



Göteborgs Stad
Social resursförvaltning

Årsrapport 2012 Social resursnämnd

Social resursnämnd

Innehållsförteckning

1	Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....	4
1.1	De vi är till för	4
1.2	Medarbetare	4
1.3	Ekonomi.....	4
1.4	Verksamhet.....	5
2	Uppföljning av prioriterade mål.....	6
2.1	Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges prioriterade mål	6
2.2	Sammanfattande resultat av uppföljningen av nämndens prioriterade mål och uppdrag	8
2.3	Sammanfattande resultat av uppföljningen av förvaltningens prioriterade mål	9
2.4	Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah	9
3	Förvaltningsövergripande	11
3.1	Väsentliga händelser och verksamhetsutveckling	11
3.1.1	<i>Verksamhetsområdena</i>	<i>14</i>
3.2	Fördjupad analys beträffande ekonomi och personal/medarbetare	24
3.2.1	<i>Analys av årets utfall.....</i>	<i>24</i>
3.2.2	<i>Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling.....</i>	<i>26</i>
3.2.3	<i>Rekryteringssituation, personalrörlighet</i>	<i>27</i>
3.2.4	<i>Övrig utveckling inom personalområdet.....</i>	<i>28</i>
3.2.5	<i>Resultat enligt organisationsstrukturen</i>	<i>28</i>
3.3	Intern kontroll	29
3.4	Värdering av eget kapital.....	30
4	Hållbar utveckling.....	32
4.1	Ekologiska dimensionen.....	32
4.2	Ekonomiska dimensionen.....	32
4.3	Sociala dimensionen.....	33
4.3.1	<i>Redovisning av resultat</i>	<i>33</i>
4.3.2	<i>Viktiga framtidsfrågor.....</i>	<i>35</i>
5	Göteborgs Stads verksamheter	36
5.1	Individ- och familj	36
5.1.1	<i>Redovisning av resultat</i>	<i>36</i>
5.1.2	<i>Viktiga framtidsfrågor.....</i>	<i>38</i>
5.2	Fritid	38
5.3	Folkhälsa.....	38
5.4	Hälsa och sjukvård	39

5.5	Utbildning.....	39
5.6	Äldre	39
5.7	Arbetsmarknad.....	40
5.8	Kultur.....	40
5.9	Mänskliga rättigheter.....	40
5.9.1	Övergripande.....	40
5.9.2	Mångfald och integration.....	41
5.9.3	Jämställdhet.....	41
5.9.4	Människor med funktionsnedsättning.....	42
5.10	Näringsliv och turism	43
5.11	Klimat och miljö.....	43
5.12	Stadsutveckling.....	43
5.13	Trafik44	
5.14	Myndighetsutövning.....	44
6	Personal - inriktningar i KF:s budget	46
7	Bokslut.....	48
7.1	Sammanfattande analys	48
7.2	Resultaträkning.....	52
7.3	Balansräkning.....	53
7.4	Finansieringsanalys	55

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Resultaträkning

Bilaga 2: Bilaga 2 Balansräkning

Bilaga 3: Bilaga 3 Finansieringsanalys

Bilaga 4: Bilaga 4 Genomförande intern kontroll plan

Bilaga 5: Bilaga 5 Handlingsplan - från deltid till heltid

Bilaga 6: Bilaga 6 Anmälan till Socialstyrelsen Lex Sara Läger

Bilaga 7: Bilaga 7 Patientsäkerhetsberättelse för vårdgivare

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

1.1 De vi är till för

Frågan om brukarnytta är prioriterad i förvaltningen. Målbild 2013 har resulterat i att arbetet med att definiera brukarnytta nu omfattas av så gott som samtliga enheter. Indikatorer för att mäta brukarnytta har också tagits fram och prövats under året. Dessa ska nu utvärderas och implementeras fullt ut i verksamheterna. Projektet har också resulterat i handledning för individdokumentation och en metodbok i metoder för brukarinflytande.

Under 2012 har inte förvaltningen genomfört någon gemensam brukarenkät. Den genomförs vartannat år framför allt inom Boende och Stöd till familjer och individer. Andra specifika enkäter har dock genomförts under året av flera enheter, exempelvis inom Lägrverksamheten, Dalheimers Hus, Ungdomsenheten och Social utveckling (föreningsenkät, utvärderingar efter utbildningar). Andra är under utarbetande, exempelvis på Socialjouren och Förvaltarenheten. Resultaten är generellt mycket goda, cirka 80 - 90% är mycket nöjda med förvaltningens verksamheter. Brukarrevisioner har under året genomförts inom boendeverksamheten.

En ytterligare kundgrupp förutom brukarna som finns i förvaltningens verksamheter är också stadsdelarna. De är samtidigt förvaltningens viktigaste samarbetspartner. Flera samverkansforum har etablerats under året med den nya stadsdelsorganisationen och förvaltningen deltar i ett stort antal stadsövergripande projekt och utvecklingsarbeten. Det är viktigt att vara lyhörd för stadsdelarnas behov, ha en hög tillgänglighet och vara lösningsorienterad för att kunna stödja dem i deras befolkningsuppdrag men också att kunna förmedla förvaltningens uppdrag om vad som är möjligt.

1.2 Medarbetare

2012 års medarbetarenkät visar små förändringar på förvaltningsnivå i förhållande till 2011. Uppdelat på verksamhetsnivå har nöjdheten ökat inom Social utveckling och Stöd till familjer och Individer samtidigt som nöjdheten minskat något inom Boende och Integration och funktionsstöd. Inom de sistnämnda verksamhetsområdena har flera stora organisationsförändringar genomförts eller planerats vilket på kort sikt kan ha påverkat att nöjdheten minskat.

Under 2012 har chefstätheten i förvaltningen ökat genom fler gruppchefer. Syftet har varit att stärka ett nära chefsskap som involverar medarbetarna i styrningen av verksamheterna. Utökningen skapar också förutsättningar för enhets- och verksamhetschefer att arbeta mer strategiskt. Boendeverksamheten har till exempel utökat sin samverkan med stadsdelarna för uppföljning och planering av verksamheten.

Samverkansenkäten 2012 visar att samverkan med de fackliga organisationerna fungerar väl och präglas av ett gott samtalsklimat.

1.3 Ekonomi

Social resursnämnd har en ekonomi i balans och redovisar ett resultat på 5 095 tkr. Sedan nämnden bildades har många nya uppdrag tillkommit vilket innebär att omsättningen ökat med nästa 253 000 tkr sedan starten. Bara sedan förra året har omsättningen ökat med knappt 54 000 tkr. Efterfrågan på nämndens intäktsfinansierade verksamhet har i huvudsak varit god även om vissa undantag finns. Det kan också konstateras att nämndens finansieringsgrad fortsätter att öka mot externa intäkter. För 2012 uppgår siffran till 53 procent. För 2011 var motsvarande siffra 52 procent.

1.4 Verksamhet

Förvaltningen har under 2012 fortsatt att expandera både genom utökning i befintliga uppdrag och genom nya politiska beslut. Samverkan och samarbetet med stadsdelarna och andra viktiga aktörer har fortsatt utvecklas på ett positivt sätt. Inom förvaltningens arbete med integration möter vi allt fler nyanlända. Vi förväntar oss en fortsatt ökning efter införandet av nya regler för anhöriginvandrare. Även antalet ensamkommande flyktingbarn ökar - under året har ytterligare ett boende för ensamkommande barn öppnat. En av flera centrala uppdrag som förvaltningen arbetar med är akutboendeplatser för personer utan vård och omsorgsbehov. Här förväntar vi oss en del av de anhöriginvandrare vars boendesituation inte kommer att vara hållbar på grund av trångboddhet. Förvaltningens bedömning är att den redan besvärliga boendesituationen för utsatta kommer att bli ännu mer krävande om ökningen fortsätter och kommer att ställa stora krav på samarbete mellan förvaltningar och bolag. (se 3.1)

2 Uppföljning av prioriterade mål

2.1 Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges prioriterade mål

Bedömning av Måluppfyllelse

Grön = God

Utveckling åt rätt håll/Stark trend/om mätetal finns - tydlig ökning

Gul = Viss

Utveckling åt rätt håll/Svag trend/om mätetal finns - ökning.

Röd = Ingen

Utveckling åt fel håll/Ingen alltså svag trend/om mätetal finns - ingen ökning alltså minskning.

Blå = Svårbedömt

Prioriterat mål	Sammanfattande resultatredovisning	Bedömning av måluppfyllelse
Tidigt förebyggande och rehabiliterande insatser ska öka när det gäller barn och unga samt vuxna med missbruksproblem	Tillgänglig statistik visar att antalet genomförda besök på förvaltningens behandlingsmottagningar ökat med i genomsnitt ca 5 % jämfört med 2011. Mini-Maria är den enhet som stått för den största ökningen. Flera enheter har en kösituation och ser över resursfördelning och prioriteringar för högre måluppfyllelse.	
Andelen ungdomar i Göteborg som engagerar sig i föreningslivet ska öka	Flera organisationer som får stöd från Social resursförvaltning bedriver verksamhet som lyfter unga ledare framför allt via integrationsbidrag. Boende för ensamkommande barn, med bland annat "Demokratiprojektet", Aktivitetshuset, Etableringsenheten och Samhällsorienteringen har ett tydligt samarbete med frivilligorganisationer med till exempel ekonomisk sponsring av regelbunden fritidsaktivitet, brukarledda utbildningar och gemensamma studiebesök.	
Full behovstäckning i förskolan	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Andelen elever med godkända betyg ska öka	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Andelen elever som deltar i ämnesundervisning i minst matematik och engelska på modersmål ska öka	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Antalet förskolor och skolor som har tillgång till genuspedagoger	Nämnden arbetar inte med detta målet	

och hbtq-kompetent personal ska öka		
Andelen miljöcertifierade/-diplomerade förskolor och skolor ska öka	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Äldres inflytande över sin vardag ska öka	Vid Bergsjöhöjds boende har möjligheterna för de boende att vistas ute och delta i sociala aktiviteter ökat. Äldre kommer också att få ökade möjligheter att kommunicera med personalen på sitt modersmål. Vid nyrekrytering av personal prioriteras de personer som utöver andra kvalifikationer är tvåspråkiga.	■
Alla barn och ungdomar i Göteborg mellan 6 och 19 år ska, förutom ordinarie undervisning, erbjudas plats i kultur- och musikskolans verksamheter	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Integrationen – så som den kommer till uttryck i styrkortet för integration – ska öka	Gott resultat i brukarenkät och medarbetarenkät sett till svar utifrån annan etnisk härkomst. På tjänster med krav på högskoleutbildning (inklusive chefstjänster) finns en underrepresentation av medarbetare med annan etnisk härkomst.	■
Andelen jämställdhetssäkrade verksamheter inom nämnder och bolag ska öka	Flertalet av förvaltningens verksamheter redovisar statistik och resultat utifrån kön. Ett förbättringsområde är att utveckla analysen utifrån dessa resultat.	■
Tillgången på bostäder, arbete och meningsfull sysselsättning ska öka för personer med funktionsnedsättning	Inom aktivitetshuset har man infört vägledarfunktioner (7 st). Vägledarna har gett stöd till ett 40-tal deltagare varav ett par deltagare har gått ut i arbetspraktik, ett par till studier och en deltagare har fått anställning.	■
EI-effektiviteten ska öka	Förvaltningen har fortfarande inga bra mått och indikatorer för detta mål. Elen särredovisas inte från hyrorna i de flesta av våra fastigheter.	■
Förbrukningen av fossila bränslen ska minska	Förvaltningen växer med nya boende och lägergårdar och det internationella samarbetet har utökats. Därför har förvaltningen svårt att nå målet i år.	■
Andelen miljömåltider ska öka	Andelen miljömåltider har under året ökat, men ligger fortfarande på en för låg nivå.	■
Resurshushållningen inom avfallshanteringen i Göteborg ska öka	2 012 genomfördes en inventering av hur samtliga verksamheter i förvaltningen källsorterar. Alla källsorterar något men förutsättningarna	■

	varierar.	
Bostadsbristen ska minska, därför ska det under året byggas cirka 2 500 bostäder	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Göteborgarna vill ha en ren och trygg stad, därför ska nedskräpningen i Göteborg minska	Nämnden arbetar inte med detta målet	
Biltrafiken ska minska till förmån för resande med kollektivtrafik och cykel	Fortfarande använder för många privat bil i tjänsten. Verksamheter som är centralt placerade är mycket duktiga på att cykla och åka kollektivt.	■
Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå	2 % av förvaltningens chefer är födda utanför Norden. 69 % av förvaltningens chefer är kvinnor, vilket motsvarar andelen kvinnor bland medarbetarna.	■
Osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män ska minska	Inom förvaltningen har inga strukturella löneskillnader mellan kvinnor och män identifierats. I stort följer förvaltningens löner också de lönepolitiska målen för staden.	■
Normen för Göteborgs Stad ska vara att erbjuda alla anställda en tillsvidareanställning på heltid	11 % av förvaltningens tillsvidareantällda medarbetare har deltidsanställningar. Orsaken till hälften av dessa är personliga skäl, t e x sjukersättning. Resterande deltidsanställningar är förorsakade av verksamhetmässiga och/eller ekonomiska skäl. Andelen arbetad tid av timanställda minskar.	■
Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka	Förvaltningen använder stadens ramavtal för de flesta inköpen. Under 2012 har förvaltningen gjort två egna upphandlingar med processstöd från Upphandlingsbolaget som är processägare för målet. Vid båda dessa tillfällen gjordes bedömningen tillsammans med Upphandlingsbolaget att kriteriet social hänsyn inte kunde användas. Verksamhetsområdet Social utveckling arbetar utifrån ett hela staden perspektiv med frågan.	■

2.2 Sammanfattande resultat av uppföljningen av nämndens prioriterade mål och uppdrag

Prioriterade mål och särskilda uppdrag	Sammanfattande resultatredovisning	Bedömning av måluppfyllelse samt uppföljning av uppdrag
Möjligheten till meningsfull sysselsättning för boende inom Boendeverksamheten skall öka	Samarbetet mellan Boendeverksamheten och IKEA har, i samverkan med Park och naturförvaltningen, utvecklats till att bli ett OSA arbetslag, med i	■

Prioriterade mål och särskilda uppdrag	Sammanfattande resultatredovisning	Bedömning av måluppfyllelse samt uppföljning av uppdrag
	nuläget 7 anställda.	
Nämnden ska utveckla och förbättra kvinnovårdskedjan, samt utveckla samarbetet med frivilligorganisationerna inom detta område	En gemensam boendeportal har tagits fram tillsammans med de frivilliga kvinnojourerna för alla lediga platser på samtliga kvinnojouren i Göteborg. Förvaltningens eget jourboende KCK har haft en ökad efterfrågan från stadsdelarna med 30% och beläggningen har i långa perioder varit 100%.	■
Uppdrag: Förvaltningen ska under året medverka i stadens arbete att upprätta en handlingsplan mot prostitution och människohandel.	Beredskap finns för att medverka i stadens arbete. Stadsledningskontoret har dock inte påbörjat arbetet ännu, då man inväntar resultatet av ett parallellt uppdrag på stadsledningskontoret i att ta fram riktlinjer för stöd och bistånd till papperslösa. Verksamhetschefen för Stöd till familjer och individer har deltagit i den arbetsgrupp som berett frågan.	■
Uppdrag: Förvaltningen ska utveckla insatserna med "Friluftsnöje för seniorer" i lägerverksamheten.	"Seniordagar på lägergård" uppfyller flera prioriterade mål. 2012 genomfördes läger på Onsalagården och Tydingegården. Lägerverksamheten kan idag ta emot c:a 200 deltagare under en termin. Under 2012 deltog 195 personer. Seniorläger är utan tvekan en förebyggande och hälsofrämjande insats. Nöjdheten är 100 %.	■

2.3 Sammanfattande resultat av uppföljningen av förvaltningens prioriterade mål

Prioriterat mål	Sammanfattande resultatredovisning	Bedömning av måluppfyllelse
Alla enheter har definierat brukarnytta och tagit fram indikatorer för detta.	De flesta av förvaltningens enheter har arbetat med Nulägesanalys, definierat uppdrag och brukarnytta. Även indikatorer har tagits fram som har prövats under 2012. Dessa kommer att utvärderas och förbättras / fastställas under 2013.	■

2.4 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah

	Kvartal 4 2012
Antal anmälningar enligt Lex Maria	0
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	1

Under fjärde kvartalet gjordes en anmälning enligt Lex Sarah till Socialstyrelsen.

Anmälan gällde en händelse inom Lägerverksamheten (se bilaga 6). Följande åtgärder har vidtagits på övergripande nivå för samtliga lägergårdar:

- Följa upp att rutinerna följs runt allergier och speciellt livshotande allergier och överkänslighet, märkning av maträtter samt säkerställa kommunikationsflödet.
- Förbättra rutinerna för att säkerställa att informationsöverlämnandet fungerar mellan kock och ledare om vilka deltagare som har specialkost .
- Se över utbildningsbehovet hos personalen.

3 Förvaltningsövergripande

3.1 Väsentliga händelser och verksamhetsutveckling

Förvaltningen har fullgjort de uppgifter som Social resursnämnds reglemente föreskriver. Nämndens ansvarsområde har sedan 2007 kontinuerligt utökats med nya uppdrag från kommunfullmäktige och genom expansion styrd av nya behov från stadsdelarna. I viss mån har även nya projekt kommit till. Expansionen har ställt höga krav på att både konsolidera de uppdrag som funnits sedan förvaltningen byggdes upp och finna synergier mellan olika verksamheter, samtidigt som förvaltningen behövt organiseras för de nya uppdrag som kommit till. Förvaltningen ser denna utveckling som ett tecken på att vi byggt upp en stabil organisation som levererar utifrån de förväntningar och krav som ställs. Flera av de nya uppdrag som förts till är av samordnande karaktär och gränsar till Stadsledningskontorets uppdrag. Detta är ett skäl till att reglementet behöver ses över. Syftet är att uppnå en tydlighet i mandat, ansvar och roller, främst i förhållande till SLK och stadsdelarna. Vårt reglemente behöver också harmoniseras med stadsdelarnas nya reglemente där bland annat hållbarhet och den sociala dimensionen lyfts fram. Översynen inleds i februari 2013.

Att förvaltningen växer har ställt nya krav på organisationen och lett till en rad förändringar. De förändringar som genomförts eller planeras syftar till att förbättra de organisatoriska förutsättningarna och därigenom ledningen och styrningen. Den största förändringen har inneburit att gruppchefer har ersatt den tidigare arbetsledarfunktionen främst inom Boendeområdet men även i andra verksamhetsområden. Gruppcheferna har nu, till skillnad från de tidigare arbetsledarna, ekonomi och personalansvar. Genom denna förändring förstärker förvaltningen det nära ledarskapet för medarbetarna och frigör utrymme för enhetschef och verksamhetschef i det strategiska arbetet. Inom verksamhetsområdet Stöd till familjer och individer har fokus legat på att finna mer synergier genom att slå samman mindre enheter till större. Inom flera verksamhetsområden har enheternas uppdrag genomlysts och i vissa fall har det lett fram till förändringar av verksamhetens inriktning som till exempel för Dahlheimers hus. Under året har ett nytt verksamhetsområde byggts upp; Social utveckling, där vi främst samlat de uppdrag som arbetar konsultativt mot förvaltningar, föreningsliv och bolag. Verksamhetsområdet har utvecklats på ett positivt sätt och det finns en tydlig stabilitet. Detta avspeglas även i medarbetarenkätens resultat. De organisatoriska förutsättningarna i förvaltningen har även förbättrats genom en rad omlokaliseringar. Förvaltningsledning och stabspersonal samt delar av verksamhetsområdet Social utveckling har samlokaliseras på Gårdavägen, De enheter som arbetar inom integrationsområdet har samlokaliseras på Andra långgatan. Förvaltningens sju aktivitetshus planeras att slås samman till fyra under året för ökad målpuppfyllelse.

Förvaltningen har under året arbetat vidare med uppföljnings- och kvalitetsarbetet med fokus på kärnverksamheterna. Arbetet sker inom ramen för "Målbild 2013" och syftar till att förbättra uppföljning, effektmätning och utvärdering utifrån ett brukarperspektiv. Under året har arbetet i de tre delprojekten: dokumentation, brukarinflytande och planering-uppföljning färdigställts och implementeringen i linjeorganisationen kommer att fortsätta under 2013.

Ur ett verksamhetsperspektiv finns en rad väsentliga händelser att rapportera om. Förvaltningens största expansionsområde har under året varit arbetet med nyanlända. Etableringsenheten som byggdes upp 2011 har en ständigt ökande klientgrupp. Andelen nyanlända flyktingar till Göteborg ökade jämfört med 2011. Nyanlända tar även kontakt med Etableringsenheten då de har en problematisk boendesituation och hänvisats till förvaltningen av arbetsförmedlingen. Totalt har antalet ärenden på Etableringsenheten

ökat mellan december 2011 och december 2012 med 90% (från 223 ärenden till 424), en naturlig konsekvens av att Etableringsreformen omfattar klienter 2011 och framåt. Huvudsakligen har ökningen skett efter sommaren och handlar i första hand om konflikten i Syrien. Antalet ärenden därifrån står för nästan 50 % av ökningen (94 ärenden).

Förvaltningen har startat ytterligare ett boende för ensamkommande under året. Behovet av ytterligare placeringsplatser kommer att fortsätta under 2013. Den ökande mängden nyanlända ställer även nya krav på enheten för samhällsinformation. Den förväntade anhöriginvandringen kommer att påverka förvaltningens arbete framåt. Förvaltningen deltar i flera arbetsgrupper ledda av stadsledningskontoret som har samordningsansvaret. En av flera centrala frågor som förvaltningen arbetar med är akutboendeplatser för personer utan vård och omsorgsbehov. Här förväntar vi oss en del av de anhöriginvandrade vars boendesituation inte kommer att vara hållbar på grund av trångboddhet. Fortsätter ökningen kan förvaltningen behöva ytterligare resurser för att möta dessa behov. Förvaltningens bedömning är att den redan komplicerade boendesituationen för utsatta kommer att bli ännu mer krävande med tanke på den väntade anhöriginvandringen och kommer att ställa stora krav på samarbete över förvaltnings- och bolagsgränser.

Förvaltningens egen boendeverksamhet har under året fortsatt utvecklingen av "Bostad som grund"-konceptet och omfattar nu 35 lägenheter och boende. Under början av 2013 kommer ytterligare ett projekt starta med 10 lägenheter i samverkan med stadsledningskontoret, fastighetskontoret, AB framtiden, störningsjouren, beroendekliniken (VGR) och universitetet. Förvaltningens långsiktiga strategi inom boendeområdet kommer att presenteras i februari 2013. Inriktningen kommer att vara utökade möjligheter till lägenhetsboende som ovan med individuellt stöd och ett successivt avvecklande av kollektiva boendelösningar. Strategin är baserad på bästa tillgängliga forskning inom området och kommer att innebära ett fördjupat samarbete med stadsdelarna, fastighetskontoret, lokalsekretariat och fastighetsägare, främst AB Framtiden. Strategin stämmer väl överens med inriktningen i den boendeutredning som fastighetskontoret ansvarade för och färdigställde under året. Förvaltningen är aktiva i arbetet med att förverkliga den handlingsplan som upprättats och presenterats för kommunstyrelsen.

Förvaltningen har som mål att utveckla kvinnovårdskedjan och arbetet mot våld i nära relationer. Antalet förfrågningar för utsatta kvinnor om boende har under året ökat med ca 30% vilket inneburit att många kvinnor behövt hänvisas till andra boenden, trots att Kriscentrum för kvinnor har höjt sin beläggning från ca 85% till 90%. I långa perioder har boendet varit fullbelagt. Vi ser att kvinnorna har svårare att finna boende efter tiden på kriscentrum vilket minskar möjligheterna till inflyde. Ett arbetet med att analysera situationen och ge förslag till åtgärder har påbörjats. Under hösten 2012 har SAMS-gruppen (förvaltningens samordnade insatser för målgruppen) arbetat tillsammans med de frivilliga kvinnojourerna för att ta fram en gemensam boendeportal för alla lediga platser på samtliga kvinnojourer och platser för våldsutsatta kvinnor med missbruk i Göteborg. Detta för att underlätta för socialjouren och stadsdelarna att snabbt kunna placera kvinnor med skyddsbehov. Denna åtgärd bör kunna påverka situationen då lediga platser kan utnyttjas optimalt och de sökande slipper hänvisas runt. Portalen tas i bruk i januari 2013.

Familjerätten är en av de enheter som stått för den största ökningen av ärenden de senaste åren, ca 50% sedan 2008. Ökningstakten ser dock ut att ha avtagit. Eftersom Familjerätten är en myndighetsutövande verksamhet som styrs av tvingande lagstiftning, har resurser i viss utsträckning omfördelats till enheten från andra verksamheter, dock ej i samma omfattning som ökningen. Situationen följs noggrant för

eventuellt ytterligare åtgärder.

Under året har förvaltningen tagit ett samlat grepp i arbetet med EU-migranter som vistas i Göteborg. De insatser som initierats har i flera fall baserats på den samverkan som byggts upp med Stadsmissionen, Räddningsmissionen och Bräcke diakoni. Genom föreningsbidrag som beviljats från Social resursnämnd har Stadsmissionen startat "Crossroads", en informationspunkt för EU-migranter som söker arbete, samt ett uppsökande arbete riktat till utsatta EU-migranter som tigger, pantar burkar m.m. Den sistnämnda verksamheten drivs av Räddningsmissionen. Förvaltningen möter målgruppen i det uppsökande arbetet och genom socialjouren. Förvaltningens insatser utgår i hög grad från barnperspektivet. Under hösten genomfördes en kartläggning av målgruppen som visar på en stor utsatthet både socialt och medicinskt. I dagsläget ser vi inga tecken på att gruppen kommer att minska utan snarare öka i omfattning. Det är av största vikt att frågan drivs och hanteras av EU. Den problematik vi ser i Göteborg och andra storstäder måste adresseras dit för att på sikt finna hållbara lösningar. Parallellt behöver vi följa utvecklingen och genomföra insatser med det innehåll förvaltningen beskriver. Vi får vara beredda på att situationen kan förändras och att andra åtgärder behöver utvecklas.

Ett av förvaltningens viktigaste strategiska områden är samverkan med stadsdelarna. Det är av stor vikt att vår verksamheter utvecklas i samklang med övriga verksamheter i staden och att utvecklingen stödjer arbetet mot ett mer socialt hållbart samhälle med ökad integration och högre grad av normalisering. Det framgår tydligt i reglementet att förvaltningen ska vara ett stöd till stadsdelarna i deras befolkningsansvar. Efter det att de nya stadsdelarna etablerats har även samverkanstrukturer funnit sina former. Förvaltningen finns med i de strategiska forum som är adekvata både på direktörs-, sektors-, områdeschefs- samt enhetschefs nivå. För att i så hög utsträckning som möjligt fånga stadsdelarnas behov av stöd från förvaltningen har vi under året fördjupat vårt arbete med analys av stadsdelarnas egna rapporteringar i såväl uppföljnings som årsrapporter. Detta för att utveckla vår förmåga att anpassa oss till nya befolkningsbehov och samhällsförändringar som stadsdelarna uppmärksammar i sitt befolkningsansvar.

Förvaltningen har under året varit processägare för det prioriterade målet *"tidigt förebyggande och rehabiliterande insatser ska öka när det gäller barn och unga samt vuxna med missbruksproblem"*. Förutom de aktiviteter som förvaltningen vidtagit i sina kärnverksamheter har vi under året samlat en ledningsgrupp med sektorschefer från stadsdelar, utbildningsförvaltning och stadsledningskontoret för att finna en strategi för ökad måluppfyllelse. Arbetet kommer inför 2013 att införlivas i den struktur vi bygger upp tillsammans med de två nya processägar målen; *Göteborgarnas livschanser ska utjämnas samt skillnader i hälsa mellan olika socioekonomiska grupper och delar av Göteborg ska minska*. Förvaltningens ambition är att hålla samman processägarskapet för de prioriterade målen som tydligt ligger inom ambitionen att skapa ett socialt hållbart samhälle. Vi har inlett ett planeringsarbete där vi även bjudit in AB framtiden som är processägare för det prioriterade målet; *Integrationen mätt utifrån integrationsstyrkortets strategiska område ska öka*.

I arbetet för social hållbarhet bidrar förvaltningen redan nu på många sätt. Genom S2020 och i det nätverk som verksamheten etablerat sker en rad utvecklingsinsatser, forskningsprojekt och kompetenssatsningar. Arbetet bedrivs på alla nivåer från lokalt till internationellt och har under året konkret inneburit arbete med kunskapsöversikter som i rapporten *Ett socialt blandat boende i Göteborg*, samt ett antal forskningsprojekt. Detta har ofta skett i samarbete med Mistra Urban Futures. För att kunskap ska få

konkreta återverkningar har under året också arbetet med olika verktyg för systematisering vidareutvecklats. S2020's kunskapsmatris har bidragit till utvecklingen av verktygen för sociala konsekvensanalyser och barnkonsekvensanalyser i samverkan med Stadsbyggnadskontoret. Dessutom har en mängd aktörer i staden enats om att ingå i S2020's initiativ att skapa en nätbaserad plattform - *socialhallbarhet.se*. Plattformen kommer att lanseras under våren 2013. Erfarenheterna under året pekar på att den sociala dimensionen etablerar sig som en självklar och ofta viktig kritisk del i såväl fysisk planering som annan samhällsutveckling. En fortsatt positiv utveckling på detta område måste även fortsättningsvis bygga på långsiktighet och fasta samverkansformer där stadens hela organisation är engagerad.

3.1.1 Verksamhetsområdena

3.1.1.1 Boende

Förändringar och utfall i verksamheten

Boendeverksamheten har haft en fortsatt hög beläggning under 2012. Belägningsgraden har sammantaget legat på 93,2 procent och således 3,20 procentenheter över budgeterad nivå.

”Bostad som grund”-konceptet inom Akutboendeenheten har fortsatt att utveckla verksamheten som nu omfattar 35 lägenheter med lika många boende. Vidare har ett utvecklingsprojekt inom ramen för Housing first-konceptet startat i samverkan med Stadsledningskontoret, Fastighetskontoret, AB Framtiden, Störningsjouren, Beroendekliniken och Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap. Projektet innebär att tillföra boendeverksamheten 10 lägenheter som är kopplade till ett ACT-team (stödteam med individuellt anpassade insatser). Utvecklingsprojektet går under namnet *Bostad Först*. Projektet beräknas ta sin start i början av 2013 och kommer organisatoriskt att tillhöra Akutboendeenheten.

Från och med den 1 juli driver Räddningsmissionen på uppdrag av Social resursförvaltning övernattningsboende på Linnegatan 35 (35:an). Förändringen från tidigare år är att avtal genom upphandling är tecknat. I och med tecknandet så inträdde vissa förändringar, bland annat utökades öppetiden på boendet samt att personer i behov av övernattnings själva kunde ta sig dit. Från och med den 1 juli är det två organisationer som bedriver fältarbete bland hemlösa: Räddningsmissionen och Uppsökarenheten. Stadsmissionen har förändrat sin verksamhet vilket innebär att de inte har fältarbetare som tidigare. Konsekvensen av detta är att det inte finns fältarbetare ute onsdagar och fredagar. En konsekvensanalys kommer att genomföras och lämnas till Social resursnämnd i början av januari 2013.

Inom Träning- och referensboendet har 38 personer under året erhållit kommunala kontrakt och ytterligare två personer har fått förstahandskontrakt på den insprängda lägenhet de sedan tidigare bott i. Andelen kvinnor utgör 20 procent av gruppen. Det är en förhållandevis hög andel personer som med anpassat stöd har stärkt sin boendeförmåga och uppnått ett självständigt boende.

Socialjouren har märkt en ökning av eu-migranter och då även så kallade tredje lands medborgare. Dessa medborgare kommer främst från syd- och östeuropa. Socialjouren försöker också i görligaste mån följa upp påpekande och signaler om att det förekommer ensamma barn eller barn tillsammans med vuxna som tigger. Antalet ensamkommande flyktingbarn har ökat drastiskt under året. Det har ibland varit svårt att bereda boende till dessa barn då det råder stor brist på placeringsalternativ. Det har även varit svårt att uppbringa SiS-platser och då främst för flickor. Även här har det hänt att

det inte har varit möjligt att uppbringa plats. Förändringarna i Socialtjänstlagen 2011 om särskilda behov av skydd och vistelsebegreppet har fått till följd att inflödet av framför allt kvinnofridsärenden men även andra som önskar bosätta sig i Göteborg ökat. Även förekomsten av ensamkommande flyktingbarn har ökat. Boendesituationen är fortsatt svår, främst boendeformer till ungdomar och barnfamiljer. Oftast måste de akuta lösningarna bestå av vandrarhem och hotell. Socialjouren har också under året utökat sitt uppdrag genom att även sälja tjänster till Lilla Edet, Tjörn och Stenungsund. Det innebär att socialjouren i dagsläget bedriver jourverksamhet för 10 kranskommuner.

Verksamheten har också haft stora påfrestningar i form av att Kvinnovårdskedjans boende Alma fick evakuera de boende i somras på grund av mögel i huset på Dahlströmsgatan. Denna akuta situation löstes av att man temporärt kunde inkvartera verksamheten på akutboendet Tillfället. Främst påverkades situationen för kvinnorna vid Alma men också genom att det totalt sätt blev färre tillgängliga akutboendeplatser vid Tillfället. Detta påverkade inte bara situationen negativt för hemlösa kvinnor utan också för gruppen totalt genom en generell minskning av tillfälliga övernattningsplatser. Minskningen var 10 platser för Almas vidkommande och även för Tillfället 10 platser. Sedan 18 december 2012 är dock ordningen återställd genom att Alma flyttade in på Kostern (Masthuggstorget) och inte bara återställde antalet platser utan också kunde utöka med två akutboendeplatser.

Under hösten bröt det ut en brand vid boendet, Storås. Ingen person kom till skada men delar av fastigheten motsvarande 8 lägenheter blev helt utbrända. De personer som bodde i de brandhärjade lägenheterna kunde omgående erbjudas ersättningsalternativ. Dock minskade det totala lägenhetsbeståndet med motsvarande platser.

Brukarmedverkan

Samtliga enheter inom verksamhetsområdet har definierat brukarnytta och tagit fram indikatorer för detta. En ny struktur för enhetsplanen 2012 har införts i Boendeverksamheten. Verksamhetsområdets alla enheter har utöver de politisk prioriterade målen också formulerat mål som beskriver vilken brukarnytta som verksamheten ska åstadkomma. Målformuleringarna utgår i högre grad än tidigare från enhetens uppdrag och övergripande inriktningsmål. Enheternas framtagna indikatorer har preciserat hur målen ska följas upp. De aktiviteter som enheterna beskriver för att nå målen har också blivit mer konkreta och tydliga. Ett exempel på detta arbetssätt är målet "den enskildes boendeförmåga ska öka" som är gemensamt för alla enheterna. Indikatorer som har kopplats till målet är andel som betalar hyra och i tid, andel boende som sköter bostaden tillfredsställande och antal anmälda fall av störning. Uppföljning av måluppfyllelse sker minst två gånger per år.

Vidare har ytterligare tre brukarrevisorer genomförts vid akutboendet Tillfället, Solängen samt återrevision vid Bergsjöhöjd. Två utbildningsomgångar för brukarrevisorer har också genomförts vilket inneburit att sammantaget 10 personer/boende genomgått utbildningen. Sedan tidigare har det sammanställts en arbetsgrupp som gått under namnet "brukarinflytandegruppen".

Brukarinflytandegruppen har fungerat som forum för metoddiskussion, urval av enheter som skall få revision, analys av resultat. Gruppen har under innevarande år på ett mycket positivt och gynnsamt sätt utvecklats med en hög grad av brukarmedverkan. Dock är det fortfarande personalmajoritet i gruppssammansättningen men målsättningen att gruppen skall expandera vad gäller brukarmedverkan i takt med att utbildningen av brukarrevisorer fortskrider. Det har också med stor framgång provats såväl föreläsningar som studiebesök där brukare/boende medverkat.

Personal och organisationsutveckling

Organisationen har genomgått stora förändringar genom att inrätta en gruppchefsnivå som ersättning för den tidigare arbetsledarrollen. Gruppcheferna vid de olika enheterna ansvarar för ett operativt ledarskap med såväl ekonomi som personalansvar. Enhetschefernas roll har i motsvarande grad förändrats mot ett mera strategiskt och övergripande arbetssätt. Administratörsfunktionen har också organiserats mot respektive enhet men är fysiskt samlokaliserad för att på bästa sätt samverka och ta del av gruppens samlade kompetens.

3.1.1.2 Stöd till familjer och individer

Kärnuppdraget för flertalet av enheterna inom verksamhetsområdet Stöd till familjer och individer är att tillhandahålla förebyggande och rehabiliterande insatser. Tre viktiga utvecklingsområden för verksamhetsområdet är att öka tillgängligheten till våra insatser, att utveckla och säkra nyttan för brukarna med de insatser vi tillhandahåller, samt att fortsätta att stärka barnperspektivet.

Verksamhet/Organisation

Fram till 2012 har området haft en platt organisation med fler olika enheter inom samma sakområde, direkt under verksamhetschef. För att öka fokus och förbättra förutsättningarna att arbeta med gemensamma verksamhetsutvecklingsfrågor, inrättade verksamhetsområdet på ledningsnivå, tre spårområden Familj/relation, Ungdom och Missbruk/Beroende. Spårindelningen har förbättrat förutsättningarna betydligt, men det har ändå bedömts finnas behov att samordna och driva utvecklingsfrågor med större kraft, liksom behov av att representera verksamhetsområdet i samverkan med externa samarbetsparter. I samband med att det uppstod behov av förändringsåtgärder gällande ledning och styrning i några enheter och vakanser bland enhetscheferna p.g.a. pensionsavgångar i andra, gjordes tre parallella organisationsöversyner, som ledde till ny organisation inom samtliga spår. Inom Missbruks/Beroende och Familj/relation har det bildats större enheter med gruppchefsled, där enhetscheferna får ett strategiskt utvecklingsuppdrag för enhetens sakfrågor. Inom Ungdomsspåret som har en mer mångfacetterad verksamhet med flera olikartade uppdrag (men gemensam målgrupp) har inriktningen i stället varit att skapa mindre enheter, av en tidigare stor enhet med delat ledarskap. Detta för att få ökat fokus på de många deluppdragen, men också för att få bättre dynamik i samarbetet med de övriga två enheter som har ungdomar som målgrupp, men tidigare låg utanför Ungdomsenheten (Nya insatser och Mini-Maria). Inom de tre spårområdena har det under 2011-2012 pågått ett arbete med att ta fram strategiska utvecklingsplaner för bl.a. våld i nära relationer, barnperspektivet och arbetet riktat till ungdomar. Arbetet har kommit olika långt, men kommer nu med den nya organisationen att intensifieras.

En viktig händelse 2012 var att det stadsövergripande arbetet med att identifiera kostnad per brukare (KPB) påbörjades. De siffror som hittills tagits fram är inte kvalitetssäkrade och det kommer krävas ett arbete av varje enhet under 2013 för att säkerställa ett statistiskt underlag, som ger tillförlitliga siffror. Viktigt är att se KPB som en viktig pusselbit i ett effektivt resursutnyttjande, där det handlar om kostnader i förhållande till vilken nytta insatserna gör. Hur väl man använder resurserna för att utföra sitt uppdrag i förhållande till målgruppen? Det blir därför viktigt för enheterna att kunna visa på effekterna av sina insatser och att väga omfattningen av tid för utvecklingsarbete/kvalitetsarbete, mot klienttid och de effekter man uppnår (se vidare rubrik Brukare). En tredje faktor som måste tas med i analysen är beskrivning av den samhällsekonomiska nyttan med de insatser man gör, t.ex. genom sociala /socioekonomiska bokslut.

Kvalitet och utveckling

Verksamhetsområdets arbete med att stärka barnperspektivet har fortsatt under året. Insatser som syftar till att förebygga social utsatthet och ohälsa hos barn riktar sig dels direkt till barn och unga och dels till föräldrar. Att barnperspektivet har en central roll återspeglas i samtliga enheters årsrapporter. Konkreta resultat under året är exempelvis att barnteamet inom missbruksområdet fått genomslag i vuxenkontakterna, samt att man nu gått från 1-2 till 14 enskilda barnkontakter. En extern utvärdering av KCM/Utväg mäns pappakurser visar också på goda resultat, och gruppverksamheten kommer nu ingå i den ordinarie verksamheten. Utvecklingen av screeningmetoder för våld i nära relationer har bidragit till ökad kunskap och metodutveckling, samt att personer i behov av hjälp kunnat fångas upp. Den tillsyn Socialstyrelsen gjort under året gällande Familjerättsbyråns arbete med screening visar gott resultat. Man fann inte några brister i det arbete enheten utförde.

Enheterna genomför också ett omfattande arbete med kunskaps- och kompetensutveckling riktat till stadsdelar och andra aktörer. Några exempel är att KCK tillsammans med Dialoga har haft utbildningar i hedersvåldsproblematik, att Barnhuset tillsammans med SDF Askim-Frölunda-Högsbo deltar i ett forskningsanknutet projekt för att utveckla risk- och skyddsbedömningar för barn, att Familjerätten deltar i ett Arvsfondsprojekt med bl.a. SDF Lundby för att utveckla insatserna till barn i svåra vårdnadstvister, att Ungdomstjänst och Medling, på Ungdomsenheten, har tagit fram rutiner, material och anordnar utbildningstillfällen för SDF i samband med ny lagstiftning.

Enheterna ingår också i olika samarbetsprojekt på initiativ från stadsdelarna. Inom ramen för uppdraget att utforma insatser för unga i riskzon har enheten Nya insatser för vuxna gett stöd i utvecklingen av att projekt Plaga startats på initiativ av SDF Östra Göteborg. I projektet ingår också Familje- och ungdomsboendet och Ungdomsenheten. Tillsammans med SDF Majorna-Linné har ett samarbete inletts för att planera gemensamma insatser med anledning av stadsdelens höga siffror i kartläggning av ungdomars cannabisanvändning. Mini-Maria, Ungdomsenheten, Behandlingsenheten och Kunskapskällar'n deltar i detta arbete.

Verksamhetsområdets enheter kan inte lyckas med sina uppdrag, att stötta stadsdelarna i befolkningsansvaret, om vi inte har en nära samverkan och ett tätt samarbete. De gemensamma utvecklingsprojekt som pågått under året och deltagande i de nätverk som bildades efter stadens omorganisation har fyllt en viktig funktion för detta.

Medarbetare

Verksamhetsområdet har mycket goda förutsättningar när det gäller kompetens och erfarenhet hos medarbetare och har mycket lätt att rekrytera ny personal. Medarbetarna har hög utbildningsnivå och fortlöpande möjlighet att delta i utbildning som behövs för verksamheten. Verksamhetsområdet har också på börjat ett systematiskt internt lärande, där medarbetare inom spårområdena har frukostseminarier för sina kollegor i angelägna ämnen, exempelvis Ungdomar och cannabis och Risk- och skyddsbedömningar kring utsatta barn. Medarbetarna inom verksamhetsområdet är mer nöjda med sin situation än genomsnittet i förvaltningen på i princip alla områden, HME (Hållbart medarbetarindex) har ökat en punkt till 76 (72 för SR).

Brukare

Under året har arbetet med Målbild 2013 fortgått med att utveckla och implementera mätmetoder för vilka effekter våra insatser har för brukarna. Alla enheter har nu mål som beskriver nyttan för brukarna, men arbetet med att hitta indikatorer för uppföljning behöver utvecklas ytterligare.

Verksamhetsområdet har ett mycket gynnsamt nuläge, då man överlag har mycket höga siffror när det gäller brukarnas nöjdhet med våra insatser. NKI (nöjd kundindex) som mättes 2011 var 86, siffran för förtroende var 92. Brukarna upplever också att insatserna

i hög grad bidrar till förändring av deras situation, 78 % svarade att de upplevde positiv förändring.

Externa utvärderingar har under året slutförts av Prostitutionsgruppens, KASTs och ITERs verksamhet. I samtliga fall har utvärderingarna varit positiva och visat på signifikanta förbättringar när det gäller nyttan för deras brukare. Inom ramen för Trestad 2-projektet bedriver Behandlingsenheten och Mini-Maria metodutvecklingsarbete med forskningsstöd, som syftar till att förbättra stödet till personer som använder cannabis, genom att systematiskt följa upp effekten av vissa metoder. Inom Utväg Barn pågår ett arbete, med externt stöd, att kvalitetssäkra en manual och utvärdera resultatet av att arbeta med den särskilda gruppmetod man utformat för barn som bevittnat våld.

Ett annat utvecklingsområde inom brukarperspektivet är att hitta en balans mellan efterfrågan och utbud. I dagsläget har vi enheter som har väntetider eller ohållbart hög arbetsbelastning, samtidigt som vi har enheter som inte når så många brukare som man har resurser till. Analysen av skillnaden i efterfrågan, är att de enheter som har målgrupper med en relativt stabil social situation som själva söker hjälp, har hög efterfrågan. Ökad tillgänglighet begränsas här av de resurser som är budgeterade, men man arbetar aktivt med effektivisering där det går samt prioriteringar mellan sökande. En viktig resursfråga är att minska omfattningen av outnyttjad behandlingstid pga. av uteblivna besök. Ingen av enheterna har en stadigvarande väntetid över 3 månader. De enheter som har målgrupper med större social problematik och där kontakten ofta initieras av socialtjänsten i stadsdelarna, har haft ett lågt inflöde. För de enheter som har ett vikande underlag måste man utreda om orsaken är att behoven minskat eller om man inte når de personer som har behov. Dessa enheter har under året arbetat med att öka inflödet bl.a. genom informationsinsatser, besök i stadsdelarna, samt deltagande i stadens chefsnätverk. Det senaste kvartalet har man sett en ökning i ärenden från stadsdelarna.

Två av de enheter som upplevt den största ökningen av sökande är Familjerätten och KCK (Kriscentrum för kvinnor). Familjerätten är den enheten som stått för den största ökningen av ärenden de senaste åren, ca 50% sedan 2008. Ökningstakten ser dock ut att ha avtagit. Eftersom Familjerätten är en myndighetsutövande verksamhet som styrs av tvingande lagstiftning, har resurser i viss utsträckning omfördelats till enheten från andra verksamheter - dock ej i samma omfattning som ökningen. Situation följs noggrant för eventuellt ytterligare åtgärder. Gällande KCK som är den enda kommunala kvinnojouren för våldsutsatta kvinnor och deras barn, har en del åtgärder redan vidtagits. Ett exempel är en gemensam boendeportal tillsammans med de ideella kvinnojournerna, men fler åtgärdsförslag planeras. Då platserna till stor del bekostas av stadsdelarna genom biståndsbeslut måste dock åtgärderna stämmas av med dem. Detta eftersom stadsdelarna intagit en mer restriktiv hållning till att bevilja boende med stöd eller tillsyn.

3.1.1.3 Integration och funktionsstöd

2012 har varit ett år av expansion och utveckling för verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd. Verksamhetsutveckling har skett genom utökning av uppdragen men också genom översyn och förbättring av verksamhetens interna processer.

Inom området Integration har enheterna **Samhällsorientering**, **Flyktingguide**, **Boende för ensamkommande asylsökande ungdomar**, **Etableringsenheten** och **Flyktingadministration** samlokalisats till gemensamma lokaler på Andra Långgatan 19. De nya lokalerna invigdes i april 2012. Syftet med samlokaliseringen har varit att erbjuda samlad kompetens, stöd och resurser till målgruppen nyanlända till Göteborg. Inflödet av klienter till **Etableringsenheten** har ökat stadigt. Dels på grund av att

andelen nyanlända flyktingar mottagna i Göteborgs kommun under 2012 är fler än föregående år, dels på grund av att andelen deltagare i Etableringsreformens verksamhet nu omfattar nyanlända under 2011 och 2012. Ytterligare en orsak till att flyktingarna tar kontakt med Etableringsenheten är att många av de nyanlända har en problematisk boendesituation och genom Arbetsförmedlingen har hänvisats till kommunen för att få hjälp att finna lösningar på denna. I november månad 2012 fanns 398 pågående ärenden (471 vuxna och 241 barn), att jämföra med januari 2012 då antalet pågående ärenden var 241 (298 vuxna och 126 barn).

Förutsättningarna för **Flyktingadministrationens** verksamhet under 2012 har varit extra komplexa då vi till följd av ny lagstiftning har haft att hantera både gamla och nya förordningar i återsökningsarbetet samtidigt som vi har befunnit oss i en brytpunkt mellan två olika datasystem. Övergången till Göteborgs stads nya datasystem, Treserva, har inneburit svårigheter då detta system inte fungerat som vi önskat. Det har medfört att handläggarna under 2012 arbetat både i FLYG och Treserva då det inte varit möjligt att förlita sig enbart på det sistnämnda.

Inom enheten **Boende för ensamkommande asylsökande ungdomar** har 53 ensamkommande flyktingbarn bott på enhetens olika boende. Genderfördelningen för boendena är 33 killar och 20 tjejer. Enheten gick från avtalets 4 asylplatser och 12 PUT-platser till att skriva nytt avtal med Migrationsverket om 7 asylplatser och 28 PUT-platser. Enheten har numera dessutom fyra stycken icke avtalade platser och två jourplatser. Ytterligare ett boende har öppnats under året. Enheten har också tagit fram en metod "Hitta rätt" för arbetet med målgruppen. Prognosen för ankomster av ensamkommande till Sverige ökade från 3200 till 4000 i Sverige. Behovet av placeringsplatser för alla kommuner kommer att fortsätta öka under 2013.

Enheten **Samhällsorientering** har utvecklat nytt kursmaterial för att bättre möta de lokala behoven i Göteborg och övriga tolv kommuner i Göteborgsregionen. Samarbetet med GR-kommunerna har utvärderats, utvärderingen visar att GR:s tolv kommuner utanför Göteborg är mycket nöjda med pågående samverkan. Därför är avsikten att fortsätta samarbetet under 2013. Ytterligare ett utvecklingsarbete inom enheten har varit att ta fram IT-verktyget SODA, för att bättre kunna organisera och administrera kurser samt återkoppla deltagarnas närvaro till arbetsförmedlingens handläggare.

Det kan konstateras att om prognosen gällande antal nyanlända fortsätter öka under 2013 kommer det att krävas ytterligare resurser till våra verksamheter för att klara uppdraget

Inom området **Funktionsstöd** startade verksamheten **Lots för barn med funktionshinder** i februari 2012. Verksamhetens syfte är att guida föräldrar, vårdnadshavare och anhöriga till barn med funktionsnedsättning till att få rätt stöd.

Lägerverksamheten har under året startat upp nya lägerformer såsom "Kamratläger", läger för barn som lever i utanförskap och "Plusläger" som är läger för deltagare som behöver ett mer kvalificerat stöd. Information om läger för barn där föräldrarna har en psykisk ohälsa eller utvecklingsstörning, sk. "Gyllingbarnen" har spridit sig så att fler barn har fått möjligheten att delta. Även intresset för seniorläger har ökat under året och efterfrågan är större än vi kan möta. Ett nytt läger Tyringegården i Hindås startade i augusti.

Eldorado har under året mött en uppåtgående trend gällande efterfrågan av kulturevenemang för personer med grav kognitiv funktionsnedsättning. Enheten har arbetat med att öka tillgängligheten i huset och vi hoppas att snart kunna uppfylla de krav som finns gällande tillgängligheten i offentliga miljöer.

Fokus för **Syninstruktörerna** har för 2012 varit marknadsföring och att samverka med

stadens medarbetare. **Teckenspråksforum** har under året arbetat med på att få information översatt till teckenspråk på stadens hemsida goteborg.se.

Förvaltarenheten, Boutredning och Krav och bidrag har fokuserat årets arbete på att förbättra enhetens arbetsmiljö och tydliggöra sina uppdrag.

Brukarrevisionen har genomfört de planerade revisionerna och fortsatt samarbetet med Mölndals stad och med Boendeverksamheten inom förvaltningen.

För **Aktivitetshusen** har året präglats av strukturella förändringar som innebär att enheten går från sju aktivitetshus till fyra. Ett aktivitetshus i centrum, ett på Hisingen, ett i Väster och ett i Nordost. Möjligheternas Hus avslutas som eget aktivitetshus när den rättspsykiatriska vårdkedjan flyttar till Rågården, Olofstorp i februari 2013. Aktivitetshus Villa Söder slås under början av 2013 ihop med de övriga aktivitetshusen. Nytt större aktivitetshus i väster startar med början andra halvåret 2013. Arbetet med implementering av "Handlingsplan för meningsfull sysselsättning" har redan inneburit ett närmande mellan stadsdelarna och aktivitetshusen. Enhetschefen för aktivitetshusen ingår nu i Göteborgs Stads chefsnätverk för sysselsättnings/arbetsmarknadsfrågor. Detta kommer att innebära en direkt koppling på ledningsnivå mellan stadsdelarnas behov av och vårt utförande av meningsfull sysselsättning.

I maj 2012 gav Social resursförvaltnings förvaltningsdirektör uppdraget till verksamhetschefen för Integration och funktionsstöd att genomföra en översyn gällande **Dalheimers Hus verksamhet**. Uppdraget pågick fram till och med december 2012. Syftet med översynen var att identifiera hållbara förbättringar och på så sätt säkerställa Dalheimers Hus långsiktiga utveckling. Verksamheten har efter ombyggnationen haft svårt att uppnå förvaltningens målsättning gällande ekonomisk balans. Dalheimers Hus visar ett betydande negativt ekonomiskt resultat för 2012. Verksamheten har inte heller helt kunnat möta stadsdelsförvaltningarnas behov och patientsäkerheten. Översynen har resulterat i en slutrapport som tar fram ett antal förslag till förändringar. Förslagen kommer att lyftas till Social resursnämnd för beslut i januari 2013.

Personal och organisationsutveckling

Verksamhetsområdet har genomgått stora förändringar av ledningsorganisationen, dels genom att inrätta en gruppchefs nivå som ersättning för den tidigare arbetsledarrollen på Aktivitetshusen, dels genom att tillsätta ytterligare en enhetschef för enheten Boende för ensamkommande flyktingungdomar. En ny enhetschef har rekryterats för Förvaltarenheten, Boutredning och Krav och bidrag.

Lägrerverksamheten har ambitionen att minska personalomsättningen och öka personalkontinuiteten bland lägerledarna. Personalomsättningen har varit mycket hög de senaste åren. Personalkontinuiteten är en fråga som också engagerar föräldrar och deltagare. Personalomsättningen har sjunkit något, men är fortfarande för hög. Därför kommer enheten att arbeta fram förslag till åtgärder under 2013.

3.1.1.4 Social utveckling

Social utveckling bildades 2011 och en översyn av verksamhetsområdet gjordes hösten 2011. Beslut om ny organisation togs i mars 2012. I augusti var förändringen fullt genomförd. Verksamhetsområdet har under året fokuserat i första hand på att konsolidera hela verksamhetsområdet, klargöra kärnuppdrag, kartlägga och utveckla den samlade kompetensen samt skapa kunskapsflöden internt och externt.

Vi har inlett arbetet med att

- genom en nulägesanalys på övergripande nivå definiera beskrivningar av uppdrag och verksamhet

- kartlägga och analysera våra kunders behov
- synkronisera och utveckla metoder för att mäta nöjdhet och nytta med våra insatser hos kunder och samverkanspartners
- utveckla verksamhetsområdets externa kommunikation, webbsidor och gemensamt formspråk
- förbättra rutiner, t ex E-tjänsten för att systematisera ansökningar rörande föreningsbidrag.

Social utveckling har under året även tagit emot ett nytt uppdrag, Kompetenscentrum för stöd till brottsutsatta.

Under 2012 har en förstudie genomförts avseende ett gemensamt virtuellt kunskapscenter, där stadsdelarna, Social resursförvaltning och eventuella ytterligare aktörer kan dela kunskap och erfarenheter. Förstudien ledde vidare till ett önskemål från sektorschefsgruppen för IFO/FH om att utveckla ett sådant center. Under hösten har ett internetbaserat verktyg, tagits fram. Verktöget som fått namnet "pivi" (projekt, idéer, verksamheter, inspiration), presenterades och togs väl emot i sektorschefsgruppen 2013-01-11. Under 2013 kommer arbetet med detta därmed att fortsätta.

För att säkerställa att vår kunskap är relevant för våra kunder och samverkanspartners inhämtas stadsdelarnas och andra relevanta aktörers behov och önskemål bland annat genom de nätverk och samverkansformer som är en viktig del i verksamhetsområdets arbete. Vi kommer att utveckla metoder för att mer systematiskt ta reda på "kundernas" behov samt metoder för att mäta den nytta de upplever.

Det är viktigt att stadsdelarna och andra aktörer nås av vårt stöd. I alla team finns redan etablerad samverkan med aktörer som är relevanta utifrån respektive uppdrag. Även i de allra nyaste uppdragen finns sedan tidigare etablerade kontakter att bygga vidare på och utveckla. På chefsnivå finns kontaktytor med stadsdelarna framför allt med sektorschefer inom IFO/FH, Kultur/fritid, Utbildning samt med utvecklingsavdelningarna. Även kontakter med Stadsledningskontoret, Utbildningsförvaltningen samt med Centrum för skolutveckling finns etablerade framför allt utifrån specifika uppdrag. Kontaktytor mot andra samverkansparter (organisationer, myndigheter) finns också etablerade. Samtliga strukturer för samverkan behöver vidareutvecklas i syfte att öka effektivitet och ändamålsenlighet.

Social utveckling har under året genomgått en starkt positiv utveckling. Från att ha varit ett nytt verksamhetsområde utan ändamålsenlig struktur vid ingången av 2012 finns vid årets slut en tydlig stabilitet. Detta avspeglas även i goda resultat i medarbetarenkäten då bland annat svaren under Engagemang, Delaktighet samt Utveckling och förnyelse visar att denna bedömning delas av medarbetarna.

En framgångsfaktor för verksamhetsområdet är medarbetarnas höga kompetens, engagemang och ansvarstagande för kärnverksamheterna. De har utfört sina ordinarie uppdrag jämsides med dels byggandet av för Social utveckling gemensamma rutiner och förhållningssätt, dels arbete inom nya projekt under tiden då projektledare rekryterats.

3.1.1.5 S2020

I ett nätverksinriktat arbete följer utvecklingsarbetet i stort de behov som skapas eller uttalas inom nätverket. Om S2020's första år inriktades på opinionsbildning, organisering och förankring, har de senaste åren strävat efter att möta krav på kompetensutveckling och konkreta handlingsplaner och verktyg.

Utöver detta identifieras kunskapsområden där politiker och tjänstemän efterfrågar stöd

i handläggning och beslut. Ett exempel på detta är studien *Ett socialt blandat boende i Göteborg (augusti 2012)* som utgör en kunskapsöversikt avseende bostäder för låginkomsttagare och socialt blandade boenden i Europa. Studien har genomförts i samarbete med Fastighetskontoret och Centrala Älvstaden. Resultatet av detta kan inte bedömas i nuläget, men intresset för rapporten är stort och kommer att resultera i ett antal utbildnings- och spridningsinsatser under hösten 2012.

Ett annat utvecklingsområde är att, förutom fokus på sambandet mellan fysisk miljö och social utveckling, klargöra betydelsen av t ex skol- och folkhälsofrågors betydelse för stadens hållbara utveckling. Här har S2020, i möjlig omfattning, intensifierat nätverksarbetet under innevarande år. Detta kommer att resultera i planerade utbildningsinsatser och publikationer.

Ett tredje utvecklingsområde handlar om systematisering av tillgänglig kunskap. Detta sker genom S2020's kunskapsmatris och det påbörjade arbetet med att skapa en plattform för stadens hållbarhetsarbete på S2020's hemsida. Plattformen kommer att vara ett forum för stadens förvaltningar men också hantera information och inspel från t ex universitetet och Chalmers.

Konkreta verktyg som erbjuder ett handfast stöd i arbetet med den sociala dimensionen är ytterligare ett utvecklingsområde. Här erbjuder S2020 i samarbete med framför allt Stadsbyggnadskontoret och nätverket Barn & Unga i fysisk planering, verktyg för att genomföra sociala konsekvensanalyser (SKA) och barnkonsekvensanalyser (BKA). En omfattande utbildningsverksamhet och processledning genomförs i anslutning till introduktion och användande av dessa verktyg.

I SMS-projektet bidrar S2020 med utvecklandet av ett processverktyg som ska utgöra ett stöd i dialogprocesser.

Beträffande spridning beskrivs detta i nedanstående uppställning:

Lokalt:

Forum S2020 samlar månadsvis representanter från stadsdelsförvaltningarna, flera fackförvaltningar och polismyndigheten, för föreläsningar och workshops.

Seminarie serien *Mellanrum* har genomförts vid 40 tillfällen tillsammans med i första hand Kulturförvaltningen/Stadsmuseet men också Chalmers, Mistra Urban Futures, GR.

Seminarie seriens föreläsningar och aktiviteter har blivit en institution i samtalet om stadens framtid. I perioder dessutom mycket välbesökt.

S2020 har deltagit i arbetet med ett nytt miljöprogram för Göteborg. Miljöprogrammet kommer att utgöra ett viktigt dokument också för social hållbarhet.

S2020 är representerat eller deltar i ett antal styrgrupper och projekt, initierade av till exempel stadsledningskontoret eller Mistra Urban Futures.

S2020 har på inbjudan deltagit i utbildningar för politikergrupperingar, intresseorganisationer, företag och konsultverksamheter.

S2020 har i samverkan med GR/FoU samt Stadsledningskontoret genomfört en utbildning för socialtjänstemän om *Socialtjänstens roll i samhällsplaneringen*.

S2020 ingår i *Rådet för integration och samhällsgemenskap*.

S2020 arrangerar ett antal utbildningar och seminarier som initieras av våra samverkanspartners eller på eget initiativ. I oktober genomfördes en fortsättning på den think tank kring komplexa samhällsfrågor, dialog och fördjupad demokrati som genomfördes under förra året. Dessa utbildningar genomförs med internationella kontakter som föreläsare.

S2020 har varit delaktiga i hela projektet Centrala Älvstaden

S2020 har deltagit i arbetet med planen för göteborgs 400-årsjubileum.

Regionalt/Nationellt

S2020 har haft utbyte med och genomfört utbildningar för ett antal kommuner som Halmstad, Linköping, Malmö, Stockholm, samt nationella institutioner som Boverket, SKL och Delegationen för hållbara städer.

S2020 har deltagit och medverkat i nationella konferenser och utredningar.

S2020 är det göteborgska fönstret i webbportalen *hallbarstad.se* som arkitekturmuseet på uppdrag från Delegationen för hållbara städer utvecklar.

S2020 medverkade i såväl Arena Hållbar stad (avslutningskonferens för Delegationen för hållbara städer) som i MR-dagarna. Båda dessa arrangemang ägde rum i Göteborg i november.

Internationellt:

S2020 deltar i flera av de projekt som genomförs inom Mistra Urban Futures och får på så sätt både internationella impulser, som möjlighet att medverka i det internationella arbetet med social hållbara städer.

I arbetet med Barnkonsekvensanalyser har också ingått att samverka med organisationen Cities For Children.

S2020 har deltagit i planering och genomförande av den internationella IFHP-kongressen som genomfördes i Göteborg i september 2012.

Arbetet med matrisverktygen presenterades på World Urban Forum i Neapel i september 2012.

Resultatet av dessa spridningsinsatser kommer inte att kunna utläsas som en effekt av S2020 men det kan ändå konstateras att diskussion, retorik, utbildningsutbud, forskning och organisering fått betydligt starkare fokus på social hållbarhet. Detta är resultatet av många influenser, men också av en ökande och uppenbar oro över sakernas tillstånd beträffande bristande sammanhållning och utanförskap och konsekvenserna av detta.

Givet S2020's relativt blygsamma organisation och klara nätverksprofil, förväntar sig förvaltningen inte någon ytterligare expansion volymmässigt utan att ytterligare resurser skjuts till. Innehållsförändring och fördjupning är däremot alltid möjligt.

Politiska mål, reglementen, direktiv och stöd till hela organisationen Göteborgs stad, kommer att vara avgörande för fortsatt utveckling för social hållbarhet.

3.1.1.6 Övrig verksamhet

Tillståndsenheten

Under 2011 infördes en ny alkohollag vilket har inneburit att en stor del av verksamheten under 2012 har fokuserats på en anpassning till denna. Som en följd av lagändringen har förslag till nya alkoholpolitiska riktlinjer för staden beslutats av kommunfullmäktige under 2012. Särskilt kan nämnas att serveringstiderna i Göteborg nu från och med 15 augusti 2013 är senast 03.00 på fredagar. Lördagar kvarstår sista serveringstid 05.00.

Enheten deltog 2011 i Insikt, en kvalitetsmätning där 166 svenska kommuner finns med. Resultatet har bearbetats och ett omfattande förbättringsarbete har påbörjats internt med bland annat genomgång och modernisering av samtligt material på enheten med fokus på klarspråk och kundvänlighet. Enheten har efter ett omfattande

utvecklingsarbete driftsatt e-tjänster på alla vanligt förekommande ansöknings- och ändringsområden, anpassat till det nya informationsmaterialet. Besökstiderna har utökats med 50% och telefontiderna tagits bort vilket innebär att handläggare går att nå under hela arbetsdagen.

När det gäller samverkan med övriga myndigheter så har arbetet fokuserat på att ta fram uppdaterade rutiner för respektive myndighetssamverkan. Respektive myndighet har numer en egen kontaktperson på enheten som ansvarar för och driver arbetet i samråd med enhetschefen. Under året skrevs ett samverkansavtal med Polismyndigheten i Västra Götaland.

En brist kvarstår när det gäller arbetet enligt avtalet, och det är främst arbetet med narkotika i krogmiljö där polismyndigheten inte har en egentlig mottagare som arbetar systematiskt i dessa frågor.

Enheten har under året samordnat tillsynsarbetet med folköl och tobak i stadsdelarna genom bland annat utbildning, information samt konsultativt stöd till tillsynspersonal. Omorganisationen 2011 har fortsatt inneburet att enheten har fått lägga ner mycket arbete på att samtliga stadsdelar ska ha en kontaktperson samt en tillsynsplan där det ska framgå hur tillsynsarbetet i respektive stadsdel ska vara organiserat. Under 2012 har enheten även deltagit i ett projekt avseende myndighetsgemensam tillsyn av tobaksdetaljister i Göteborg.

Under 2012 har RUS arbetat för att ytterligare öka tillgängligheten till utbildning i ansvarsfull alkoholservering för restauranger i Göteborg samt flera närliggande kommuner. Enheten har förberett sig för att under 2013 kunna anordna In House utbildningar för de större ställen som så önskar.

3.2 Fördjupad analys beträffande ekonomi och personal/medarbetare

3.2.1 Analys av årets utfall

	Utfall	Aktuell budget	Avvikelse	utfall 2011	Utfall 2010
Nettokostnad	-404 730	-409 825	5 095	-385 634	-358 410
Kommunbidrag	409 825	409 825	0	397 550	379 224
Resultat	5 095	0	5 095	11 916	20 814
Eget kapital	35 095	30 000	5 095	41 916	49 807
Lönekostnad exkl arvoden	-327 566	-326 395	-1 171	-299 001	-270 602
Arbetad tid (årsarbetare)	1 069	1 072	3	1 015	941
Lönekostnad per årsarbetare	-307			-295	-288

2012 års resultat uppgår till 5 095 tkr och det utgående egna kapitalet uppgår till 35 095 tkr. Årets budgeterade resultat är 0 tkr, vilket innebär en positiv avvikelse med 5 095 tkr.

På en förvaltningsövergripande nivå är både intäkter och kostnader högre än budgeterat. Det finns olika differenser på ansvars- och enhetsnivå och i kapitel 3.2.5 finns en kort ekonomisk beskrivning över läget i respektive verksamhetsområde. Nedan nämns de väsentligaste anledningarna till förvaltningens positiva resultat:

- Det nya uppdraget om förstärkt brottsofferstöd som kommunfullmäktige beslutat om. Arbetet har ännu inte kommit i full drift vilket innebär lägre kostnader än budgeterat med cirka 2 000 tkr.
- Vakanser inom såväl verksamhetsområden samt det verksamhetsgemensamma området.
- Reserverade medel i syfte att balansera ett större underskott inom verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd än vad det faktiskt blev.
- Mindre positiva differenser på ett flertal enheter som bidrar till det övergripande resultatet.

Större negativa avvikelser redovisas främst inom Dalheimers hus och Behandlingsenheten. Dalheimers hus har haft en lägre efterfrågan på enhetens tjänster än budgeterat. Ett utvecklingsuppdrag pågår med syfte att bland annat tydliggöra enhetens uppdrag samt stärka ekonomin. Inom Behandlingsenheten är det främst Familjevården som har haft en minskad efterfrågan 2012 jämfört med 2011, vilket inverkar negativt på resultatet.

I samband med uppföljningsrapport 3 beräknades prognosen till mellan 3 000 tkr och 5 000 tkr men bestämdes till 4 000 tkr. Utfallet på 5 095 tkr stämmer väl överens med tidigare lämnade prognoser. En avvikelse på 1 000 tkr i förhållande till förvaltningens omsättning på nästan 856 000 tkr uppgår till 0,11 procent. När den första positiva prognosen lämnades under våren påbörjades ett arbete att hitta och genomföra insatser av engångskaraktär för att främst höja brukarnytan i förvaltningens verksamheter. De genomförda insatserna är bland annat:

- Extra föreningsstöd riktat till ungdomsanställningar.
- Extra föreningsstöd utöver vad som budgeterats.
- Extra personalförstärkningar inom olika områden.
- Extra kompetensutveckling inom vissa områden.
- Fortsatt arbete med Utvägs boende för män trots att verksamheten inte bar sig ekonomiskt.
- Extra satsning på målbildsarbetet.
- Deltagande i projektet kostnad per brukare.

Ovan genomförda satsningar medför givetvis avvikelser gentemot budget vilket medför att det är svårt att på kontonivå analysera avvikelser.

Budgeten för 2013 baseras på antaganden om en fortsatt god beläggning i vår intäktsfinansierade verksamhet. Då över hälften av förvaltningens finansiering består av andra intäkter än kommunbidrag innebär det både en risk och en möjlighet. Kommunfullmäktiges budget för 2013 innebär enbart ett fåtal nya uppdrag. Detta innebär att risken för överskott på grund av nya uppdrag som inte kommer i full drift är förhållandevis låg. Vakanta tjänster i förvaltningen har också tillsats vilket torde innebära ett ytterligare lägre resultat 2013. Risker för nästkommande år är främst efterfrågan och omstruktureringen på Dalheimers hus, efterfrågan inom Familjevården, efterfrågan och behov för nämndbidragsfinansierade enheter som Bergsjöhöjd och Familjerätten. I dagsläget görs ingen annan bedömning än att ekonomin kommer att vara i balans under 2013 även om överskotten kommer att fortsätta minska.

Slutligen bör också nämnas att förvaltningen fortsätter att öka finansieringsgraden av andra intäkter än kommunbidraget. Under 2012 översteg dessa kommunbidraget och förväntas så göra även 2013. En förändrad efterfrågan alternativt förändrade bidrag från stat och länsstyrelser innebär som alltid både risker och möjligheter. Det är därför viktigt att kontinuerligt följa ekonomin för att på så sätt kunna "gasa och bromsa" i tid.

Förvaltningen har hittills visat en god förmåga att snabbt kunna ställa om vid förändrade förutsättningar vilket ger en viss trygghet.

Personalvolymen har i jämförelse med år 2011 ökat med 5,3 procent eller 54 årsarbetare. De främsta anledningarna till förändringen beror på expansionen inom boendena för ensamkommande flyktingbarn som skett kontinuerligt från det att det första boendet på Londongatan startade. Även Ung och trygg samt förstärkningar inom Boendeverksamheten (dels på grund av den höga beläggningen och dels på grund av att gruppchefer införts) har medfört att personalvolymen ökat.

Snittlönen per årsarbetare har ökat 4,0 procent i jämförelse med 2011. Ökningen beror på i huvudsak på avtalseffekter som beräknas uppgå till cirka 3 procent. En löneglidningseffekt kan därmed urskiljas. Detta torde dock vara rimligt då chefstätheten ökat med främst nya gruppchefer samt att andelen högskoleutbildad personal ökat i förvaltningen.

3.2.2 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling

	År 2011	År 2012
Nettokostnadsutveckling	7,6 %	5,0 %
Personalvolymsutveckling	7,8 %	5,3 %
Lönekostnadsutveckling	10,5 %	9,6 %

Nettokostnadsutvecklingen för året uppgår till 5,0 procent eller 19 096 tkr. Nettokostnaden är lika med förvaltningens kostnader minskat med förvaltningens intäkter exklusive kommunbidraget. Då Social resursnämnd knappt till hälften finansieras av kommunbidrag så påverkar resultatet inom de intäktsfinansierade verksamheterna nettokostnaden. Redovisar de intäktsfinansierade verksamheterna ett överskott så minskar nettokostnaden och redovisas ett underskott så ökar det nettokostnaden.

Förvaltningens totala kostnadsmassa har ökat med 53 665 tkr samtidigt som intäkterna har ökat med 34 569 tkr, vilket påvisar nettokostnadsökningen om 19 096 tkr.

Orsakerna till nettokostnadsökningen beror dels på förändrade resultat i den intäktsfinansierade verksamheten och dels på förändringar i den nämndbidragsfinansierade verksamheten. De största anledningarna till nettokostnadsökningen utgörs av:

- Generellt minskade överskott inom förvaltningen.
- Nya uppdrag avseende helårseffekt Ung och trygg cirka 3 500 tkr, utökningen av Brottsofferarbetet cirka 1 000 tkr samt stöd till papperslösa 500 tkr.
- En dom i högsta förvaltningsrätten vilken ger förvaltningen rätt att återsöka moms på vissa föreningsbidrag. Detta medförde en sänkning av nämndens kommunbidrag 4 300 tkr, vilket har minskat förvaltningens nettokostnad med motsvarande.
- Fytt av medel avseende Grunden BOIS och HBTQ-festivalen till andra nämnder sänker nettokostnaden med cirka 1 200 tkr.
- Ett försämrat resultat inom Dalheimers hus på grund av en minskad efterfrågan cirka 3 200 tkr.
- Att nya verksamheter 2011 nu kommit upp i full drift såsom Heminstruktörer för synskadade samt Funktionshinderlotsarna 1 200 tkr.
- Ökade IT- och telefonikostnader bland annat med anledning av Kontaktcenter

cirka 2 000 tkr.

- Indexökningar avseende lokaler och löner inom den nämndbidragsfinansierade verksamheten cirka 8 700 tkr (beloppet är beräknat utifrån budget).

Förvaltningens verksamheter för nyanlända flyktingar är statsbidragsfinansierad och redovisar i princip ett nollresultat. Detta innebär att den inte påverkar förvaltningens nettokostnad.

Nästa års budget medger en nettokostnadsutveckling på 3,5 procent inklusive indexuppräknings samt nya nämndbidragsfinansierade uppdrag.

Nettokostnadsutrymmet i budget förutsätter ett nollresultat avseende nämndens intäktsfinansierade verksamhet. I dagsläget görs ingen annan bedömning än att det skall klaras av. Givetvis finns risker såsom osäkerheten i nästa års löneavtal, efterfrågan inom den intäktsfinansierade verksamheten, nämndbidragsfinansierad verksamhet där efterfrågan ökar mer än vad det finns finansiering till, samt hur lång tid förbättringsarbetet på Dalheimers hus tar.

Lönekostnadsutvecklingen uppgår till 9,6 procent och personolvolymsökningen till 5,3 procent. Samtliga verksamhetsområden har ökat den arbetade tiden i jämförelse med föregående år. Ungefär hälften av ökningen har skett inom verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd. De främsta anledningarna till ökningen beror på expansionen avseende Boende för ensamkommande flyktingbarn. Även Ung och trygg samt förstärkningar inom Boendeverksamheten (dels på grund av den höga beläggningen och dels på grund av att gruppchefer införts) har medfört att personalvolymen ökat. Lönekostnadsutvecklingen uppgår till 28 565 tkr eller 9,6 procent. Den huvudsakliga anledning till detta är givetvis att den arbetade tiden ökat samt effekterna av nya löneavtal. En grov beräkning påvisar följande:

- Kostnadsökning på grund av volymökning cirka 16 000 tkr.
- Kostnadsökning på grund av avtalseffekter cirka 9 000 tkr.

Resterande ökning beror på en nettoeffekt av minskade kostnader för avgångsvederlag, minskade kostnader för semesterlöneskulden samt löneglidning. Löneglidningseffekten beräknas till cirka 2 000 tkr och förklaras av att chefstätheten samt att andelen högskoleutbildad personal ökat.

3.2.3 Rekryteringssituation, personalrörlighet

	År 2010	År 2011	År 2012
Avgång, tillsvidareanställda	61	60	48
Rekrytering, tillsvidareanställda	103	162	191
Varav internrekryterade	53	72	103

Förvaltningen har genomfört ett stort antal rekryteringar under året till följd av att:

- verksamheten har expanderat inom samtliga verksamhetsområden, största expansionen har varit inom Integration och Funktionsstöd
- andelen medarbetare som rekryterats internt inom förvaltningen har ökat, vilket i sig leder till nya rekryteringar
- ersättningsrekryteringar för medarbetare som slutat
- tidsbegränsade anställningar har konverterats till tillsvidareanställningar
- andelen arbetad tid av tillsvidareanställda har ökat i förhållande till arbetad tid av timavlönade

Förvaltningen bedömer att det finns ett gott underlag för rekytering av såväl medarbetare som chefer.

3.2.4 Övrig utveckling inom personalområdet

I budgeten för 2013 har förvaltningen fått en lönekompensation om 3 %. Samtidigt har de lönepolitiska målen skrivits upp med 3,5-4,4 % för de flesta av förvaltningens tjänster. Då förvaltningen i stort följer de lönepolitiska målen innebär differensen att förvaltningen kommer att få svårt att följa med i den önskvärda löneutvecklingen. Då förvaltningen, precis som stadsdelarna, är en kvinnodominerad arbetsplats blir effekten också negativ för stadens arbete för jämställda löner.

3.2.5 Resultat enligt organisationsstrukturen

Resultat i tkr per område	Nämndbidrag	Årets resultat	Budgeterat resultat	Utgående eget kapital	Resultat 2011
Boende verksamhet	92 358	-1 330	0	0	-2 575
Stöd till familjer och individer	122 292	-200	0	0	2 348
Integration och funktionsstöd	72 363	-655	0	0	4 262
Social utveckling	114 022	2 533	0	0	1 139
Övrig verksamhet	8 790	4 747	0	35 095	6 742
Totalt	409 825	5 095	0	35 095	11 916

Boendeverksamheten

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -1 330 tkr. Beläggningen inom boendena uppgår till cirka 93,2 procent för 2012, vilket går att jämföra med en budget på knappt 90 procent. Underskottet ska sättas i relation till den återbetalning på 5 000 tkr till de köpande stadsdelarna som nämnden beslutade om i augusti. Att göra återbetalningen i augusti istället för december innebar en möjlighet för köparna att nyttja medlen på ett bättre sätt än om återbetalningen skulle skett i december. Givetvis innebar återbetalningen en risk men på grund av nämndens goda resultat betraktades den som acceptabel. Både intäkter och kostnader har varit högre än budgeterat med anledning av den höga beläggningen. Anledningen till de sista månadernas kraftiga nedgång kan främst skönjas i utrymning och flytt av Alma till Tillfället och sedan vidare till Lotsen på grund av en vattenläcka samt utbelivna intäkter till följd av branden på Storås. Dessutom inkommer ofta kostnader för lokalförbättringar och renoveringar i slutet på året.

Avseende områdets sammanlagda kostnader för året så är personalkostnaderna lägre och övriga kostnader högre, än budgeterat. Den huvudsakliga anledningen till att personalkostnaderna understiger budget är att personalomkostnaderna är lägre än budgeterat. Detta på grund av en större andel medarbetare under 25 år och över 65 år än vad som planerats.

Inför nästa år finns både positiva och negativa risker. Då verksamheten till stora delar är intäktsfinansierad är den beroende av stadsdelarnas efterfrågan i en hög grad vilket innebär både en möjlighet och en risk.

Stöd till familjer och individer

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -200 tkr. Anledningen till det negativa resultatet är främst den extrasatsning på ungdomsanställningar som nämnden beslutat om med anledning av förvaltningens samlade positiva resultat. Inom området redovisas större överskott inom Ungdomsenheten (1 281 tkr) samt Familjerådgivningen (964 tkr) främst beroende på vakanser. Behandlingsenheten (-1 903 tkr) däremot redovisar ett större underskott mycket beroende på en låg efterfrågan inom Familjevården.

Som risker inför 2013 kan följande nämnas: behovet av nya lokaler för vissa enheter vilket kan ha en kostnadsdrivande effekt, den minskade efterfrågan inom familjevården samt en ökad efterfrågan av Familjerättens tjänster som är nämndbidragsfinansierad.

Integration och funktionsstöd

Verksamhetsområdet redovisar ett resultat på -655 tkr. Det negativa resultatet beror på underskott inom Dalheimers hus på grund av en lägre efterfrågan än budgeterat. Övriga enheter redovisar i princip positiva resultat eller resultat nära noll. Överskott redovisas främst inom Lägrerverksamheten (1 181 tkr) främst med anledning av en hög efterfrågan samt vakanta tjänster.

En förutsättning för en ekonomi i balans 2013 inom verksamhetsområdet är hur och när genomlysningen av Dalheimers hus får full effekt.

Social utveckling

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott på 2 533 tkr. Överskottet avser främst vakanser samt det nya uppdraget avseende förstärkt brottsofferstöd som under året ej kommit upp i full drift.

Övrig verksamhet

Utfallet uppgår till 4 747 tkr i relation till ett budgeterat nollresultat. Den positiva budgetavvikelsen avser främst överskott på de olika förvaltningsgemensamma enheterna.

3.3 Intern kontroll

Självdeklarationen

År 2011 granskade revisionsbyrån Deloitte inköpsprocessen samt verksamhetsövergripande kontroller inom ramen för stadens arbete med självdeklarationerna. Under hösten 2012 granskade revisionsbyrån Deloitte återigen den interna kontrollen inom inköpsprocessen. Avseende området "verksamhetsövergripande kontroller" genomfördes ingen granskning. Granskning avseende inköpsprocessen påvisade klara förbättringar i jämförelse med föregående år.

Instruktionerna kring självdeklarationerna och vad som skulle granskas har varit oklara under året vilket inneburit att den formella hanteringen blivit lidande. Detta innebär att förvaltningen ännu inte återkopplat något kring arbetet av den åtgärdsplan som tagits fram avseende de verksamhetsövergripande kontrollerna till nämnden ännu. Ett förbättringsarbete har pågått men den formella redovisningen kommer att ske under 2013.

Förvaltningens egna arbete med intern kontroll

Under 2012 har ett arbete skett med att tydligare koppla riskvärderingar och intern kontroll till kärnverksamheterna och kärnprocesserna. Detta har inneburit att riskbedömningar sker i samband med enhetsplanarbetet på enhetsnivå. Därefter samlas de identifierade riskerna på verksamhetsnivå där en prioritering sker efter risk och väsentlighet på verksamhetsområdesnivå. Den nya ordningen har fått effekt i 2013 års

intern kontroll plan. För att ytterligare nämna väsentliga frågor avseende intern kontroll bör arbetet med Målbild 2013 nämnas. Detta arbete syftar till att stärka förvaltningens arbete med mål, uppdrag, analys, dokumentation samt utvärdering. Givetvis påverkar detta den interna kontrollen i positiv riktning. Slutligen bör det också nämnas att det arbetas med intern kontroll i det dagliga arbetet som inte finns nämnt i intern kontrollplanen såsom till exempel utbildningar inom de administrativa områdena.

Återkoppling intern kontrollplan 2012

År 2012 var det tredje året som förvaltningen arbetade med en formell intern kontrollplan. Framtagandet av planen gjordes i respektive stöдавdelning (ekonomiavdelningen, HR-enheten samt enheten för verksamhetsstöd). Framtagandet har skett utifrån en listning av väsentliga processer och aktiviteter. I vissa fall har vissa problem varit kända sedan tidigare och syftet med att ta med dem har då varit en ökad systematik i förbättringsarbetet. Utifrån listan med aktiviteter och processer gjordes en väsentlighets- och riskanalys i enlighet med de anvisningar nämnden beslutat om. De risker som kom upp till en viss risknivå skulle granskas.

Resultatet av granskningarna av 2012 års plan är varierande. I huvudsak fungerar de flesta processerna och aktiviteterna tillfredsställande i allt väsentligt. Vissa brister har dock framkommit som behöver förbättras och i dessa fall har kontrollerna tagits med i 2013 års plan. En sammanfattning av granskningarna enligt intern kontroll planen finns i Bilaga 4.

3.4 Värdering av eget kapital

I bokslutet för 2012 redovisas ett eget kapital på 35 095 tkr. De kommuncentrala riktnivåerna för hur stort det egna kapitalet bör vara påvisar att nämndens egna kapital bör ligga mellan 20 000 till 30 000 tkr. Riktnivåerna bygger på nämndens omsättning.

Nämnden har hittills följt stadens riktlinjer vilket innebar att en viss del av det egna kapitalet överfördes till den kommungemensamma kassan och att nämndens egna kapital uppgått till 30 mkr.

Den grundläggande tanken bakom stadens styrmodell kring storleken på det egna kapitlet och hanteringen av detsamma är att ge nämnderna möjlighet att på egen hand parera situationer med hastigt förändrade förutsättningar.

Förvaltningens beräknade omsättning 2013 uppgår till 860 000 tkr, prognostiserade intäkter förväntas uppgå till cirka 441 000 tkr och kommunbidraget till 419 000 tkr. Detta innebär att intäkterna förväntas bli högre än kommunbidraget nästa år, precis som det var 2012. Försäljning av verksamhet och entreprenader utgör den största posten om cirka 275 000 tkr. Till detta kan dessutom de förväntade intäkterna för hyror och arrenden om 43 000 tkr läggas. I och med nämndens verksamheter inom flyktingområdet beräknas bidragen komma upp i 93 000 tkr. Mycket förenklat skulle en förändrad efterfrågan på en procent av förvaltningens tjänster innebära en förändring med nästan 4 400 tkr. De största posterna på kostnadssidan utgörs av personalkostnader och lokalkostnader. Detta medför svårigheter att anpassa kostnadsläget på kort sikt. Om exempelvis 2013 års löneavtal blir en procent högre än budgeterat ökar förvaltningens kostnader med cirka 4 000 tkr på helåret.

Förvaltningen har hittills visat prov på att kunna ställa om till förändrade ekonomiska förutsättningar på ett bra sätt vilket minskar risken något. Däremot innebär den minskade finansieringsgraden av nämndbidrag en betydligt ökad risk. Ovanpå denna bedömning får läggas nämndens egen ambition att vilja använda eget kapital för angelägna utvecklingsprojekt.

Den samlade bedömningen av tänkbara risker och möjligheter medför ett önskvärt eget kapital på mellan 30 000-35 000 tkr. För att precisera detta ytterligare och för att hålla nivån inom stadens rekommendationer synes ett eget kapital på 30 000 tkr rimligt. Detta kan sättas i relation till att ett eget kapital på 5 procent av förvaltningens omsättning skulle uppgå till 43 000 tkr.

4 Hållbar utveckling

4.1 Ekologiska dimensionen

Den ekologiska dimensionen hamnar i bakvattnet av den ekonomiska. Det vore önskvärt att knyta den ekologiska tätare till den ekonomiska och koppla dagens satsningar eller underlåtenhet av insatser till morgondagens kostnader. På olika håll i världen diskuteras nu prissättning av ekologiska värden eftersom vi ser att naturen tenderar att "fakturera" på ett ganska dramatiskt sätt när vi inte tar hänsyn till henne. Det handlar om allt från långsiktiga klimatförändringar till giftkatastrofer.

Under 2012 har miljöarbetet i Social resursförvaltning blivit mer strukturerat men det finns behov av att jobba mer med återkoppling och kommunikation i frågorna. Förvaltningen har ett ledningssystem med indikatorer och målvärden till de flesta av miljömålen. Andelen miljömåltider har ökat, och en omfattande kartläggning har gjorts av hur alla verksamheter i förvaltningen källsorterar. Vad gäller målet "Förbrukningen av fossila bränslen ska minska" har förvaltningen ökat sina utsläpp, både när det gäller bil- och flygresor. Det beror dels på internationellt samarbete där det är svårt att undvika flygresor men det finns också behov av att se över vårt resande med bil och att resepolicyn måste bli mer känd. Resande med kollektivtrafik och cykel är svårt att mäta, här finns dock många goda exempel. De verksamheter som är centralt placerade använder bil i mycket liten utsträckning medan till exempel Boendeverksamheten och Lägrerverksamheten har svårt att åka kollektivt då de har verksamheter långt utanför staden. Vad gäller mål om eleffektivitet kan inte elförbrukningen särredovisas på förvaltningens boenden och lägergårdar. Det gör att det blir svårt att mäta även detta mål.

4.2 Ekonomiska dimensionen

Den ekonomiska dimensionen handlar bland annat om att förvaltningen ska nyttja de ekonomiska medlen som finns till förfogande och att skapa så mycket nytta för våra brukare som möjligt med givna resurser. Detta gäller både den intäktsfinansierade och den nämndbidragsfinansierade verksamheten. Ett led i detta arbete är förvaltningens målbildsarbete som 2012 varit inriktat på att tydliggöra enheternas uppdrag och att vi gör "rätt" saker gentemot "rätt" brukare. Inom ramen för målbildsarbetet har dessutom metodstöd tagits fram för att förbättra arbetet med planering och uppföljning, stärka individdokumentationen samt för att öka brukarnytan. Vissa delar av metodstödet har redan börjat användas men lanseringen av merparten av materialet kommer att ske under 2013.

Förändringsfaktorn är det effektiviseringskrav som kommunfullmäktige beslutar om i stadens övergripande budget. I kommunfullmäktiges budget för 2013 uppgick förändringsfaktorn till 0,25 procent. Inför budgeten 2013 arbetade förvaltningen med en omfördelningsfaktor istället för enbart förändringsfaktorn. Omfördelningsfaktorn uppgick till 1 procent, vilket skapade utrymme för omfördelning av resurser. För att skapa enkelhet särskiljdes inte förändringsfaktorn från omfördelningsfaktorn. Omfördelningsfaktorn är ojämnt fördelad mellan verksamhetsområdena. En bedömning gjordes utifrån verksamheternas olika utgångslägen med avseende på volym, ekonomiskt läge och framtida förutsättningar. Arbetet med förändringsfaktorn har förbättrat ekonomistyrningen och förbättrat möjligheterna till att omfördela resurser

mellan verksamheterna efter behov.

I budgeten för 2012 framgår att vi ska stödja ett differentierat näringsliv. I förvaltningen är det främst Tillståndsenheten som arbetar gentemot företag och krögare. I syfte att stärka servicen till dessa ingår vi i arbetet kring en stadsgemensam företagslots.

I nämndens mål och inriktningsdokument för 2013 får förvaltningen i uppdrag att inleda ett utredningsarbete om så kallat Sociala bokslut. Detta arbete kommer förhoppningsvis att på sikt ytterligare koppla samman den sociala dimensionen med den ekonomiska.

4.3 Sociala dimensionen

4.3.1 Redovisning av resultat

Ett barn och ungdomsperspektiv

Förvaltningen deltar genom S2020 i Nätverket för barn och unga i fysisk planering. Nätverket arrangerar utbildningar och konferenser samt deltar i europeiska aktiviteter kring barnperspektiv och barn och ungas medverkan i samhällsfrågor. Nätverket har också, under projektledning från Stadsbyggnadskontoret, skapat BKA-matrisen (BKA - barnkonsekvensanalys) som tillsammans med matriserna för SKA (Social konsekvensanalys) samt S2020's Kunskapsmatris, utgör stadens nya verktyg för att förstärka den sociala dimensionen i stadsutvecklingsarbetet. Dessutom medverkar S2020 i de dialogprocesser som på ett särskilt sätt riktar sig till barn och unga genom projektet Unga Älvstaden och arbetet med Rum för Ung Kultur.

Under året har förvaltningen i de egna verksamheterna fortsatt att bedriva utvecklingsarbete för att stärka barn- och ungdomsperspektivet. Exempel på områden är

- att anpassa den fysiska miljön i våra lokaler
- att se över hur informationen kan utformas för att passa barn och unga
- att säkra att barn och unga har inflytande över de insatser de tar del av
- att utveckla samverkan med andra för att stärka barnperspektivet
- att utveckla formerna för föräldrastöd.
- att erbjuda stödinsatser till barnen vars föräldrarna har missbruksproblem
- att erbjuda samtal med barnen till föräldrar som får familjerådgivning

Inom verksamhetsområdet Stöd till familjer och individer finns ett forum för barnperspektivsfrågor med representanter för samtliga enheter. Under våren 2013 kommer en uppföljande barnmedarbetarutbildning hållas för alla nyanställda medarbetare inom verksamhetsområdet.

Inom ramen för Nya insatser till unga i riskzon bedrivs ITER, vilket är ett EU-projekt som startades i februari 2011. Här erbjuds unga mellan 18-24 år volontärtjänst i Europa. Av de 22 personer som har fullföljt volontärbetet under året har 17 st (77 %) gått vidare till arbete eller utbildning, tre personer har kommit i aktiviteter via Försäkringskassan och två personer hade så stora svårigheter att de var i behov av annat stöd. Vid projektets start hade 15 personer försörjningsstöd. I december 2012 var det enbart tre personer som fortfarande hade försörjningsstöd. ITER-projektet finansieras under 2013 med kommunala medel och vissa individbidrag från Ungdomsstyrelsen. Under 2013 kommer beslut att fattas om verksamhetens framtid.

Demokratiskt inflytande, kommunikation och dialog

Förvaltningen arbetar genom det uppdrag S2020 har kring komplexa frågor och

dilemman i staden, med utveckling av frågorna kring medborgardelaktighet och dialog. Detta sker genom samverkan med forskare och praktiker från Göteborg, Norden och internationellt. Dessa kunskaper och metoder återkopplas till staden genom konsultationer, utbildningar, nätverk samt utformning av konkreta verktyg för att stödja dialog- och delaktighetsprocesser. Ett stödverktyg för medborgardialog har under året utvecklats i samverkan med stadsledningskontoret och SMS-projektet som är ett EU-projekt med fokus på sociala aspekter och medborgardialog i stadsplanering.

På en strukturell nivå riktar sig Social resursförvaltning till chefer och medarbetare i Göteborgs stadsdelar, aktörer inom social ekonomi samt till andra organisationer. Förvaltningens "brukare" är ofta såväl våra kunder som våra samarbetspartners. Social utveckling har skapat webportaler för att lättare synliggöra, producera och förmedla aktuell kunskap. Kompetensutveckling erbjuds inom områdena Alkohol, narkotika, droger och tobak (ANDT), Föräldrastöd, Sexualitet och samlevnad (inklusive hiv-prevention och normkritik), Våld i nära relationer, Barns och ungas hälsa (bland annat Pedagogers verktygslåda, förebyggande arbete mot mobbning, socialt och emotionellt lärande). Kurserna får höga NKI. Den höga kvalitén är ett resultat av många års erfarenhet kring kursupplägg och utbildningsarbete. I syfte att nå högre måloppfyllelse krävs en nära dialog med de professioner och tjänstemän som är enhetens målgrupp. *Stöd till social ekonomi* arrangerar utbildningsinsatser riktade till styrelsemedlemmar i organisationerna i syfte att öka delaktighet och inflytande.

Förvaltningen deltar aktivt i flera nätverk, grupper och mötesplatser samt har medverkat i en lång rad övergripande processer gemensamma för hela staden som:

- Stöttat processen med *lokala samverkansavtal* mellan Göteborgs Stad och Polismyndigheten Storgöteborg
- Deltagit i framtagande av förslag till *samverkansorganisation* Göteborgs Stad och Polismyndigheten Storgöteborg
- Ansvarat för *handlingsplan mot våld i nära relationer* för Göteborgs Stad
- Inlett arbete med *brottsförebyggande program* för Göteborgs Stad
- Arbetat med framtagande av stadens *handlingsplan för hiv/STI- frågor* och har en samordnande roll när det gäller *fördelning av statsbidrag inom området*
- Samordnat manifestation på *FN:s internationella dag mot våld mot kvinnor* den 25 november
- Utgjort kanslifunktion för samverkansrådet *Idékom*
- Förstärkt arbetet med kvalitetssäkring av *beslutsprocessen kring bidrag* till föreningar inom social ekonomi
- Deltagit i EU-projektet *Storstadsintegration* med bland annat arbete kring upphandling med sociala hänsyn (delprojekt The Bridge) och trygghetsfrågor (delprojekt Trygghet)
- Koordinerat och bidragit till att hålla samman arbetet med *supporterproblem*atik
- Genomfört *sommarkartläggning* av aktiviteter för unga i samverkan med Ungdomsenheten
- Utvärderat avstämningsmöten/lägesrapporteringar per telefon, *"torsdagssamtal"*, med representanter för polisen och ett flertal kommunala aktörer (samverkan med polisen)
- Medverkat i arbetet kring *mottagandet av de anhöriginvandrare*, från främst Somalia, som kommer att anlända till Göteborg under 2013 och 2014.

Inom förvaltningens egna verksamheter är dialogen det absolut viktigaste sättet brukarna kan utöva inflytande över insatsernas utformning med de verksamheter de sökt stöd hos. Utvecklingen på området är positiv. Jämfört med 2009 års brukarundersökning, har resultatet förbättrats med ca fem procentenheter per fråga

avseende delaktighet. Det stora utvecklingsområdet inom området är att skapa ökade kommunikationsytor gentemot stadens medborgare för att på så vis nå potentiella brukare som vi inte når idag. Det behövs även en mer systematisk återkoppling från de brukare som oplanerat väljer att avsluta sina stödkontakter.

4.3.2 Viktiga framtidsfrågor

För att nå en hållbar social utveckling behöver man möta och arbeta med de utmaningar som ligger i segregationen mellan människor med stora respektive små eller obefintliga resurser. Barn och ungdomar som inte ser eller har möjligheter att själva skapa ett gott liv riskerar att utveckla olika typer av destruktiva livsmönster. I förlängningen finns risk för ökat missbruk, psykosocial ohälsa, kriminalitet etc.

Ytterligare fokus bör läggas på att uppmärksamma barnen i familjer med social problematik. Arbetet kan förbättras genom att fler barn får direkt stöd, att medarbetarna har ett ökat barnperspektiv och att metoder och rutiner för risk- och skyddsbedömning och screening utvecklas ytterligare.

Arbetet med ett socialt hållbar samhälle påverkas av synen på behov och insatser. Lagstiftning, politiska uppdrag/mål, stadsdelarna bedömning, brukarnas åsikter och de ekonomiska förutsättningarna står ibland i konflikt med varandra.

En nära dialog med stadsdelar och andra aktörer är nödvändig. De nätverk som efter stadens omorganisation bildades är en viktig grund för detta.

5 Göteborgs Stads verksamheter

5.1 Individ- och familj

5.1.1 Redovisning av resultat

Insatserna inom det sociala området ska kunna följas upp

Tre viktiga utvecklingsområden för förvaltningen är att öka tillgängligheten, fortsätta att stärka barnperspektivet samt att utveckla och säkra kvaliteten på insatserna.

Jämfört med 2011 har både efterfrågan och antalet genomförda besök ökat i ett flertal av förvaltningens verksamheter. Etableringsenheten har under året sett en 90-procentig ökning av ärenden under året. Efterfrågan på enhetens tjänster är mycket hög, ibland närmast akut. En förstärkning har skett inom barn- och familjegruppen och ett samarbete har etablerats mellan Etableringsenheten, Samhällsorienteringen, Flyktingguide och Boende för ensamkommande asylsökande ungdomar. Boende för ensamkommande ungdomar har också öppnat ytterligare ett boende under året och prognosen är att behoven av placeringsplatser kommer fortsatt att öka.

Lägrerverksamheten har under året utökats med två nya lägergårdar för att möta en ökad efterfrågan dels av läger för personer som behöver ett mer kvalificerat stöd och dels för seniorläger där efterfrågan är större än verksamheten kan möta. Familjerätten och verksamheter som har målgrupper med en relativt sätt stabil social situation och som själva söker hjälp har också en ökad tillströmning av ärenden med kö och väntetider och lång handläggningstid. En viktig resursfråga är att minska omfattningen av outnyttjad behandlingstid på grund av uteblivna besök. När det gäller våldsutsatta kvinnor har förfrågningarna på jourboende ökat med ca 30 % vilket inneburit att många kvinnor behövt hänvisas till andra boenden. Detta trots att förvaltningens eget boende har höjt sin beläggning till 90% och i långa perioder varit fullbelagt. Ett arbete med att analysera situationen och ge förslag till åtgärder har påbörjats. För våldsutsatta män saknas lämpliga boenden och arbetet behöver utvecklas under 2013.

Att barnperspektivet har en central roll återspeglas i flera enheters årsrapporter.

Konkreta resultat under året är exempelvis att barnteamets arbete inom Stöd till familjer och individer fått större genomslag, att utvärderingen av KCM/Utväg mäns pappakurser visat på goda resultat och nu kommer ingå i den ordinarie verksamheten, samt att utvecklingen av screeningmetoder för våld i nära relationer bidragit till ökad kunskap och metodutveckling.

Under året har arbetet med att utveckla och implementera indikatorer både för att mäta måluppfyllelse och effekterna av våra insatser fortgått. Inom boendeverksamheten har man valt ut några strategiskt viktiga indikatorer gemensamma för alla boendeverksamheterna. De kommer att utvärderas och fastställas under 2013. Externa utvärderingar har under året slutförts av Prostitutionsgruppens, KAST:s och ITERS verksamhet. I samtliga fall utvärderingarna varit positiva och visat på mycket goda resultat när det gäller nyttan för deras brukare. Inom ramen för Trestad 2-projektet bedriver Behandlingsenheten och Mini-Maria metodutvecklingsarbete med forskningsstöd som syftar till att förbättra stödet till personer som använder cannabis. Inom Utväg Barn pågår ett arbete, med externt stöd, att kvalitetssäkra och utvärdera resultatet av att arbeta med den särskilda gruppmetod man använder.

Metoder för att mäta nyttan för kunder/brukare/klienter och samarbetspartners är ett fortsatt utvecklingsområde under 2013. Metoder för att följa upp insatser efter en tid är också ett utvecklingsområde.

Förvaltningen använder sig även i stor omfattning av enkäter för att mäta nöjdhet, delaktighet, bemötande med mera riktade både till klienter/brukare och till deltagare i kurser och utbildningar samt beställare av uppdrag. Enkätundersökning riktad till de föreningar som fått verksamhetsbidrag under 2012 har även genomförts. Den förra undersökningen gjordes 2008. Föreningsenkäten mäter nöjdhet med flera kvalitetsfaktorer samt förtroende för enheten.

Sysselsättning

Sysselsättningsfrågan inom boendeverksamheten har varit en prioriterad fråga för nämnden. Samarbetet mellan IKEA och Social resursförvaltning som startade redan 2003 inom ramen för den dåvarande Altbo organisationen har nu etablerats.

Verksamheten omfattar i dagsläget 7 klienter inom Boendeverksamheten som får sin ersättning i form av OSA (offentligt skyddad anställning). Sysselsättningsinsatsen har till största dele bestått i att bistå olika boenden med hjälp med inköp, montera ihop och leverera möbler från IKEA. Arbetsinsatsen har under året motsvarat ca 1000 timmar.

Ett annat prioriterat område är att öka sysselsättningen för personer med psykisk funktionsnedsättning. Detta sker på olika plan. Dels genom utveckling av aktivitetshusens uppdrag mot meningsfull sysselsättning och dels genom Inrättande av vägledarfunktion vilken syftar mot arbete och studier.

Inom ramen för det EU-finansierade programmet "The Bridge", deltar förvaltningen i en referensgrupp. Programmet har fokus på bland annat nya inkomstformer för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Utveckla och förbättra kvinnovårdkedjan

Det övergripande målet för 2012 var att verka för enkönade akutplatser för kvinnor, att förebygga våld samt att utveckla det systematiska samarbetet och samordningen med kvinnojourerna. Huvuddelen av arbetet är långsiktigt och måste ske med uthållig systematik, för att även förändra vårt eget synsätt kring vad som är " normalt " i kvinnors utsatthet och för att öka kunskapen på alla nivåer. Arbetet utgår från en förvaltningsgemensam konstellation, SAMS.

Under hösten 2012 har SAMS-gruppen i Social resursförvaltning arbetat tillsammans med de frivilliga kvinnojourerna för att ta fram en gemensam boendeportal för alla lediga platser på samtliga kvinnojourer och platser för våldsutsatta kvinnor med missbruk i Göteborg. Detta för att underlätta för socialjouren och stadsdelarna att snabbt kunna placera kvinnor med skyddsbehov. Denna åtgärd bör kunna påverka situationen då lediga platser kan utnyttjas optimalt och de sökande slipper hänvisas runt. Portalen tas i bruk i januari 2013.

År 2011 bildades en grupp inom ramen för projektet "Ta hand om våldet" med kontaktpersoner från Boendeverksamhetens olika enheter. Gruppens 18 medlemmar har träffats regelbundet vid tretton tillfällen under året. En heldag i början av december ägnades åt att revidera syfte och mål med gruppen samt att diskutera hur våldsfrågan bäst kan hållas vid liv ute i enheterna. Hela Boendeverksamheten är representerad i gruppen och den fungerar som en länk mellan personalgrupp och styrgrupp för Ta hand om våldet samt ledningsgruppen. Syftet med dessa aktiviteter är att våldsutsatta, missbrukande kvinnor inom Boendeverksamheten får tillgång till adekvat hjälp och stöd. Under året har också en handbok tagits fram som skall underlätta för personal då de möter en person som utsatts för våld. Boendeverksamhetens kvinnovårdkedja har haft regelbundna träffar där man en gång per termin sammankallat till möte med olika frivilligorganisationer. Meningen och syftet med dessa sammankomster är att fokusera på hur alla gemensamt kan använda Huldass Hus för hemlösa kvinnors bästa. Utbildningsinsatsningen som påbörjades 2011 har fortsatt under året och har erbjudits nyanställda och andra som inte haft möjlighet att närvara tidigare. I dagsläget har 350

personer deltagit i utbildningen.

5.1.2 Viktiga framtidsfrågor

Den viktigaste interna faktorn för god måluppfyllelse är ökad tillgänglighet, att utveckla och förbättra kvaliteten samt att förbättra systematiken i uppföljningen för att skapa ett bra underlag för ledning och utveckling av verksamheterna. Utvecklingsarbetet ska också stödja arbetet mot ett socialt hållbart samhälle och bygga på klienternas och stadsdelarnas behov. Det kommer att vara särskilt viktigt att följa upp nytillkomna verksamheter i förvaltningen exempelvis nyanlända flyktingars mottagande och etablering samt boende för ensamkommande barn och ungdomar.

Den viktigaste externa faktorn är ett väl fungerande samarbete med för verksamheternas brukare/klienter viktiga aktörer. Samverkan med frivilligsektorn såväl som med stadsdelar och andra organisationer behöver formaliseras och tydliggöras när det gäller ansvarsområden och förväntningar. Forum och former för samverkan bör finnas på olika nivåer, både de operativa och strategiska.

5.2 Fritid

En kartläggning av resurser som staden tillhandahöll för ungdomar genomfördes inför sommaren. Flera stadsdelar gjorde därefter justeringar i sin planering för sommaren 2012.

Det pågår en diskussion kring gränssnittet mellan bidragsgivande förvaltningar/nämnder för organisationer som arrangerar verksamhet som verkar över flera områden. I avvaktan på en inriktning har Social resursnämnd beviljat medel till KFUM Tillsammans som är en mötesplats för ungdomar med lindrig intellektuell funktionsnedsättning.

Flera organisationer inom sektorn social ekonomi arbetar inom skolans område. Ett utbildningskoncept "Människan bakom uniformen" (MBU) har tagits fram av SDF Östra Göteborg i samverkan med Ung & Trygg. Ung & Trygg har också varit med i arbetet att ta fram en metodbok i ämnet och gjort en film "Inte som du tror". Filmen har producerats i ett samarbete mellan personal inom kollektivtrafik, räddningstjänst och polis och ungdomar och föreningsliv. Arbetsmetoden kommer att spridas och implementeras under 2013.

Andelen ungdomar i Göteborg som engagerar sig i föreningslivet ska öka

Flera verksamheter som har stöd från *Stöd till social ekonomi* bedriver verksamhet som lyfter unga ledare. Ambitionen har varit högre inom de organisationer som främjar integration.

Föreningslivet har riktade insatser till flera av förvaltningens brukare för att erbjuda regelbundna fritidsaktiviteter. De handlar bland annat om utbildningsinsatser, studiebesök till fritidsgårdar och kulturhus. Samarbetet pågår främst med Boende för ensamkommande barn, Aktivitetshuset, Etableringsenheten och Samhällsorienteringen. Insatserna är målsatta och resultaten är goda. Under 2013 ligger fokus på att motivera flickor att delta i fritidsaktiviteter. När det gäller Enheten för Samhällsorientering informeras deltagarna om hur föreningslivet fungerar i Sverige och hur man kan engagera sig.

5.3 Folkhälsa

Social resursförvaltnings verksamheter arbetar både med direkt folkhälsoarbete och genom insatser på strukturell nivå. Det direkta arbetet sker i kontakterna med brukare

genom konsultationer och informations- och utbildningsinsatser. Att ha en hög tillgänglighet och att förvaltningens verksamheter är väl kända är viktiga frågor inför 2013.

Inom Social utveckling sker insatserna framför allt i samverkan med stadsdelarna och andra aktörer. Här kan nämnas utarbetande av riktlinjer för *Våld och allvarliga händelser i Skolan* som ska implementeras under 2013. Vidare finns också ett utbildningsmaterial framtaget med fokus på dels hedersrelaterat våld och förtryck, dels våld i nära relationer och barn som lever med våld riktade till förskola, skola och fritidsverksamheter. Förvaltningen är också ett kompetenscentrum genom att ta fram och publicera rapporter, exempelvis Kartläggning av tungt narkotikamissbruk och Cannabis och unga i Göteborg. Genom rapporterna och arrangerande av / medverkande i konferenser har Göteborg fått en större roll internationellt. Detta gäller också presentationer av stadens förebyggande arbete mot mobbning. Social resursförvaltning verkar också för metodutveckling för professionella samt för att skapa tydlig och lättillgänglig information för både professionella och allmänhet gällande stöd till brottsutsatta. Under året har också en satsning kring migranter och hiv-prevention prioriterats. En sammanställning av identifierade behov har färdigställts och insatser utifrån dessa kommer att tas fram och implementeras under 2013. Förvaltningen stödjer fortsättningsvis implementeringen av BBIC i staden och börjar använda ett IT-stöd som beslutades i december.

Inom Social resursförvaltning är barnperspektivet starkt och riktar sig både direkt till barn och unga, deras föräldrar samt till det omgivande samhället. I ett vidare perspektiv har förvaltningen en viktig roll att i samverkan med olika aktörer fånga in trender och tendenser, nya målgrupper, kartlägga behov, ta fram rapporter och utbildningsmaterial och sprida ny kunskap både i Göteborgssamhället, nationellt och internationellt.

5.4 Hälsa och sjukvård

Social resursförvaltning har ett hälso- och sjukvårdsansvar för Bergsjöhöjds boende, Dalheimers hus korttidsboende och daglig verksamhet samt Eldorados dagliga verksamhet.

I förvaltningen finns det behov av personal med spetskompetens inom flera viktiga sjukvårdsområden.

Den enskilde individens delaktighet i planering och inflytande över sin situation ska vara i fokus i den legitimerade personalens vård- och rehabplaner.

Ett arbete pågår för att kvalitativt säkerställa hälso- och sjukvårdsverksamheten inom förvaltningen. En översyn av hur den legitimerade personalen ska organiseras har gjorts under 2012.

Det är viktigt med en god samverkan inom verksamheterna, mellan stadsdelarna och en tydligt reglerad samverkan med andra vårdaktörer.

(Bilaga 7, Patientsäkerhetsberättelse)

5.5 Utbildning

Nämnden bedriver ingen verksamhet inom utbildningsområdet.

5.6 Äldre

Vid förvaltningens boende för äldre, Bergsjöhöjd, har möjligheterna för de boende att vistas ute och delta i sociala aktiviteter ökat. Samtal för att kartlägga individuella

önskemål genomförs, och aktiviteter efter de boendes önskemål har genomförts både individuellt och i grupp. Äldre kommer också att få ökade möjligheter att kommunicera med personalen på sitt modersmål. Vid nyrekrytering av personal prioriteras de personer som utöver andra kvalifikationer är tvåspråkiga.

5.7 Arbetsmarknad

Indikator	Antal kvinnor	Antal män
Antalet öppna praktikplatser som nämnden ställt till förfogande vid tiden för uppföljningen	7 totalt	
Antalet öppna praktikplatser som är tillsatta vid tiden för uppföljningen	3	2
Antalet personer som är anställda vid förvaltningen med stöd av lönebidrag, utvecklingsanställning eller trygghetsanställning	9	7

De resultat som redovisas i tabellen ovan är det antal praktikplatser som rapporterats in i det stadsgemensamma IT-stödet för praktikprocessen. Det har visat sig att underlaget i IT-stödet inte helt överensstämmer med verkligheten utan att det finns fler praktikanter i förvaltningen än vad systemet indikerar.

Stora delar av förvaltningens verksamheter ställer krav på akademisk utbildning. Detta innebär att förvaltningen kontinuerligt skapar studiepraktikplatser som är kopplade till universitet och högskolor samtidigt som det varit svårare att finna former för att inrätta praktikplatser utifrån arbetsmarknadspolitiska skäl.

Inom förvaltningen finns ett flertal medarbetare anställda med lönebidragsstöd från Arbetsförmedlingen. Många av förvaltningens verksamheter lämpar sig inte för att ta emot praktikanter, till exempel på grund av förekomsten av våld och hot, att verksamheten bedrivs genom samtalsbehandling eller att brukarnas behov ställer krav på kontinuitet. Möjligen är detta en orsak till att praktikplatserna är relativt få medan lönebidragsanställningar är relativt vanliga.

5.8 Kultur

Nämnden bedriver ingen verksamhet inom området Kultur.

5.9 Mänskliga rättigheter

5.9.1 Övergripande

Brukarperspektiv

Förvaltningen har som strategi att integrera likabehandlingsfrågorna ur ett brukarperspektiv i styrningen och uppföljningen via enhetsplaner och årsberättelser.

Inom ramen för Målbild 2013 har ett uppföljnings- och analysverktyg tagits fram under 2012 som borgar för att alla enheter i sin uppföljning av verksamhetens resultat beaktar såväl jämställdhets-, etniska- som åldersaspekter. Många enheter gör detta redan idag

men förvaltningen har inte tidigare haft en gemensam beslutad strategi för hur frågan skall hanteras i hela förvaltningen.

Medarbetarperspektiv

Under 2012 har förvaltningen gjort en nulägesanalys och beslutat tagit fram en plan för 2013 för medarbetares lika rättigheter och möjligheter. I planen lyfts ett antal områden fram där förvaltningen behöver bli bättre, till exempel när det gäller att motverka kränkande särbehandling och trakasserier.

Vid rekrytering skall enheter med ojämn könsfördelning prioritera underrepresenterat kön utifrån gällande kravprofil. Förvaltningen skall också arbeta för att rekrytera medarbetare med annan etnisk härkomst till tjänster med krav på högskoleutbildning.

5.9.2 Mångfald och integration

Brukarperspektiv

Vad gäller arbetet med likabehandling utifrån ett brukarperspektiv och hur väl förvaltningen lyckas anpassa sin tillgänglighet och tjänster utifrån brukarnas behov så är detta en del i förvaltningens prioritering Målbild 2013. Genom en systematisk uppföljning och analys av verksamhetens resultat beaktat olika diskrimineringsgrunder skapas förutsättningar för att identifiera eventuell ojämlik behandling i form av till exempel resursfördelning utifrån kön och exkludering av vissa grupper.

Medarbetarperspektiv

2012 års medarbetarenkät visar på små skillnader i nöjdhet utifrån ålder, kön och etnicitet. Äldre medarbetare är något nöjdare med sina anställningsvillkor än yngre medarbetare, men skillnaderna har minskat i förhållande till 2011. Kvinnor är fortsatt något nöjdare än män och medarbetare med annan etnisk härkomst är fortsatt också något nöjdare.

I plan för medarbetares lika rättigheter och möjligheter för 2013 presenterar förvaltningen en omfattande kartläggning av mångfalden i organisationen. Största utmaningen för förvaltningen är skillnaden mellan medarbetar- och befolkningsstruktur. Förvaltningen behöver öka andelen män och andelen medarbetare med annan etnisk härkomst på tjänster som kräver högskoleutbildning, inklusive cheftjänster.

5.9.3 Jämställdhet

Brukarperspektivet

På brukarsidan varierar tillgången på statistik men de flesta verksamheter har siffror på fördelningen män/kvinnor i verksamheten. Enheterna försöker utveckla verksamheten för en ökad jämställdhet. Ingen verksamhet inom förvaltningen redovisar resursfördelning utifrån kön. Möjligheterna för att kunna göra detta kommer att öka då förvaltningen kommit längre i arbetet med kostnad per brukare.

Förvaltningen har beslutat att under 2013 inleda ett aktivt antidiskrimineringsarbete riktat mot brukare. Identifierade nyckelpersoner från verksamheterna kommer att utbildas för att ta ett särskilt ansvar för att öka uppmärksamheten på diskrimineringsrisker och utveckla uppföljning och planering inom enheterna.

Medarbetarperspektivet

Förvaltningen följer upp "jämställdhetsläget" via JÄMIX-mätningar. Jämställdheten har enligt mätningarna ökat i förvaltningen.

De två främsta orsakerna till ökningen var:

- att kvinnors sjukfrånvaro minskade så att det inte längre är några skillnader i

- sjukfrånvaro mellan kvinnor och män
- att skillnaden mellan hur många föräldradagar som män och kvinnor i genomsnitt tar ut har minskat.

Förvaltningens största brister ur ett jämställdhetsperspektiv är:

- att färre än 20% av alla yrkesgrupper inom förvaltningen är jämställda, dvs ett kön representerar mindre än 40 % av medarbetarna i yrkesgruppen
- män i större utsträckning än kvinnor har heltidstjänster

5.9.4 Människor med funktionsnedsättning

5.9.4.1 Redovisning av resultat

Arbetet med att öka sysselsättning och arbete för personer med psykisk funktionsnedsättning har skett på olika plan:

- Utveckling av aktivitetshusens uppdrag mot meningsfull sysselsättning
- Inrättande av vägledarfunktion vilken syftar mot arbete, studier

Inom aktivitetshuset har införts vägledarfunktioner (7 st) samt arbetsgrupper (3 st). dessa insatser har haft 59 deltagare. Inom ramen för målet har aktivitetshuset också arbetat med samverkansfrågor samt gjort en översyn och förtydligande gällande uppdraget. Vägledarna har utbildats (IPS-modellen) och gett stöd till ett 40-tal deltagare varav ett par deltagare har gått ut i arbetspraktik, ett par till studier och en deltagare har fått anställning. Gällande ungdomssatsningarna (under 30 år) har det resulterat i fler antal ungdomar på aktivitetshuset, men erbjudandet om en dags riktade aktiviteter inte räcker för att möta behovet. Många av ungdomarna efterfrågar aktiviteter måndag-fredag, aktiviteter som liknar ett jobb eller en utbildning och som kan bidra till struktur på vardagarna.

När det gäller övriga grupper med funktionsnedsättning har Lägrverksamheten utökat sina målgrupper och har därmed ytterligare teman för sina läger. Lägrverksamheten har startat upp nya lägerformer med inriktning på barn i utsatta situationer såsom "Plusläger" som är läger för deltagare som behöver ett mer kvalificerat stöd (utifrån stadsdelarnas uttryckta önskemål) och läger för barn där föräldrarna har en psykisk ohälsa eller utvecklingsstörning. I den dagliga verksamheten på Eldorado har enheten arbetat med att vidareutveckla brukarnas genomförandeplaner samt utvecklat brukarinflytandet.

För att minska personalomsättning har det under 2012 varit viktigt att anställa lägerledare med rätt kompetens från början, ge återkoppling och uppföljning, stöd från arbetsledningen och vidareutbildning samt handledning då det krävs. Under året har Lägrverksamheten inrättat fler tillsvidareanställningar bl a som stödassistenter. För att minska personalomsättningen på Dalheimers hus har enheten fokuserat på att höja andelen fast anställd personal och sänka andelen timanställda. Varje brukare på aktivitetsscenter och korttidsboendet har en utsedd kontaktperson.

5.9.4.2 Viktiga framtidsfrågor

Ett förbättringsområde för aktivitetshuset och arbete med psykiskt funktionsnedsatta är att bli attraktiva för grupper av deltagare som idag väljer bort aktivitetshuset samt öka brukarinflytandet. Systematisk uppföljning av alla deltagare skall genomföras, man kommer även att införa vägledarfunktioner till arbete och studier på alla aktivitetshus. Vägledarna kommer att ha kapacitet för 20 deltagare/funktion.

Utifrån att stadsdelarna önskar läger för personer som har en neuropsykiatrisk diagnos och ett större omsorgsbehov får lägerverksamheten se över möjligheterna att möta behovet från nya grupper. I Eldorados dagliga verksamhet till man öka kunskaperna om användning av olika kommunikationssätt, skapa en tillgänglig miljö både fysiskt och kognitivt, ha tydligare enkäter samt göra utvärdering för ökad brukarpåverkan.

Samverkan med frivilligsektorn såväl som stadsdelarna behöver formaliseras och tydliggöras när det gäller ansvarsområden och förväntningar. Det handlar speciellt om arbete och sysselsättning för gruppen med funktionsnedsättning där frivilligorganisationer ofta har en central roll.

5.10 Näringsliv och turism

Tillståndsenheten under året infört e-tjänster för ansökningsärenden. Alla dokument har klarspråksgranskats för att öka begripligheten och kundvänligheten. Enheten har ökat den fysiska tillgängligheten med 50 procent genom att öka både telefon- och besökstiderna. I nya ansökningsärenden kontaktas sökanden omedelbart via telefon eller mail av den ansvarige handläggaren. Brukaren får besked om att ärendet är mottaget och informeras om den fortsatta processen.

5.11 Klimat och miljö

Förvaltningen arbetar i linje med sitt miljöledningssystem och kommer förstärka personalmässigt för att kunna arbeta mer effektivt centralt med miljöfrågorna 2013. Det som är bekymmersamt är att Social resursförvaltning har ökat sina utsläpp av fossila bränslen på grund av ett utökat internationellt samarbete där flygresor är svåra att undvika. Social resursförvaltning satsar nu därför stort på videokonferenser som ett sätt att klimatkompensera. Efter en kartläggning av omfattningen av källsortering visar det sig att alla verksamheter i förvaltningen gör detta i ganska hög utsträckning. Endast hälften sorterar dock matavfall vilket i de flesta fall beror på att fastighetsägare inte ger förutsättningar för detta. Andelen ekologiska livsmedel har ökat - men det går långsamt. Eleffektiviteten är svår att mäta då elen inte särredovisas i de flesta av förvaltningens fastigheter. Det verkar dock finnas en god medvetenhet om frågan i verksamheterna. Medarbetarna uppmuntras på olika sätt att ta cykel eller åka kollektivt. Exempel på detta är cykelpooler och inköp av elcyklar.

5.12 Stadsutveckling

Förvaltningens stöd i stadsutvecklingen genom S2020 har passerat olika stadier av opinionsbildning, organisering och förankring till att under året ha koncentrerats till kompetensutveckling, forskning, konkreta handlingsplaner och verktyg. Ett breddat fokus där frågor om skillnader i hälsa och livsmöjligheter kompletterar tidigare inriktning på fysisk miljö har också eftersträvat. Under året har också förvaltningens övriga verksamheter på ett mer uttalat sätt involverats och uppmärksammas på sin viktiga roll i det hållbara stadsutvecklingsarbetet.

För att stadens organisation bättre ska kunna tillgodogöra sig kunskap och vinna erfarenheter, krävs ständig utveckling av verktyg för att systematisera och sprida dessa. Arbetet med att skapa en stadsövergripande plattform i form av en hemsida för social hållbarhet är i sitt slutske. Där kommer också de verktyg som i samarbete med andra förvaltningar skapats för att stödja sociala konsekvens- och barnkonsekvensanalyser att presenteras och uppdateras.

S2020 har också ingått i arbetet med stadens 400-årsjubileum. Detta resulterade i en idébank som, tillsammans med det omfattande material som projektet centrala älvstaden

producerade, behöver fortsatt bred samverkan för att bli viktiga investeringar i Göteborgs framtid.

Det fortsatta arbetet följer de kriterier om nätverksinriktning, kapacitetshöjning och långsiktighet som varit bärande sedan arbetet inleddes.

5.13 Trafik

För Social resursförvaltnings verksamheter som har ett centralt läge är det inga problem att åka kollektivt, cykla eller gå. Under 2011 och 2012 har förvaltningen öppnat nya läger och boenden där bilkörande dock är svårt att undvika och därför har indikatorn "resa med egen bil i tjänsten" inte minskat. Detta trots att till exempel allt fler resor till lägergårdarna görs med storbuss. Inom Boende har flera enheter cyklar och man försöker välja kollektivtrafik där det är möjligt. Flera insatser har påbörjats som kommer att göra det mer attraktivt att cykla och åka kollektivt och mer krångligt eller till och med omöjligt att ta bil.

5.14 Myndighetsutövning

Enhetschefer för förvaltningens verksamheter med myndighetsutövning har påbörjat ett samarbete för erfarenhets- och kunskapsutbyte. Det gäller Familjerättsbyrån, Social jour och Tillhörighetsutredningar, Tillståndsenheten samt Flyktingadministration och Etableringsenheten. En ny rutin för anmälan av domar till utskott och nämnd har tagits fram. I första hand anmäls inkomna domar till utskottet. Domar av mer principiell vikt anmäls också till nämnden. För att kvalitetssäkra arbetet kommer en samlad redogörelse lämnas till nämnden årligen. Även sekreterarna i utskott och nämnd kommer påbörja en samverkan för erfarenhets- och kunskapsutbyte.

Ärendetillströmningen har ökat under året och varit särskilt hög inom Familjerättsbyrån och Etableringsenheten. På Socialjouren har man märkt en ökning av eu-migranter och då även så kallade tredje lands medborgare. Socialjouren försöker i görligaste mån följa upp påpekanden och signaler om att det förekommer ensamma barn eller barn tillsammans med vuxna som tigger. Antalet ensamkommande flyktingbarn har ökat drastiskt under året. Det har ibland varit svårt att bereda boende till dessa barn då det råder stor brist på placeringsalternativ. Det höga trycket har försvårat det dagliga arbetet, särskilt inom Etableringsenheten, och har i vissa fall även medfört längre handläggningstider. Samarbetet med Arbetsförmedlingen behöver fördjupas ytterligare med syfte att tydliggöra uppdrag och gränsdragningar. Ett förbättringsarbete behövs för högre måluppfyllelse gällande "rättvis och saklig behandling i varje insats" samt att garantera "likabehandling".

Trots en hög inströmning av ärenden kan konstateras att rättssäkerheten inte blivit lidande. Inga anmälningar till Socialstyrelsen från klienter på Familjerättsbyrån har funnits och vid tillsyn fann inte Socialstyrelsen några brister. Vid Tillståndsenheten och Etableringsenheten är 80 % av de beslut som tagits korrekta efter avslut i domstol. Samtliga verksamheter har rutiner för att kvalitetssäkra varje enskilt ärende. Analyser görs och rutiner uppdateras vid lagändringar eller andra behov. Arbetet med att stärka rutiner för dokumentation och handläggning av barnärenden i enlighet med BBIC fortgår. Ett skriftligt informationsmaterial om försörjningsstöd på lätt svenska har tagits fram och är även översatt till de vanligast förekommande språken.

Flyktingadministrationen som handlägger utbetalning av statsbidrag till stadsdelarna är i behov av att utveckla dialogen med stadsdelarna och skapa en närmare samverkan för att kunna utbetala korrekta belopp.

Förvaltningen har initierat en intern översyn för att säkerställa att organisationer som

söker föreningsbidrag får sin ansökan prövad utifrån enhetliga villkor. En handbok med rutiner för dokumentation och bidragshantering är framtagen. Riktlinjerna kommer att ses över under 2013. Av 224 ansökningar beviljades 176. En e-tjänst för att systematisera ansökningar rörande föreningsbidrag har införts och kommer att utvecklas ytterligare under 2013. En utredning kring behovet av stöd till nya organisationer, nya sätt att organisera sig kring centrala samhällsfrågor samt hur detta kan få plats inom ramen för befintligt uppdrag pågår. Under 2013 kommer förvaltningen att genomföra en realvärdesanalys på stödet till organisationerna för att tydliggöra bidragets värdeutveckling och samtidigt få ett underlag för utredning av förändringar över tid. Göteborgs Stad förvaltar ett stort antal stiftelser. Förvaltningen har genom Stöd till social ekonomi i uppdrag att handlägga ansökningar för de tjugo sociala stiftelser som Social resursnämnd är utdelningsstyrelse för. Under året beviljades 963 ansökningar och cirka 4 400 000 kr fördelades.

6 Personal - inriktningar i KF:s budget

Kommunikativt ledarskap och chefsrekrytering

En kommunikativ ledare engagerar medarbetare i dialog, ger och söker återkoppling, involverar medarbetare i beslutsfattandet, och uppfattas som öppen och närvarande.

I 2012 års medarbetarenkät skattar medarbetarna ledarskapet i förvaltningen till index 63 (max 100). Nöjdheten med ledarskapet sammantaget har inte förändrats från 2011 års medarbetarenkät, men nedbrutet på enhets- och gruppnivå är det större skillnader.

Förvaltningen arbetar på olika sätt för att skapa goda förutsättningar för cheferna att utöva ett kommunikativt ledarskap, här följer några exempel:

- Förvaltningen har fortsatt öka chefstätheten genom tillsättning av fler gruppchefer. Syftet är att öka delaktigheten och förutsättningarna för ett nära ledarskap samt och att frigöra tid för enhetschefer för långsiktig utveckling av verksamheten, bl a genom stärkt samverkan med stadsdelar och externa samarbetspartners.
- Förvaltningen har skapat en ändamålsenlig organisering av administrativa resurser för att skapa goda förutsättningar för lokalt stöd till cheferna.
- Gemensamma och tydliga processer för verksamhetsledning har varit ett utvecklingsområde i förvaltningen som fokuseras i Målbildsarbetet. Detta blir också ett stöd för cheferna att utöva ett kommunikativt ledarskap med utgångspunkt i verksamhetens uppdrag, mål och resultat. Cheferna får stöd i att se över uppdrag, säkra en ändamålsenlig dokumentation samt verktyg för uppföljning och analys av verksamhetens resultat.

Förvaltningen har under året anställt 1 verksamhetschef, 3 enhetschefer samt 23 gruppchefer.

Kompetens och hälsofrämjande arbetsmiljö

Förvaltningens medarbetare ger kompetens- och arbetsmiljöfrågorna godkänt i medarbetarenkäten (index 62 och 66). Förvaltningen har tillskjutit resurser till tre enheter på grund av ökad arbetsbelastning: Familjerätten och Boutredningsenheten på grund av ökad ärendemängd samt Bergsöhöjds boende på grund av en ökad vårdtyngd bland de boende.

Arbetsmiljöinspektionen genomförde under 2011 en inspektion av det systematiska arbetsmiljöarbetet inom Boendeverksamheten och de få påpekanden som framkom är omhändertagna och avskrivna. Den största knuten att lösa var att se till att förvaltningen erbjuder samtliga medarbetare arbetsledning utanför kontorstid. Under 2012 har frågan lösts genom att Socialjouren övertar arbetsledningen efter kontorstid enligt väl genomarbetade rutiner för samverkan mellan jouren och enheterna.

Under 2012 har stadsrevisionen reviderat det systematiska arbetsmiljöarbetet i förvaltningen. Rapporten från revisionen kommer att presenteras under våren 2013.

Exempel på större kompetensutvecklingsinsatser under året har varit:

- introduktionsprogram för nyrekryterade gruppchefer
- merparten av förvaltningens medarbetare har handledning till stöd i sitt arbete
- utbyte av kunskap mellan verksamhetsområdena - planeringsledare från Boendeverksamheten har utbildat Ungdomsenheten i samtalsmetodiken "Motiverande Intervju". Medarbetare från Behandlingsenheten har utbildat i återfallsprevention inom Boendeverksamheten.

Trygga anställningsvillkor med grundanställning på heltid

Anställningsform

Andelen arbetad tid har fördelat sig enligt nedastående tabell under 2012 och 2011:

År	Tillsvidare	Tidsbegränsat Månadslön	Tidsbegränsat Timlön	Lägeravtal
2012	75,1%	11,4%	6,8%	6,7%
2011	74,8%	9,4%	7,9%	7,9%

Vi ser att utvecklingen går åt rätt håll, även om det går sakta. Förändringarna från 2011 beror på att:

- semestervikarie har i möjligaste mån anställts med månadslön istället för timlön och för längre tid.
- lägerverksamheten utökar andelen tillsvidareanställd personal i förhållande till anställda enligt lägeravtalet.
- i statsbidragsfinansierade tidsbegränsade projekt anställs medarbetare på tidsbegränsade anställningar då ingen långsiktig finansiering finns.

Sysselsättningsgrad

Av förvaltningens 1019 tillsvidareanställda medarbetare har 11 % en anställning på deltid, det vill säga 102 medarbetare. Cirka hälften av deltidsanställningarna beror på omständigheter som har med medarbetarna att göra, till exempel att medarbetarna har sjukersättning på deltid eller har önskat att arbeta deltid av olika skäl. De övriga deltidsanställningarna beror på verksamhets- och ekonomiska skäl. Till årsrapporten bifogas en handlingsplan där förvaltningen redogör för hur vi ska arbeta vidare för att minimera antalet deltidsanställningar.

Jämställda och konkurrenskraftiga löner

Förvaltningens löneanalys efter 2012 års löneöversyn visar inte på någon lönediskriminering utifrån kön. Förvaltningens löner får betraktas som konkurrenskraftiga då vi inte har haft några svårigheter att rekrytera kompetent personal.

Lönestrukturen i förvaltningen följer de lönepolitiska målen för medianlönerna väl, med undantag för medianlönen för behandlingsassistenter som ligger drygt 1000 kr under den önskvärda medianlönen. Förvaltningen har också generellt sett en lägre lönespridning än önskvärt.

I budgeten för 2013 har förvaltningen fått en lönekomensation om 3 %. Samtidigt har de lönepolitiska målen skrivits upp med 3,5-4,4 % för de flesta av förvaltningens tjänster. Då förvaltningen i stort följer de lönepolitiska målen innebär differensen att förvaltningen kommer att få svårt att följa med i den önskvärda löneutvecklingen. Eftersom förvaltningen precis som stadsdelarna är en kvinnodominerad arbetsplats blir effekten också negativ för stadens arbete för jämställda löner.

7 Bokslut

7.1 Sammanfattande analys

Se bilaga 1-3 för resultaträkning, balansräkning samt finansieringsanalys.

Analys intäkter

Knappt hälften av förvaltningens verksamheter finansieras av kommunbidrag. Nämndens resultat är därför i hög utsträckning beroende av hur efterfrågan på den verksamhet som säljs till framför allt stadsdelsnämnderna utvecklas. Under 2012 har efterfrågan varit god inom många av de enheter som helt, eller till stor del, är beroende av försäljningsintäkter. Förvaltningens totala intäkter (inklusive kommunbidrag) uppgick 2012 till 860 718 tkr. Motsvarande siffra för föregående år var 813 874 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

Kommunbidrag

Kommunbidraget 2012 uppgick till 409 825 tkr (47 procent). År 2011 var beloppet 397 550 tkr (48 procent).

Taxor och avgifter

Posten uppgick 2012 till 19 320 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2011 var 17 635 tkr (2 procent) och avser taxor och avgifter från främst krögare, boende på Bergsjöhöjd, Boendeplatser på Kriscentrum för kvinnor, simhallen på Dalheimers hus med mera. Förändringen i jämförelse med 2011 avser i huvudsak intäktssökningar inom Kriscentrum för kvinnor (800 tkr) samt ökade tillståndavgifter (cirka 900 tkr) i jämförelse med föregående år.

Hyror och arrenden

2012 uppgick posten till 42 754 tkr (5 procent). Motsvarande siffra 2011 var 43 006 tkr (5 procent). Posten avser främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år betraktas som oväsentlig.

Bidrag

105 073 tkr (12 procent) för år 2012. Motsvarande belopp 2011 var 79 296 tkr (10 procent). Posten avser i huvudsak statsbidrag samt projektbidrag från länsstyrelsen. En del av nämndens verksamhet är beroende av statsbidrag för att täcka sina kostnader. De största enheterna är Enheten för samhällsorientering (5 700 tkr) och Flyktingguide (1 200 tkr), Etableringsenheten inklusive bistånd (16 500 tkr), Boendena för ensamkommande flyktingbarn (20 800 tkr) och Flyktingadministration (3 700 tkr). Prostitutionsgruppen, Social utveckling 2 med flera är beroende av det så kallade HIV-statsbidraget (totalt 3 500 tkr) och de personliga ombuden för psykiskt funktionshindrade finansieras nästan till hälften med ett specialdestinerat statsbidrag (6 900 tkr). Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera som sammantaget gör att nämnden är sårbar för förändringar beslutade på statlig nivå.

Förändringen i jämförelse mot föregående år beror främst på expansionen av boendena för ensamkommande flyktingbarn (7 000 tkr), att Etableringsenheten inklusive bistånd (8 600 tkr) samt Enheten för samhällsorientering kommit i full drift (1 000 tkr). Övriga förändringar är beroende på dels vilka projekt som påbörjas och vilka som avslutas.

Försäljning av verksamhet och entreprenader

Posten uppgår till 271 010 tkr (32 procent). Motsvarande belopp för 2011 uppgick till 265 587 tkr (33 procent). Kontoklassen avser främst sålda boendeplatser (183 000 tkr), Lägrverksamheten (35 000 tkr), Dalheimers hus (25 400 tkr), Familjevården (7 600 tkr), Socialjouren (5 500 tkr), Förvaltarenheten och krav och bidrag (4 000 tkr), Kontaktmannapoolen (3 500 tkr) samt Servicegruppen på Eldorado (2 300 tkr). De största skillnaderna vid jämförelse med föregående år utgörs av:

- Ökade omvårdnadsintäkter inom boende området (6 500 tkr). Förändringen beror huvudsakligen på ökade intäkter på grund av index (cirka 4 800 tkr), en minskad återbetalning till stadsdelarna på grund av ett lägre överskott (3 000 tkr) samt något färre fakturerade dagar än 2011.
- En minskad efterfrågan av familjevårdens tjänster (- 2 800)
- Lägre intäkter på Dalheimers hus (-1 400 tkr) och främst avseende en lägre efterfrågan inom korttidsboendet och konferensverksamheten.
- En ökad efterfrågan avseende Lägrverksamheten (3 200 tkr).
- En ökad efterfrågan inom Kontaktmannapoolen (700 tkr).

Övriga intäkter

Posten uppgår till 12 731 (2 procent). Motsvarande belopp 2011 var 10 795 tkr (1 procent). Posten avser främst kiosk- och matförsäljning inom Bergsjöhöjd samt restaurangen på Dalheimers hus. Förändringen mot föregående år avser främst matavgifter inom boendeverksamheten.

Analys kostnader

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2012 till 855 623 tkr motsvarande belopp för 2011 var 801 958 tkr.

Personalkostnader

Personalkostnader 467 099 tkr (55 procent). Motsvarande siffra 2011 var 431 644 tkr (54 procent). Ökningen beror främst på fler årsarbetare än föregående år. Antalet årsarbetare uppgår 2012 till 1 069 stycken vilket innebär en ökning med 54 stycken. Ungefär hälften av ökningen är inom Integration och funktionsstöd främst med anledning av expansionen inom flyktingverksamheten. Volymökningar har dock skett inom samtliga områden och beräknas utgöra cirka 22 400 tkr av kostnadsökningen. Helårseffekterna av avtalsrörelserna 2011 och 2012 beräknas uppgå till cirka 12 600 tkr. Resterande utgörs av en nettoeffekt av en positiv löneglidning på grund av en ökat chefstäthet samt en högre andel högskoleutbildad personal samt färre utbetalade avgångsvederlag.

Försörjningsstöd

Försörjningsstödkostnader 9 940 tkr (1 procent). Motsvarande siffra 2011 var 5 166 tkr (1 procent). Posten avser försörjningsstöd på Social jouren (1 300 tkr) samt Etableringsenheten (8 600 tkr). Förändringen mot föregående år avser fler ärenden inom Etableringsenheten.

Entreprenader och köp av verksamhet

Entreprenader och köp av verksamhet 76 014 tkr (9 procent). Motsvarande siffra 2011 var 71 778 mkr (9 procent). Avseende köp av verksamhet så är de största posterna sociala institutionsplatser köpta av Gryning Vård AB, IT-kostnader och personliga ombud för psykiskt funktionshindrade köpta av Bräcke Diakoni. Förändringen mot föregående år avser främst ökade kostnader för IT och telefoni (2 600 tkr) samt Köpt boende och tolkkostnader inom etableringsenheten. Utöver detta har även indexuppräknningar i enlighet med avtal skett.

Lokal- och markhyror

Lokalkostnader 114 077 tkr (13 procent). Motsvarande siffra 2011 var 112 112 tkr (14 procent). Förändringen mot föregående år avser främst: ökade hyreskostnader på grund av index (cirka 2 100 tkr), ökade hyreskostnader för nya lokaler, minskade kostnader för omställnings- reparations och förbättringskostnader främst avseende lokaler (-1 600 tkr)

Förbrukningsmaterial och reparationer

Förbrukningsmaterial, livsmedel och reparationer 27 022 tkr (3 procent). Motsvarande siffra 2011 var 26 943 tkr (3 procent). Inga väsentliga differenser mot föregående år.

Föreningsbidrag

Bidrag till föreningar 100 108 tkr (12 procent). Motsvarande siffra 2011 var 94 356 tkr (12 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom handikappområdet och för frivilligt socialt arbete och huvuddelen av bidragen avser detta. Totalt betalades bidrag ut till knappt 200 olika frivilligorganisationer. Förändringen mot föregående år motsvaras av utökade statsbidrag och kommunbidrag i enlighet med beslut i kommunstyrelsen, index samt möjlighet till fler nämndbeslut med anledning av förvaltningens positiva resultat.

Övriga verksamhetskostnader

Övriga kostnader 57 563 tkr (7 procent). Motsvarande siffra 2010 var 56 037 tkr (7 procent). Skillnaderna varierar på verksamhetsnivå beroende på expansion av verksamhet eller ej. På förvaltningsnivå är dock förändringen oväsentlig till belopp.

Balansräkning

Tillgångar

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2012-12-31 till 135 599 tkr. År 2011 uppgick dessa till 127 161 tkr. Beloppen för 2011 anges i parenteserna. De väsentligaste posterna är:

Anläggningstillgångar 468 tkr (770 tkr)

Förändringen avser årets avskrivningar 301 tkr.

Förråd och lager 338 tkr (306 tkr)

Posten avser kiosken på Bergsjöhöjd, restaurangen på Dalheimers hus samt presentkort för Socialjouren.

Kundfordringar 28 305 tkr (13 658 tkr)

Posten avser förvaltningens kundfordringar samt värdereglering av osäkra kundfordringar. Ökningen avser kommuninterna fakturor och beror främst på fler röda dagar i slutet av december 2012 än år 2011 vilket medfört reglering först 2013.

Fordringar hos anställda 270 tkr (446 tkr)

Avser främst handkassor, lönefordringar och förskott. Minskningen förklaras främst av minskade lönefordringar.

Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 3 940 tkr (2 301 tkr)

Posten avser ankomstregistrerade leverantörsfakturor samt avräkningsfordran kundfakturor gentemot Intraservice. Skillnaden mot föregående år utgörs bland annat av en faktura från gryning vård avseende 2013 som ankom i december 2012 och utanordnades först 2013. Posten varierar beroende på när förvaltningens leverantörer fakturerar.

Fordringar hos staten 17 570 tkr (7 402 tkr)

Posten avser dels särskilt momsbidrag samt statsbidrag till främst flyktingverksamheten. Förändringen avser dels förändrad hantering för finansavdelningens utbetalning av statsbidrag och dels expansion av boendena för ensamkommande flyktingbarn 2012.

Övriga kortfristiga fordringar 411 tkr (94 tkr)

Avser kort och kontantbetalningar på Dalheimers hus. Anledningen till ökningen är dels att förvaltningen nu har försörjningsstöd mot återbetalning samt dröjsmål i insättningen av medel från värdetransport företag.

Momsfordan redovisning 2 963 tkr (2 996 tkr)

Avser momsfordran. Posten kan variera beroende på leverantörernas faktureringsstidpunkter.

Förutbetalda övriga kostnader 32 830 tkr (26 248 tkr)

Posten avser främst leverantörsfakturor och föreningsbidrag som utanordnats 2012 men som avser 2013. Skillnaden mot föregående år förklaras främst av att Gryning vård samt räddningsmissionen fakturerat för kvartal 1 år 2013 redan i december 2012. Avseende 2012 skedde detta först i början på året.

Upplupna övriga intäkter 5 146 tkr (4 890 tkr)

Posten avser kontot upplupna övrig intäkter som främst avser ej erhållna projektbidrag och dels sådant som ska faktureras 2013 men som avser 2012.

Kassa och bank 43 358 tkr (68 049 tkr)

De likvida medlen var vid årsskiftet 43 358 tkr, vilket innebär att nämndens likviditet fortsatt är god. Förändringen beror på ökade statsbidragsfordringar, ökade förutbetalda kostnader, minskning av förutbetalda intäkter samt en återbetalning av eget kapital. Se även finansieringsanalysen för att få en förklaring till förändringen.

Skulder och avsättningar

Förvaltningens skuldsida uppgår 2012 till 100 504 tkr. Motsvarande belopp för 2011 var 85 245 tkr. Nedan anges de största posterna samt vad de största förändringarna avser.

Leverantörsskulder 39 371 tkr (24 454 tkr)

Leverantörsskulden avser ej betalade leverantörsfakturor. Skillnaden beror främst på att Gryning vård AB förskotts fakturerade första kvartalet 2013 i december 2012, detta skedde inte förra året. Förvaltningen har dessutom två utestående fakturor från Bräcke diakoni. Ytterligare förklaringar är fler röda dagar i slutet av december 2012 än 2011 och att fakturor med förfallodag 29-31 december betalades i januari 2013.

Momsskuld 139 tkr (221 tkr)

Posten avser redovisad ej betald moms. December månads utgående moms.

Kortfristiga skulder lev-/kundreskontra 9 050 tkr (3 097 tkr)

Posten avser betalda leverantörsfakturor den 28 december som ej likvidreglerats mot Intraservice. Detta i enlighet med Stadens rutiner.

Övriga kortfristiga skulder 6 498 tkr (6 415 tkr)

Posten avser främst projektbidrag som inkommit men ej förbrukats. Oväsentlig förändring mot föregående år.

Upplupna personalkostnader 31 736 tkr (28 611 tkr)

Posten avser timlön och OB-tillägg för december, avgångsvederlag, okompenserad övertid samt semesterlöneskulden. Förändringen mot föregående år beror främst på en volymökning avseende årsarbetare, sparade dagar samt löneavtal.

Förutbetalda intäkter 7 390 tkr (16 360 tkr)

Posten består av förutbetalda intäkter. Minskningen avser främst förbrukade statsbidrag avseende flyktingverksamheterna samt förändrad hantering för finansavdelningens utbetalning av statsbidrag.

Upplupna övriga kostnader 6 320 tkr (6 077 tkr)

Avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturor alternativt sådan som ännu inte fakturerats. Förändring mot föregående år oväsentlig.

Eget kapital

Det utgående egna kapitalet är 35 095 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat samt den återbetalning som nämnden beslutade om i våras.

7.2 Resultaträkning

RESULTATRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
förvaltningsinterna kostnader och intäkter eliminerade		tkr
Verksamhetens intäkter	2012	2011
Taxor, avgifter och ersättningar	19 320	17 635
Hyror och arrenden	42 754	43 006
Bidrag	105 073	79 296
Försäljning av verksamheter och entreprenader	271 010	265 587
Övriga intäkter	12 731	10 795
Summa verksamhetens intäkter	450 888	416 319
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader		
Löner, ersättningar och förmåner	331 588	304 745
Sociala avgifter och pensionskostnader	123 007	114 173
Övriga personalkostnader	12 504	12 726
Summa personalkostnader	467 099	431 644
Övriga verksamhetskostnader		
Försörjningsstöd	9 940	5 166
Entreprenader och köp av	76 014	71 778

RESULTATRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
verksamhet		
Lokal- och markhyror, fastighetsservice	114 077	112 112
Bränsle, energi och vatten	3 351	3 406
Förbrukningsmaterial och reparationer	27 022	26 943
Övriga verksamhetskostnader	157 671	150 393
Summa övriga verksamhetskostnader	388 075	369 798
Av- och nedskrivningar		
Avskrivningar	301	402
Summa av- och nedskrivningar	301	402
Summa verksamhetens kostnader	855 475	801 844
Verksamhetens nettokostnader	404 587	385 525
Kommuninterna fördelningar		
Kommunbidrag	406 300	387 700
Kommunbidrag, tillägg	3 525	9 850
Summa kommuninterna fördelningar	409 825	397 550
Finansiella intäkter		
Ränteintäkter		
Övr finansiella intäkter	5	5
Summa finansiella intäkter	5	5
Finansiella kostnader		
Räntekostnader	4	1
Övriga finansiella kostnader	144	113
Summa finansiella kostnader	148	114
Periodens resultat	5 095	11 916

7.3 Balansräkning

BALANSRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING

BALANSRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
TILLGÅNGAR	121231	111231
Anläggningstillgångar		
Maskiner och tekniska anläggningar		
Inventarier, verktyg och installationer	468	770
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Summa Anläggningstillgångar	468	770
Omsättningstillgångar		
Förråd och lager	338	306
Kundfordringar	28 305	13 658
Fordringar hos anställda	270	446
Kortfristiga fordringar lev/kundreskontra	3 940	2 301
Fordringar hos staten	17 570	7 402
Övriga kortfristiga fordringar	411	94
Momsfordran redovisningskonto	2 963	2 996
Förutbetalda övriga kostnader	32 830	26 248
Upplupna övriga intäkter	5 146	4 891
Kassa och bank	43 358	68 049
Summa Omsättningstillgångar	135 131	126 391
SUMMA TILLGÅNGAR	135 599	127 161
EGET KAPITAL OCH SKULDER		
Ingående eget kapital	41 916	49 807
Justering eget kapital	-11 916	-19 807
Periodens resultat	5 095	11 916
Eget kapital	35 095	41 916
Kortfristiga skulder		
Leverantörsskulder	39 371	24 454
Momsskuld redovisningskonto	139	221
Kortfristiga skulder	9 050	3 097

BALANSRÄKNING SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
lev/kundreskontra		
Kortfristiga skulder försörjningsstöd		10
Övriga kortfristiga skulder	6 498	6 415
Upplupna personalkostnader	31 736	28 611
Förutbetalda intäkter	7 390	16 360
Upplupna övriga kostnader	6 320	6 077
Summa Kortfristiga skulder	100 504	85 245
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	135 599	127 161

7.4 Finansieringsanalys

FINANSIERINGSANALYS SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
Belopp i tkr		
	1212	1112
DEN LÖPANDE VERKSAMHETEN		
Årets resultat	5 095	11 916
Justering för ej likviditetspåverkande poster, avskrivningar	301	402
Justering för ej likviditetspåverkande poster, avsättningar		
Minskning avsättningar pga utbetalning		
Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital	5 396	12 318
Minskning kortfristiga skulder		
Ökning kortfristiga skulder	15 258	1 172
Minskning kortfristiga fordringar		3 226
Ökning kortfristiga fordringar	-33 429	
Förändring rörelsekapital	-18 171	4 398
Kassaflöde från den löpande verksamheten	-12 775	16 716
INVESTERINGAR		

FINANSIERINGSANALYS SOCIAL RESURSFÖRVALTNING		
Överförda anläggningstillgångar		
Kassaflöde investeringar	0	0
FINANSIERING		
Ökning långfristiga skulder		
Minskning långfristiga skulder		
Justering EK	-11 916	-19 807
Kassaflöde finansiering	-11 916	-19 807
ÅRETS KASSAFLÖDE	-24 691	-3 091
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS BÖRJAN	68 049	71 140
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	43 358	68 049