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

Nämnden bedömer att den interna kontrollen under 2019 varit tillräcklig.

Bedömningen baseras på uppföljningen av förvaltningens operativa arbete, granskningar av externa utförare samt uppföljning av den egna interna kontrollen.

I bilaga 7 beskrivs resultatet av uppföljningen av intern kontrollplan 2019.

Därtill har uppföljning av de åtgärder som togs fram i samband med väsentlighets- och riskanalysen gjorts, både i samband med tertialrapport 2 och verksamhetsberättelsen. Uppföljningen visar att flertalet åtgärder är genomförda. Ett fåtal har pausats i avvaktan på nya centrala styrdokument som är under beredning. I något fall avvaktas rekrytering av ny samordnare/uppföljningsansvarig.

## Kvalitetsarbete

### Utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet

Nämndens systematiska kvalitetsarbete utgår från stadens program för kvalitetsutveckling och de prioriterade utvecklingsområden som beskrivs där. Ett utvecklingsarbete genomfördes i samband med att verksamhetsplan 2019 togs fram, för att tydliggöra fokusområden, arbetssätt som ska leda fram till de förväntade resultaten samt för att göra de förväntade resultaten uppföljningsbara. Syftet var att skapa tydlighet och förbättra förutsättningarna att följa resultatutvecklingen. Avdelningarna därefter, har under året, vidareutvecklat arbetet med kvalitets- och resultatdialoger inom respektive verksamhetsområde.

Under hösten påbörjades en analysutbildning för chefer och nyckelpersoner för att stärka förmågan att genomföra analyser på ett systematiskt sätt. Syftet är även att skapa en gemensam grund för att utveckla arbetet med analys inom förvaltningen. I förlängningen handlar det om att stärka användbarheten i analyserna, oavsett om syftet är återkoppling till verksamheten som ett direkt underlag för verksamhetsutveckling eller om syftet är att bidra med beslutsunderlag till nivåer högre upp i styrkedjan.

Mer om respektive verksamhets kvalitetsarbete finns att läsa under respektive mål för verksamhetsområdet, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 samt 3.2. Se även bilaga 6, Kvalitetsredovisning 2019 Östermalms kommunala förskolor.

### Innovation

Under året har ett förvaltningsgemensamt utvecklingsarbete pågått för att stärka förmågan att främja innovationer, innovativa arbetssätt och samarbete med externa parter. Tema för chefsforum har under året bland annat varit tillitsbaserad styrning och ledning samt

innovation. Deltagarna har fått ta del av inspirationsföreläsningar och arbetat med frågor under ledning av Tillitsverket, projektledaren för stadens Idésluss samt sedermera även stadens biträdande innovationsdirektör. Stöd- och serviceenheten har under hösten arbetat med innovation i form av träffar med en av stadens projektledare för innovation. Medarbetarna har utifrån träffarna arbetat med enhetens framtida organisation för att skapa förutsättningar för ett så effektivt, nyskapande och innovativt arbetssätt som möjligt.

I nämndens uppföljningsrapporter lyfts goda exempel från verksamheterna fram. Verksamheterna tar i sin tur del av andras goda exempel på effektiva och innovativa arbetssätt genom att omvärldsbevaka både inom och utanför staden. Äldreomsorgen har under året inlett ett samarbete med Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning och det Vinnovafinansierade projektet Verklighetslab Stureby, där bland andra KI och KTH medverkar. Verklighetslabbet testar och validerar produkter, arbetssätt och tjänster som kan bidra till att utveckla framtidens äldreomsorg.

### Redovisning av inkomna synpunkter och klagomål

Inkomna synpunkter och klagomål har behandlats i enlighet med förvaltningens rutin.

Verksamhetsområde	Totalt antal 2018 (varav beröm)	Totalt antal 2019 (varav beröm)
Förskola och parklek	19 (3)	75 (25)
Socialtjänst	23(0)	123 (49)
Äldreomsorg	78 (4)	74 (1)
Parkmiljö*	614 (12)	1316 (25)

### Analys

#### Förskola och parklek

Under året har det inkommit 75 synpunkter och klagomål, varav 25 varit beröm. Ökningen från 2018 beror på förbättrade rutiner för hur den interna statistiken hanteras. Framförda synpunkter och klagomål har främst handlat om personalen: sammansättningen i arbetslag, förändringar i arbetslag, sjukfrånvaro, kompetens och bemötande. Därefter följer reaktioner på barngruppernas sammansättning, barngruppernas storlek, barns förhållningssätt till varandra samt missnöje med det egna barnets placering i en viss barngrupp. Synpunkter och klagomål har även gällt lokaler, material, gårdar och utevistelser. Beröm har framför allt gällt bemötande, information, kommunikation, kompetens och förhållningssätt.

#### Socialtjänsten

Under året har det inkommit 123 synpunkter och klagomål, varav 49 är beröm. Inom myndighetssidan gäller klagomålen främst bemötande, tillgänglighet och handläggning men även samarbete och information. Hos utförarna gäller klagomålen främst störande ljud från boende. Beröm har samtidigt inkommit gällande bemötande, tillgänglighet och insatser.

#### Äldreomsorg

Under året har det inkommit 74 synpunkter och klagomål, varav ett beröm. Sju klagomål avser enheten för biståndsbedömning. De handlar främst om bemötande, avgifter, handläggning och information. 16 klagomål avser vård- och omsorgsboenden. Dessa handlar främst om bemötande, kvalitet på insatser, kommunikation, vårdhygien och medicinhantering. 47 klagomål avser hemtjänst och handlar främst om bemötande, uteblivna insatser och

kvalitet på utförda insatser. Övriga klagomål avser korttidsboende och Trygghetsjouren. Det beröm som inkommit gäller bemötande på vård- och omsorgsboende.

### **Parkmiljö**

Under året har det kommit in 1316 ärenden gällande parkmiljö, vilket är en ökning med 550 synpunkter från föregående år. Ökningen av synpunkter och klagomål beror troligtvis på en ökad användning av den digitala mobilapplikationen Synpunktsportalen samt en växande befolkning i Norra Djurgårdsstaden.

Av de inkomna ärendena är 509 felanmälningar, 391 klagomål, 325 frågor, 66 idéer och 25 beröm. Flest klagomål har rört parkunderhåll, såsom eftersatt underhåll av grus- och gräsytor, samt lösspringande hundar i parkerna. Många klagomål har också rört trasig eller sliten lekutrustning på lekplatserna samt nedfallna träd, efter stormen Alfrida i början på året och torkskadade/döda träd till följd av torkan sommaren 2018.

### **Kvalitetsarbete utifrån SOSFS 2011:9**

#### **Äldreomsorg**

I äldreomsorgen har egen regi, entreprenader och verksamheter upphandlade enligt LOV följts upp enligt stadsgemensamma uppföljningsmodeller framtagna av äldreförvaltningen. Uppföljningarna genomförs av utvecklingssekreterare, medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, och medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR. Uppföljningsarbetet omfattar flera olika delar som till exempel bemanning, dokumentation, kvalitetsledningssystem och platsbesök, såväl anmälda som oanmälda, i verksamheterna. MAS har regelbunden kontakt och avstämning med verksamheterna angående följsamhet mot riktlinjer och regler på hälso- och sjukvårdens område. Uppföljningar av egen regi och entreprenader redovisas till stadsdelsnämnden, uppföljning av LOV-verksamheter redovisas till äldrenämnden.

Verksamheter med hälso- och sjukvårdsansvar upprättar årligen en patientsäkerhetsberättelse med beskrivning av vad verksamheten har gjort för att identifiera, analysera och så långt som möjligt minska risker i vården, och för att minska antalet tillbud och negativa händelser. MAS och MAR skriver patientsäkerhetsberättelse på aggregerad nivå för hela stadsdelen. Samtliga patientsäkerhetsberättelser redovisas till stadsdelsnämnd.

Samtliga äldreomsorgens verksamheter har rutiner och arbetssätt för hur oönskade händelser, inklusive lex Sarah och lex Maria, avvikelser, klagomål och synpunkter ska hanteras. Utifrån inträffade avvikelser och oönskade händelser vidtar verksamheten åtgärder för att lösa problem och/eller förebygga att något liknande ska inträffa igen. Under 2019 har åtgärderna bland annat avsett framtagande eller revidering av rutiner, kompetenshöjande insatser och översyn av enheternas interna mötesformer för att säkerställa informationsöverföring. Identifierade risker lyfts i nämndens väsentlighets- och riskanalys och ligger till grund för framtagande av interna kontroller och åtgärder.

Varje enhet har också en plan för egenkontroll av verksamheten och genomför under året kontroller utifrån denna. Resultatet av egenkontrollerna analyseras på enheten och eventuella åtgärder och ytterligare kontrollmoment planeras och utförs. Under 2019 har verksamheten påbörjat ett förtydligande av vilka egenkontroller enheterna ska göra och hur kontrollerna ska genomföras, vilket planeras kunna gälla från och med mars 2020.

## Socialtjänst

Socialtjänstens verksamheter i egen regi, dess entreprenader samt verksamheter upphandlade enligt LOV, har följts upp i enlighet med socialförvaltningens modell och underlag. Dessa utgår från kvalitetsledningssystemet SOSFS 2011:9 samt de förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivningar som har beslutats av kommunfullmäktige. Uppföljningarna har kompletterats med platsbesök, granskning av dokumentation, granskning av avvikelser och genomgång av verksamhets- och kvalitetsberättelser. Uppföljningarna genomförs av förvaltningens verksamhetsutvecklare och metodstödjare. Resultat för egen regi och entreprenad redovisas till stadsdelsnämnden. Resultat för verksamheter enligt LOV redovisas i stadens webbaserade system för rapportering och redovisning av uppföljningarna.

Socialtjänsten arbetar enligt rutiner för riskanalys och avvikelser, inklusive lex Sarah. Klagomål, synpunkter och beröm registreras och åtgärdas i enlighet med förvaltningens rutiner. Under året har socialtjänsten utrett nio lex Sarah-rapporter, varav en anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Socialtjänsten och äldreomsorgen har reviderat förvaltningens övergripande rutin för lex Sarah och implementerat den i verksamheterna. Årets risker och avvikelser har för fortsatta åtgärder och uppföljning lyfts i nämndens väsentlighets- och riskanalys för 2020, tillsammans med de rekommendationer som sammanställts av stadens revisorer och inspektörer i samband med granskningar av socialtjänstens verksamheter.

Socialtjänstavdelningen och dess enheter arbetar enligt en checklista för internkontroll och egenkontroll baserat på SOSFS 2011:9. Aktiviteter kopplade till uppföljning och analys har implementerats i verksamheternas årshjul. Egenkontrollen avser bland annat dokumentation, myndighetsutövning, barnrättsperspektiv, handläggningstider och kollegiala kvalitetsobservationer. Avdelningen har reviderat förvaltningsövergripande samverkansöverenskommelser och rutiner såsom Rutin för våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Socialtjänsten har också påbörjat en inventering av såväl stadsinterna som externa samverkansöverenskommelser och avtal för att under 2020 följa upp arbetssätt och resultat.