



Göteborgs Stad  
Social resursförvaltning

# Årsrapport 2013

## Social resursnämnd

---

## Innehållsförteckning

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning.....</b>                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2 Förvaltningsövergripande .....</b>                                                                                          | <b>6</b>  |
| 2.1 Analys av årets utfall .....                                                                                                 | 6         |
| 2.2 Värdering av eget kapital.....                                                                                               | 7         |
| 2.3 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling .....                                                             | 8         |
| 2.4 Utveckling inom personalområdet.....                                                                                         | 9         |
| 2.4.1 Personalstruktur .....                                                                                                     | 9         |
| 2.4.2 Kommunikation .....                                                                                                        | 9         |
| 2.4.3 Övrig utveckling inom personalområdet .....                                                                                | 10        |
| 2.5 Viktiga framtidsfrågor .....                                                                                                 | 10        |
| 2.6 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....                                                                            | 11        |
| 2.6.1 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah .....                                                                           | 11        |
| 2.6.2 Intern kontroll.....                                                                                                       | 11        |
| 2.6.3 Nationella minoriteter .....                                                                                               | 12        |
| 2.6.4 Sponsring.....                                                                                                             | 12        |
| 2.7 Resultat enligt organisationsstrukturen.....                                                                                 | 13        |
| <b>3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag .....</b>                                                                       | <b>15</b> |
| 3.1 Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges prioriterade mål .....                                        | 15        |
| 3.2 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges prioriterade mål .....                                             | 18        |
| 3.2.1 Jämställdheten i stadens verksamheter ska öka .....                                                                        | 18        |
| 3.2.2 Det hållbara resandet ska öka.....                                                                                         | 19        |
| 3.2.3 Arbetsmarknadsinsatser för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka .....                                               | 19        |
| 3.2.4 Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska minska .....                                                            | 20        |
| 3.2.5 Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka .....                                                                   | 20        |
| 3.3 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag.....                                                                | 20        |
| 3.4 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag .....                                                      | 21        |
| 3.4.1 Andelen miljömåltider ska öka till minst 50 procent under mandatperioden.....                                              | 21        |
| 3.4.2 Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timanställd personal. Gäller för mandatperioden..... | 21        |
| 3.4.3 Under 2014 ska minst 50 procent av stadens tjänsteupphandlingar göras med sociala hänsyn .....                             | 21        |
| 3.5 Uppföljning av nämndens uppdrag.....                                                                                         | 22        |
| 3.6 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka.....                                                    | 23        |
| 3.6.1 Boende och socialjour .....                                                                                                | 23        |

|          |                                                                       |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.2    | <i>Stöd till familjer och individer</i> .....                         | 24        |
| 3.6.3    | <i>Integration och funktionsstöd</i> .....                            | 25        |
| 3.6.4    | <i>Social utveckling</i> .....                                        | 26        |
| 3.6.5    | <i>S2020</i> .....                                                    | 27        |
| 3.6.6    | <i>Tillståndsenheten</i> .....                                        | 27        |
| <b>4</b> | <b>Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde</b> ..... | <b>29</b> |
| 4.1      | Boende och socialjour .....                                           | 29        |
| 4.2      | Stöd till familjer och individer.....                                 | 31        |
| 4.3      | Integration och funktionsstöd .....                                   | 34        |
| 4.4      | Social utveckling .....                                               | 37        |
| 4.5      | S2020 .....                                                           | 40        |
| 4.6      | Tillståndsenheten .....                                               | 41        |
| <b>5</b> | <b>Bokslut</b> .....                                                  | <b>43</b> |
| 5.1      | Sammanfattande analys .....                                           | 43        |
| 5.2      | Resultaträkning.....                                                  | 49        |
| 5.3      | Balansräkning .....                                                   | 50        |

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Anmälan lex Maria*

*Bilaga 2: Uppföljning intern kontroll 2013*

*Bilaga 3: Patientsäkerhetsberättelse 2013*

*Bilaga 4: Resultaträkning*

*Bilaga 5: Balansräkning*

# 1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

## De vi är till för

Arbetet under året har skett helt i enlighet med uppdragen i reglementet. Generellt har förvaltningen haft en ökad efterfrågan på insatser i de verksamheter som möter brukarna direkt och i de verksamheter som stödjer stadsdelarna i deras befolkningsansvar. Både efterfrågan och utförda insatser har, med några undantag ökat.

Genom Målbildsarbetet, där vi påbörjat en implementering under 2013, har vi följt vilken nytta och effekt våra insatser har för stadsdelarna och för enskilda brukare. Brukarenkäten, egna enkäter och brukarrevisioner är en del av det arbetet. Vi har ett starkt fokus på att det vi gör ska vara till nytta för våra brukare. Vårt målbildsarbete är ett utvecklingsarbete som handlar bland annat om att vi ska kunna svara på frågan om våra insatser gjort skillnad till det bättre. Brukarundersökningarna är ett viktigt hjälpmedel för att kunna bedöma brukarnytan i våra insatser.

Därför är det glädjande att ta del av resultaten från årets brukarundersökning. 1 351 brukare har svarat på årets enkät. Nöjd kundindex har ökat i de tidigare undersökningarna och ökade även 2013. Andelen nöjda brukare ligger på 79 procent. År 2008 låg siffran på 72 procent. En stor majoritet av våra brukare, 75 procent, upplever att de har fått en förbättrad situation som ett resultat av de insatser vi erbjudit. Ett viktigt resultat under det gångna året är att 120 personer har fått egna bostadskontrakt.

## Medarbetare

Antalet medarbetare och chefer har fortsatt att öka i förvaltningen till följd av att verksamheten ökat i volym och att nya uppdrag tillkommit. Flera organisationsförändringar har skett på enhetsnivå till exempel inrättandet av en ny Hälso- och sjukvårdsenhet, förändringar inom Dalheimers Hus till följd av nytt reviderat uppdrag och inrättandet av en gruppchefsnivå i flera enheter i förvaltningen. Expansionen och förändringarna tar kraft från chefer och medarbetare även om de är föranledda av positiva orsaker. Inför 2014 har förvaltningsdirektören beslutat om en förvaltningsövergripande organisationsöversyn till följd av expansionen och i syfte att säkra styrningen och ledningen av förvaltningen.

Vi genomförde ingen medarbetar- och ledarenkät under 2013 så förvaltningen har ingen övergripande uppföljning av hur medarbetare och chefer skattar sina förutsättningar för att utföra förvaltningens uppdrag.

## Ekonomi

Social resursnämnd har en ekonomi i balans. Årets resultat uppgår till 1 968 tkr, vilket är 3 468 bättre än budgeterat. Efterfrågan på nämndens intäktsfinansierade verksamhet har i huvudsak varit god även om vissa undantag finns. Förvaltningens positiva resultat under året har möjliggjort genomförandet av extra satsningar i syfte att gynna nämndens målgrupper. Vi kan också konstatera att nämndens finansieringsgrad fortsätter att öka mot externa intäkter. För 2013 uppgår siffran till 55 procent. För 2012 var motsvarande siffra 53 procent. Förutsättningarna inför budget 2014 får på en övergripande nivå anses som relativt goda även om det finns vissa risker.

## Verksamhet

En viktigt steg som tagits under året är framtaganden av ett nytt reglemente som skapar en tydlighet om vilka som är förvaltningens kärnuppdrag. Förvaltningen har under 2013 fortsatt att expandera och även fått nya uppdrag. Utmaningen i det är att behålla fokus på det som är förvaltningens kärnuppdrag och samtidigt hantera nya uppdrag.

Samtliga verksamhetsområden har växt. Den största ökningen i volym har skett i arbetet med nyanlända och inom boendeområdet. Under perioden har nämnden ingått i ett Idéburet offentligt partnerskap (IOP) för att tillsammans med den sociala ekonomins aktörer möta utmaningen med den ökande EU-migrationen.

Förvaltningens ordinarie kärnverksamhet omfattar områden som på olika sätt direkt bidrar till att staden kan uppfylla målen i budgeten. I kärnuppdraget ingår att stödja stadsdelarna i deras befolkningsansvar. Insatserna innehåller både direkt arbete med brukare men också stöd till stadsdelarna i det förebyggande arbetet. Frågan om samverkan mellan oss och stadsdelarna, men även med andra aktörer, är viktig och här har vi tagit viktiga steg framåt. Utgångspunkten är att samverkan ska leda till större nytta för våra brukare.

Förvaltningen har utsetts som processägare för tre prioriterade mål i budgeten. Strategin och organisationen runt processägarskapet har under året förändrats och utvecklats. En tydligare koppling till stadsdelarnas politiska och tjänstemannalinje har skapat goda förutsättningar för att processägarskapet kommer att göra skillnad i arbetet med de prioriterade målen. Ett resultat är större fokus i staden på frågan om social hållbarhet. I det ligger att det förebyggande arbetet ska ses som investeringar som är en angelägenhet för alla stadens verksamheter och inte enbart en fråga för socialtjänsten. Budgetens mål och processägarskapet har också inneburit att folkhälsofrågorna under året blivit viktiga i vårt arbete.

## 2 Förvaltningsövergripande

### 2.1 Analys av årets utfall

|                             | Utfall   | Aktuell budget | Avvikelse | Utfall 2012 |
|-----------------------------|----------|----------------|-----------|-------------|
| Nettokostnad                | -418 232 | -421 700       | 3 468     | -404 730    |
| Kommunbidrag                | 420 200  | 420 200        | 0         | 409 825     |
| Resultat                    | 1 968    | -1 500         | 3 468     | 5 095       |
| Eget kapital                | 31 968   | 28 500         | 3 468     | 35 095      |
| Lönekostnad exkl arvoden    | -353 471 | -353 500       | 29        | -327 566    |
| Arbetad tid (årsarbetare)   | 1 100    | 1 100          | 0         | 1 069       |
| Lönekostnad per årsarbetare | 321      |                |           | -307        |

Årets resultat uppgår till 1 968 tkr och stämmer väl med den prognos på 1 500 tkr som lämnades i uppföljningsrapport 3 i oktober 2013. Det budgeterade resultatet är - 1 500 tkr, vilket innebär en positiv avvikelse med 3 468 tkr. Då förvaltningen under året lämnat positiva prognoser har också extra insatser riktade till förvaltningens målgrupper kunnat genomföras.

På en övergripande nivå har både intäkter och kostnader varit högre än budgeterat. Efterfrågan har i huvudsak varit god inom förvaltningens intäktsfinansierade vilket syns inom boendeverksamheten som trots kostnader för extraordinära insatser för bränder och vattenläckor samt uppstart av nya jourboenden redovisar ett resultat nära noll. Beläggning har i snitt uppgått till 93,4 procent att jämföra med en budget på knappt 90 procent. Efterfrågan har varit hög inom Kriscentrum för kvinnor, Kontaktmannapoolen samt Familjevården vilket bidragit med cirka 1 700 tkr till förvaltningens positiva resultat då kostnaderna inte ökat i samma takt.

De största positiva avvikelserna i förvaltningen avser:

- Förvaltningens uppdrag kring externa utförare inom hemtjänsten. Det har inte medfört några kostnader för förvaltningen i år vilket innebär en positiv avvikelse med 1 535 tkr.
- Extra ekonomiska medel som kommunstyrelsen beslutade om till Enheten för samhällsinformation som inte nyttjats fullt ut. Det medför en positiv budgetavvikelse på 523 tkr.
- Lägrerverksamheten redovisar överskott, bland annat på grund av att övertagandet av lägergården Stora färgen är försett. Överskottet för enheten uppgår till 1 300 tkr.
- Vakanser under årets första hälft inom främst Stöd till familjer och individer, Social utveckling samt övrig verksamhet.
- Lägre kostnader för IT och kontaktcenter än budgeterat.

Med anledning av att förvaltningen haft positiva avvikelser och lämnat en positiv prognos under 2013 har nämnden kunna fatta beslut om engångsinsatser i form av extra föreningsbidrag, ungdomsanställningar samt satsningar riktat till fattiga EU-medborgare. Det har också medfört att vi har haft möjlighet att bedriva verksamhet som saknat särskild finansiering. Exempel på det är arbetet med EU Drug Prevention and City Partnership, framtagandet av det brottspreventiva programmet samt uppstarten av nya jourboenden för familjer.

Mer information om de ekonomiska resultaten för respektive verksamhetsområde finns under avsnitt 2.7.

Förutsättningarna inför budget 2014 får anses som relativt goda med vissa undantag. Social jouren har under året haft ett högt tryck på grund av den fria rörligheten inom EU och fattiga EU-medborgare men även på grund av ett ökat antal nyanlända flyktingbarn. Det har lett till ökade kostnader. Inför nästa år har budgeten utökats för enheten men frågan bör hållas under uppsikt.

Inför 2014 har ett förändringsarbete genomförts på Dalheimers hus. Bland annat har målgrupper och priser setts över. Det medför att förutsättningarna är förhållandevis osäkra inför 2014. Detta tillsammans med en vikande efterfrågan inom korttidsboendet och aktivitetscenter under hösten skapar en osäkerhet.

Från och med 2014 har nämnden tagit över uppdraget för Allégården. Vi bedömer att tillförda resurser i nuläget är tillräckliga.

Efterfrågan på förvaltningens intäktsfinansierade verksamheter innebär alltid både en möjlighet och en risk. Med undantag för Dalheimers hus har efterfrågan varit hög under 2013 och i dagsläget bedömer vi hålla budget för 2014.

I jämförelse med föregående år har förvaltningens kostnader ökat med 73 000 tkr till 928 000 tkr. Intäkterna har ökat med 70 000 tkr varav kommunbidraget utgör cirka 10 000 tkr. Skillnaden mellan kostnadsökningen och intäktsökningen på 3 000 tkr utgör resultatförsämringen i jämförelse med föregående år.

## **2.2 Värdering av eget kapital**

I bokslutet för 2013 redovisas ett eget kapital på 31 968 tkr. Nämndens eget kapital bör ligga mellan 20 000 till 30 000 tkr enligt de kommuncentrala riktnivåerna, som bygger nämndens omsättning. Den grundläggande tanken bakom stadens styrmodell kring storleken och hanteringen av det egna kapitlet är att ge nämnderna möjlighet att parera situationer med hastigt förändrade förutsättningar. Nämnden har tidigare år följt stadens riktlinjer. En viss del av det egna kapitalet överfördes till den kommungemensamma kassan och nämndens eget kapital har uppgått till 30 000 tkr.

Under 2013 har vi identifierat en ny risk när det gäller vårt försäkringsskydd och självrisker för de fastigheter vi hyr inom boendeverksamheten. Självrisker kan i vissa fall uppgå till 15 000 tkr. Under året har förvaltningen haft höga kostnader i samband med flera bränder. Även om dessa inte varit i närheten av nivån på självrisker, så har de en betydande påverka på resultatet. Vissa försäkringsärenden är inte avslutade men vi har tagit med en bedömning i resultatet.

För att hantera den identifierade risken bedömer vi att förvaltningen under en femårsperiod bör öka det egna kapitalet till 35 000 tkr. Sannolikheten att en maximal självrisk skulle infalla betraktas som låg men för att skapa en beredskap bör det egna kapitalet byggas upp till 45 000 tkr på sikt. Rimligtvis borde detta kunna ses som en kommungemensam risk och inget förvaltningen ska bygga reserver för. Frågan kring försäkringsskyddet utreds tillsammans med Göta Lejon för att hitta än bättre hantering på sikt.

Förvaltningens beräknade omsättning 2014 uppgår till 962 500 tkr, prognostiserade intäkter förväntas uppgå till cirka 514 800 tkr och kommunbidraget till 447 700 tkr. Detta innebär att intäkterna förväntas bli högre än kommunbidraget nästa år, precis som det var 2013. Mycket förenklat skulle en förändrad efterfrågan på en procent av förvaltningens tjänster innebära en förändring med nästan 5 100 tkr.

Kostnader för personal och lokaler är de största kostnadsposterna. Det medför svårigheter att anpassa kostnadsläget på kort sikt. Om exempelvis 2014 års löneavtal

blir en procent högre än budgeterat ökar förvaltningens kostnader med cirka 5 000 tkr på helåret.

Förutom ovan nämnda risker får läggas nämndens egen ambition att vilja använda eget kapital för angelägna utvecklingsprojekt.

Den samlade bedömningen av tänkbara risker och möjligheter medför att det är önskvärt att nämnden har ett eget kapital på 35 000 tkr. Detta kan sättas i relation till att ett eget kapital på 5 procent av förvaltningens omsättning skulle uppgå till 48 000 tkr.

### 2.3 Nettokostnads-, lönekostnads- och personalvolymsutveckling

|                                       | År 2012 | År 2013 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Nettokostnadsutveckling               | 5,0 %   | 3,3 %   |
| Lönekostnadsutveckling (exkl arvoden) | 5,3 %   | 7,9 %   |
| Personalvolymsutveckling              | 9,6 %   | 3,0 %   |

Nettokostnadsutvecklingen för året uppgår till 3,3 procent eller 13 502 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 kostnader har ökat med 73 060 tkr samtidigt som intäkterna har ökat med 59 558 tkr, vilket ger en nettokostnadsökningen om 13 502 tkr.

Nettokostnadsutvecklingen i förhållande till perioden föregående år består främst av:

- Ökade kostnader för löneavtal och index på förvaltningens nämndbidragsfinansierade verksamheter cirka 9 000 tkr
- En minskad nettokostnad inom Dalheimers hus, cirka 2 700 tkr
- Ökade kostnader och inom socialjouren i jämförelse med föregående år, cirka 2 000 tkr.
- Ökade kostnader till följd av nya uppdrag i enlighet med fullmäktiges budget såsom Brottsofferarbetet och psykologstöd till utsatta kvinnor, cirka 2 900 tkr.
- Cirka 800 tkr för arbetet med EU Drug Prevention City Partnership
- Extra insatser i form av ökade föreningsbidrag samt arbetet med Idéburet offentligt partnerskap. Kostnaderna för detta var cirka 2 000 tkr högre 2013 än 2014.

Nästa års budget medger en nettokostnadsutveckling på 6,3 procent inklusive indexuppräknningar samt nya nämndbidragsfinansierade uppdrag.

Nettokostnadsutrymmet i budget förutsätter ett nollresultat avseende nämndens intäktsfinansierade verksamhet. Vi gör ingen annan bedömning än att vi klarar av det. Risker finns såsom osäkerheten i nästa års löneavtal, efterfrågan inom den intäktsfinansierade verksamheten, nämndbidragsfinansierad verksamhet där efterfrågan ökar mer än vad det finns finansiering till. Ett exempel på detta är Social jouren som just nu har ett ökat tryck.

Lönekostnadsutvecklingen uppgår till 7,9 procent och personalvolymsökningen uppgår till 3 procent. Samtliga verksamhetsområden har ökat den arbetade tiden i jämförelse med föregående år. Drygt hälften av ökningen har skett inom verksamhetsområdet

Integration och funktionsstöd enheterna Boende för ensamkommande flyktingbarn. Lönekostnadsutvecklingen beror främst på att den arbetade tiden har ökat samt årets löneavtal. En viss del beror på en ökad semesterlöneskuldkostnad. Räknas dessa faktorer bort kan vi se en viss löneglidning. Det förklaras av att andelen högskoleutbildad personal i förvaltningen ökat samt att chefstätheten ökat något.

## 2.4 Utveckling inom personalområdet

### 2.4.1 Personalstruktur

|                                      | År 2011      | År 2012      | År 2013      |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Antal tillsvidareanställda på heltid | 763          | 811          | 856          |
| Antal tillsvidareanställda på deltid | 89           | 104          | 93           |
| Antal tidsbegränsat anställda        | 110          | 122          | 110          |
| Antal timavlönade                    | 224          | 219          | 213          |
| <b>Totalt antal anställda</b>        | <b>1 186</b> | <b>1 256</b> | <b>1 272</b> |

*Utöver totalt antal anställda som redovisas i tabellen finns cirka 250 medarbetare inom lägerverksamheten. De är tidsbegränsat anställda och dygnsavlönade och arbetar utifrån ett särskilt kollektivavtal.*

Antalet anställda fortsätter att öka i förvaltningen och det är heltidsanställningar tillsvidare som står för ökningen. Ökningen beror på en volymökning och att anställningar omvandlats från bland annat deltid och tidsbegränsade anställningar.

Störst ökning av antalet anställda under 2013 finns inom verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd och enheten Boende för ensamkommande flyktingungdomar.

### 2.4.2 Kommunikation

Förvaltningen har under året på olika sätt arbetat för att skapa förutsättningar för och stödja cheferna i deras kommunikativa uppdrag:

- Vi har anpassat chefsorganisationen genom ytterligare ett chefsled. Ett syfte med förändringen var att ersätta den otydliga arbetsledarrollen med en chef med fullt ansvar för verksamhet, personal och ekonomi. Antalet medarbetare per chef är i förvaltningen är i snitt 17. Ingen chef har fler än 35 medarbetare, med undantag för Lägerverksamheten där gruppcheferna har fler medarbetare, lägerledare, som arbetar helger och lov.
- Vi har förtydligat förväntningarna på chefer i förvaltningen genom riktlinjer för chefsroller i organisationen. Alla chefer ska i utvecklingssamtal diskutera vilka förutsättningar de har för att leva upp till förväntningarna och vilka eventuella åtgärder som behöver vidtas om det finns brister i förutsättningarna.
- Vi har under flera år drivit ett utvecklingsarbete för att stödja cheferna i deras verksamhetsansvar, Målbild 2013. Inom Målbildsarbetet är det kommunikativa uppdraget att förmedla och involvera medarbetarna i mål och uppföljning av verksamheten varit centralt.
- Vi har organiserat arbetsledning efter kontorstid genom socialjouren för att främja chefernas arbetssituation genom att de avlastas ansvar utanför arbetstid.
- Vi har genomfört en enkät för att följa upp hur cheferna upplever stödet från de centrala stödenheterna Ekonomi, HR och verksamhetsstöd. Cheferna ger stödet i stort ett mycket gott betyg men pekar också på några utvecklingsområden.

- Cheferna får stöd i kommunikation och information av förvaltningens informatörer. Det kan handla om kommunikationsplanering vid förändringar eller för att nå ut till olika målgrupper.

### **2.4.3 Övrig utveckling inom personalområdet**

Förvaltningen har i stort en stabil personalsituation men risker finns kopplat till lönestruktur och expansionen av verksamheter inom integrationsområdet.

Förvaltningen har svårigheter att nå upp till de lönepolitiska målen för vissa yrkesgrupper framförallt inom Boendeverksamheten men också inom myndighetsutövande verksamhet som Socialjour och Familjgården.

Den snabba expansionen inom integrationsområdet ställer stora krav på att förvaltningen hinner skapa förutsättningar för chefer och medarbetare att utföra uppdraget så att inte oönskade arbetsmiljöproblem uppstår.

## **2.5 Viktiga framtidsfrågor**

Göteborg är en stad där skillnaderna i människors förutsättningar och villkor har ökat. Det uttrycker sig i form av ekonomiska, utbildningsmässiga, sociala och hälsomässiga skillnader. I arbetet för att skapa en hållbar stad kommer det att vara viktigt att bryta dessa trender. Här kommer Social resursförvaltning att spela en viktig roll i att stärka och utveckla stadens arbete för ett socialt hållbart Göteborg.

För att klara utmaningarna finns det några områden som kommer att bli av särskild betydelse. Förvaltningen har växt sedan den startades. Samtidigt som efterfrågan och behov har ökat inom de befintliga verksamheterna har vi fortlöpande fått nya uppdrag. Bedömningen är att vi kommer att fortsätta växa. En viktig framtidsfråga kommer därför att vara vår förmåga att konsolidera och utveckla befintliga uppdrag och samtidigt ha en beredskap att ta emot nya uppdrag.

En förutsättning för att klara det är att vi har kunskap om behoven hos våra brukare och hur dessa behov förändras över tid. Här behöver vi vara flexibla och anpassa våra tjänster vare sig det gäller stödet till stadsdelarna eller insatser riktade till enskilda brukare. Att ytterligare förbättra samverkan med stadsdelarna och andra förvaltningar och bolag kommer här att vara en viktig framtidsfråga för att fånga upp stadsdelarnas behov men också för att höja effekten av våra gemensamma insatser riktade till enskilda brukare.

För att möta behoven i insatserna riktade till de enskilda brukarna kommer det fortsatta målbildsarbetet stå i fokus. Målbildsarbetet innebär att vi ska kunna avläsa både brukarnas nöjdhet och vilken nytta våra insatser har haft med målet att både nöjdhet och nytta ska öka. Ett område där brukarperspektivet kommer att stå i fokus på ett tydligt sätt är inom boendeverksamheten. Vi har påbörjat ett arbete med att anpassa insatserna så att de tydligare möter brukarnas behov. Det är ett led i linjen med Bostad först.

Det har skett förändringar i vår omvärld som påtagligt påverkar förutsättningarna för förvaltningens arbete. Bostadsfrågorna kommer fortsatt att tillhöra en av de viktigaste framtidsfrågorna. Bostadsbristen påverkar människors livsvillkor på ett påtagligt sätt. Bostadsfrågan är och kommer att vara en viktig del i arbetet för social hållbarhet.

Brist på bostäder får konsekvenser på en rad områden och påverkar barns uppväxtvillkor. Att ha en bostad är en viktig förutsättning för att motverka och

undanröja olika former av social problematik. Möjligheten för våldsutsatta kvinnor att kunna lösa sin situation påverkas också av bostadsbristen. Tillgången på bostäder är också en förutsättning för att vi på ett bra sätt ska kunna ta emot de flyktingar som förväntas komma till Göteborg.

Den strategiska inriktningen inom boendeområdet är ett viktigt verktyg för att arbeta för integration och social hållbarhet.

Migrations- och flyktingfrågorna kommer även fortsatt att stå i fokus för förvaltningens arbete. Förändringar i vår omvärld har inneburit att allt fler EU-migranter vistas i Göteborg, vilket påtagligt påverkat förvaltningens arbete. Grunden för EU-migrationen är utbredda fattigdomsproblem på Europeisk nivå. Vi kommer även fortsatt behöva ha en god beredskap att möta de behov som följer av att allt fler EU-migranter söker sig till Göteborg.

Allt tyder på att antalet flyktingar fortsätter att öka. Främst är det situationen i Syrien som lett till ökningen. I den prognos som migrationsverket gjorde i oktober 2013 bedömer de som ett huvudscenario att 60 000 asylsökande kommer till Sverige 2014. Vi kan därför även fortsatt förvänta oss ett stort tryck på de verksamheter som arbetar med mottagande och introduktion av nyanlända flyktingar.

Under 2013 har social oro påtagligt påverkat människors vardag i några stadsdelar men även i staden som helhet. Händelserna har inneburit att den upplevda tryggheten påverkats negativt. Förvaltningen har arbetat med att stödja stadsdelarna med olika trygghetsskapande insatser och har under 2013 fått ett utökat uppdrag på området. Bedömningen är att det arbetet även fortsatt kommer att vara viktigt. Målet är att bidra till att öka både den faktiska och den upplevda tryggheten.

## **2.6 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag**

### **2.6.1 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah**

|                                    | Kvartal 4 2013 |
|------------------------------------|----------------|
| Antal anmälningar enligt Lex Maria | 1              |
| Antal anmälningar enligt Lex Sarah | 0              |

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) arbetar kontinuerligt med att stödja verksamheterna i avvikelshantering och förbättringar. Under året har ett gediget arbete med att se över alla medicintekniska produkter på Dalheimers hus påbörjats.

När det gäller lex Sarah genomför vi återkommande utbildningar. Alla nyanställda chefer får också information om hur man ska hantera lex Sarah.

Mer information om händelsen som anmälts till Socialstyrelsen finns i bilaga 1 Anmälan lex Maria.

### **2.6.2 Intern kontroll**

En väl fungerande intern kontroll innebär att alla chefer medvetet och aktivt styr verksamheten mot de mål och uppdrag som anges i lagstiftning, reglemente, budget, enhetsplaner och övriga styrdokument. Arbetet med intern kontroll bidrar till att systematiskt utveckla verksamheten.

Under 2013 har vi tydliggjort vad som ingår i chefsuppdraget genom en ny riktlinje som beskriver chefs roller och ansvar i Social resursförvaltning.

Vi har fortsatt att utveckla arbetet med planering och uppföljning, brukarmedverkan och individdokumentation som ingår i Målbild och som tillsammans förbättrar den interna kontrollen i organisationen. Implementeringen av delarna i Målbild utgår från verksamhetens behov och fortsätter under 2014.

Förvaltningens arbete med Målbild knyter också an till ledningssystem för kvalitet och välfärdens processer. Vi ser behov av och arbetar för att beskriva och sammanföra dessa delar till en helhet istället för separata delar. Ett problem för oss har varit att det saknas ett samlat grepp från stadsledningskontoret i arbetet med ledningssystemet och välfärdens processer.

### **Uppföljning av plan för intern kontroll 2013**

I chefs roll ingår att identifiera och analysera risker som kan medföra att verksamheten inte fullföljer eller uppnår uppdrag och mål, och vidta åtgärder för att begränsa riskerna. Vi arbetar med att identifiera och förebygga risker på alla nivåer i organisationen. Kontroll av de väsentligaste risker, som ingår i planen för intern kontroll, är en del av arbetet med intern kontroll. Årets granskning visar att förvaltningen överlag har fungerande processer och att vi följer riktlinjer och rutiner.

Kontrollerna har lett till att vi identifierat möjligheter till förbättringar och ger förslag på åtgärder både där det finns brister men också där processer fungerar. Förslag till åtgärder används som underlag till förbättringar som kvalitetssäkrar verksamhetens processer.

Sammanlagt har 30 områden granskats. Inom fyra av områden har granskningen visat att processen inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Dessa områden är:

- utbetalning av försörjningsstöd på Socialjouren
- lönerapporteringsprocessen
- avvikelseprocessen i hälso- och sjukvård
- riktlinje för MTP-produkter på Dalheimers hus

Åtgärderna för att hantera bristerna och förbättra dessa processer ligger inom ramen för ordinarie uppdrag och ingår i verksamhetens systematiska förbättringsarbete. De medför inga ekonomiska konsekvenser.

En sammanfattning av granskningarna utifrån 2013 års plan för intern kontroll finns i bilaga 2 till årsrapporten.

### **2.6.3 Nationella minoriteter**

Social resursförvaltnings kontaktperson för Finskt förvaltningsområde har informerat om frågan på intranätet. Inbjudningar och annan information som varit relevant har skickats speciellt till de verksamheter som har finska brukare, till exempel Bergsjöhöjds äldreboende. På Bergsjöhöjd finns många olika aktiviteter som riktar sig till finstalande brukare och ett samarbete har inletts med en finsk utbildning för undersköterskor.

### **2.6.4 Sponsring**

Social resursnämnd har inte fattat beslut om sponsringsåtagande.

## 2.7 Resultat enligt organisationsstrukturen

| Resultat i tkr per sektor/avdelning | Nämndbidrag    | Årets resultat | Budgeterat resultat | Utgående eget kapital |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|-----------------------|
| Boendeverksamhet och Socialjour     | 94 615         | -2 217         | 0                   | 0                     |
| Stöd till familjer och individer    | 125 664        | 1 132          | 0                   | 0                     |
| Integration och funktionsstöd       | 75 065         | 2 763          | 0                   | 0                     |
| Social utveckling                   | 116 976        | -1 570         | 0                   | 0                     |
| S2020                               | 4 046          | 342            | 0                   | 0                     |
| Övrig verksamhet                    | 5 334          | 1 518          | -1 500              | 31 968                |
| <b>Totalt</b>                       | <b>421 700</b> | <b>1 968</b>   | <b>-1 500</b>       | <b>31 968</b>         |

Nedan redovisar vi resultatet per verksamhetsområde.

### Boendeverksamheten och Socialjour

Boendeverksamheten redovisar ett resultat på -2 217 tkr. Beläggningen uppgår till 93,4 för året, jämfört med budget på drygt 90 procent. Med anledning av den höga beläggningen överstiger intäkterna budgeten. Även kostnaderna överstiger budget med anledning av den höga beläggningen, men också på grund av extraordinära kostnader för bränder och vattenläckor, extra kostnader för nystartade jourboendena för familjer samt uppstart av det nya boendet på Råvebergsvägen. Utredningen av ansvarsfrågorna för bränderna pågår och därför har en uppskattning av kostnaderna har gjorts i bokslutet. På en övergripande nivå redovisar boendeverksamheten i princip ett nollresultat. Den största anledningen till underskottet är ökade kostnader inom Socialjouren. Socialjouren haft ett högt tryck på grund av fattiga EU-migranter som söker hjälp och ett ökat antal nyanlända flyktingbarn. Inför 2014 har vi ökat Socialjourens ekonomiska resurser men den höga efterfrågan innebär trots det en viss risk.

### Stöd till familjer och individer

Stöd till familjer och individer redovisar ett resultat till på 1 132 tkr. De största positiva avvikelserna beror främst på vakanser i början av året samt en högre försäljning än budgeterat på Kriscentrum för kvinnor. Även Kontaktmannapoolen och Familjevården redovisar en högre försäljning än budgeterat. Vakanser har bland annat funnits på Ungdomsenheten samt Familjerättsbyrå. Behandlingsenheten redovisar underskott. Det positiva resultatet har möjliggjort att extra satsningar på ungdomsanställningar inom frivilligsektorn på 750 tkr kunnat genomföras under hösten.

### Integration och funktionsstöd

Årsresultatet uppgår till 2 763 tkr för Integration och funktionsstöd. Samtliga enheter förutom Dalheimers hus redovisar ett positivt resultat eller resultat nära noll. Dalheimers hus redovisar ett underskott på -1 342 tkr för perioden. En omorganisation av verksamheten på Dalheimers pågår i syfte att bland annat se över verksamheten uppdrag och ekonomi. Förändringen beräknas få effekt vid årsskiftet. Under hösten har efterfrågan på både korttidsboendet och aktivitetscentret minskat. Arbete pågår på enheten men det innebär en risk för 2014. Lägerverksamheten, Eldorado och Enheten för samhällsorientering har de största positiva avvikelserna.

## **Social utveckling**

Social utveckling redovisar ett resultat på -1 570 tkr. Det negativa resultatet beror på de extrasatsningar nämnden beslutat om med anledning av förvaltningens samlade positiva resultat såsom:

- Arbetet med fattiga EU-medborgare och Idéburet offentligt partnerskap samt Crossroads, 1 900 tkr.
- Utökade medel till föreningsbidrag, 1 900 tkr.
- Arbetet med EU Drug Prevention and City Partnership samt det brottspreventiva programmet som saknar direkt finansiering.

Extrasatsningarna har bland annat möjliggjorts av överskott inom hemtjänstuppdraget och vakanser inom kooperatörshuset.

## **Övrig verksamhet och S2020**

Områdenas resultat uppgår till 3 360 tkr bättre än budgeterat. Resultatet beror främst på överskott inom de förvaltningsgemensamma enheterna samt lägre kostnader för IT än vad som budgeterats.

### 3 Uppföljning av prioriterade mål och uppdrag

#### 3.1 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**

| Mål                                                                                                                  | Sammanfattande resultatredovisning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bedömning av måluppfyllelse                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Göteborgarnas livschanser ska utjämnas                                                                               | <p>Dubbelt så många barn och unga som lever i familjer med missbruk har fått stöd och hjälp. Stödet till föräldrar har också ökat.</p> <p>Efterfrågan och antalet deltagare ökar för utbildningar inom barn och ungas psykosociala hälsa, sexuell hälsa och Hiv-prevention och Våld i nära relationer. Uppdrag om plan för Våld i nära relationer har slutförts.</p> <p>Kompetenscentrum för brottsutsatthet har etablerats. Vägledning för mottagande av ensamkommande barn har tagits fram och förslag på kommungemensamma rutiner för mottagande.</p> <p>Strategi och organisation runt processägarskapet har utvecklats och förändrats under året. Tydligare koppling till stadsdelarnas politiska- och tjänstemannaledning har skapat goda förutsättningar för att processägarskapet kommer att göra skillnad i arbetet med de prioriterade målen. Ett resultat är ett större fokus i staden på frågorna om hållbarhet.</p>                                                                                                   |  Viss |
| Tidigt förebyggande och rehabiliterade insatser ska öka när det gäller barn och unga samt vuxna med missbruksproblem | <p>Antalet insatser i behandlingsgrupperna och MiniMaria har ökat. Fältgruppen Citys ungdomskontakter har ökat med 200 procent genom personalförstärkning och förändrade rutiner. Antalet insatser har ökat och kötiden halverats inom Familjerådgivningen. Ökning inom KAST (köpare av sexuella tjänster) och minskning på Barnhus.</p> <p>Efterfrågan ökar på utbildningar och processtöd kring ANDT, sexuell hälsa och hivprevention och förebyggande av ungdomskriminalitet.</p> <p>Drogvaneundersökningen har genomförts i år.</p> <p>Förvaltningen har definierat begreppen förebyggande och rehabiliterande som stöd för arbete med målet.</p> <p>Rutiner för att ta reda på behov hos ensamkommande barn har utvecklats, liksom samarbete med sjuk- och tandvård samt Flyktigbarnteam och BUP.</p> <p>Lägerverksamheten skapar förutsättningar för barnen att fungera i samhället.</p> <p>Boendeverksamheten arbetar motiverande mot missbruk genom samtalskontakter, återfallsprevention och motiverande samtal (MI).</p> |  God  |

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                     | Strategi och organisation runt processägarskapet har utvecklats och förändrats under året. Tydligare koppling till stadsdelarnas politiska- och tjänstemannaledning har skapat goda förutsättningar för att processägarskapet kommer att göra skillnad i arbetet med de prioriterade målen. Ett resultat är ett större fokus i staden på frågorna om hållbarhet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |
| Integrationen mätt utifrån integrationsstyrkortets strategiska områden ska öka                                      | Verksamheternas bemötande får gott betyg både från de som har svenska som första språk eller annat språk.<br>Ökad satsning på medel till och samverkan med föreningar för att stärka deras roll i integrationsarbete.<br>Samtliga enheter har medarbetare med olika bakgrund och erfarenhet. Inom enheter som arbetar med mottagande av nyanlända är variationen särskilt stor.<br>Kompetensutvecklingsinsatser har genomförts, bland annat har 65 procent av samhällsinformatörerna deltagit i kurs om integration och delaktighet.                                                                                                                                                                                                                                              | ■ Viss       |
| Jämställdheten i stadens verksamheter ska öka                                                                       | Jäxmätningen visar att jämställdheten bland medarbetarna har ökat. Relevant uppföljning för jämställdhet ur ett brukarperspektiv saknas. Mångfaldsutbildning för föreningar inom social ekonomi har genomförts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ■ Svårbedömd |
| Skillnaderna i hälsa mellan olika socioekonomiska grupper och delar av Göteborg ska minska                          | Statistiken visar att invånare i stadsdelar med sämre socioekonomiska förutsättningar är de som använder mest av resurserna inom Stöd till familj och individer.<br>Boendeverksamheten arbetar systematiskt med förebyggande informativa insatser och hjälper brukare att få rätt hjälp inom den ordinarie sjukvården.<br>Kompetens- och processtöd till stadsdelarna utifrån folkhälsoperspektivet har ökat.<br>Strategi och organisation runt processägarskapet har utvecklats och förändrats under året. Tydligare koppling till stadsdelarnas politiska- och tjänstemannaledning har skapat goda förutsättningar för att processägarskapet kommer att göra skillnad i arbetet med de prioriterade målen. Ett resultat är ett större fokus i staden på frågorna om hållbarhet. | ■ Viss       |
| Barns fysiska miljö ska bli bättre                                                                                  | Förvaltningen har anpassat lokalerna inom flera verksamheter för att öka trivsel och tillgänglighet för barn och unga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ■ Viss       |
| Skolan ska öka barns och elevers möjligheter att inhämta och utveckla kunskaper, förmågor och värden                | Nämnden arbetar inte med målet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| Skolan ska i ökad omfattning kompensera för elevers olika förutsättningar på såväl elevnivå som mellan olika skolor | Nämnden arbetar inte med målet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| Unga göteborgares möjligheter till en rik och meningsfull fritid ska öka                                            | Ungdomsverksamheterna möter allt yngre ungdomar och fler ungdomar med neuropsykiatrisk problematik. Antalet ungdomar som får stöd ligger på samma nivå som föregående år.<br>Kartläggning av ungas behov har genomförts inför sommaren tillsammans med stadsdelarna för att möta behov och underlätta planering.<br>Förvaltningen har åter startat ett föreningsnätverk med fokus på förebyggande av ungdomskriminalitet.<br>Förvaltningen arbetar för att matcha rätt guide till                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ■ Viss       |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | <p>nyanlända ungdomar och skapar ungdomsgrupper i samhällsorientering, genomför läger, gör studiebesök på fritidsgårdar och kulturhus tillsammans med ungdomarna samt samarbetar med frivilligorganisationer och föreningar.</p> <p>Stöd till organisationer inom funktionshinderområdet gör det möjligt för unga med funktionshinder att delta i fritidsverksamhet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                  |
| Unga göteborgare ska ges ökade möjligheter att påverka frågor som rör dem | <p>Förvaltningen har utvecklat metoder för brukarinflytande på ungdomsenheterna.</p> <p>Barn över fem år får möjlighet att beskriva sin situation i samband med vårdnads- och boendetredningar. BBIC (barns behov i centrum) används i verksamheter som möter barn och förvaltningen stödjer staden i arbete med BBIC.</p> <p>Ensamkommande ungdomar har arbetat med demokratiprojektet "Vara, Vilja, Kunna" som utmynnade i en resa till Almedalen. Det har gett positiva resultat med ökat självförtroende, kunskap och start av förening för ensamkommande barn.</p> <p>Förvaltningen har samlat samtliga aktörer i staden som arbetar med ungas delaktighet för att identifiera behov och önskemål om åtgärder.</p> |  Viss         |
| Äldres inflytande över sin vardag ska öka                                 | <p>Antalet aktiviteter på Bergsjöhöjds boende har ökat, till exempel läger, kyrkbesök, dansafton, bingo och sportevenemang. Rullstolsburna och personer som har svårt ta sig ut själva har varit prioriterade i val av aktiviteter. Förvaltningen har också erbjudit fler aktiviteter på finska, vilket har varit ett önskemål från brukarna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  God          |
| Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en klimatneutral stad  | <p>Förvaltningen har släppt ut något mindre i koldioxid men utsläppen ligger fortfarande för högt på grund av bilresor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  Viss       |
| Staden ska bättre möta göteborgarnas bostadsbehov                         | <p>Utredningar och forskningsprojekt inom S2020 där effekter och alternativen till den nuvarande situationen beskrivs har bland annat resulterat i beslut i Fastighetsnämnden om att skapa alternativa hyresmodeller och konkreta ambitioner i visionen för centrala Älvstaden.</p> <p>Förvaltningen arbetar med utveckling av metoder och verktyg för att hantera renoveringsfrågor så att människor ska slippa flytta på grund av hyreshöjningar.</p> <p>Nya jourboenden och boenden för ensamkommande flyktingbarn har startats.</p> <p>Förvaltningen har startat projektet Bostad först.</p>                                                                                                                        |  Svårbedömd |
| Resurshushållningen ska öka                                               | <p>Källsorteringen har ökat men det återstår mycket mer att göra.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  God        |
| Det hållbara resandet ska öka                                             | <p>Flygresorna har minskat men bilresorna ökat. Totalt har vi minskat våra koldioxidutsläpp något.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  Viss       |
| Den biologiska mångfalden ska främjas                                     | <p>Andelen ekologiska varor har ökat från 14 till 20 procent.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  God        |
| Göteborgarnas näringslivsklimat ska förbättras                            | <p>Handläggningstiden för ärenden på Tillståndsenheten har halverats.</p> <p>Politiker och medarbetare på Tillståndsenheten har deltagit i BRGs utbildning om bemötande.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  God        |
| Arbetsmarknadsinsatser för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka    | <p>Beslut har under 2013 fattats om att åter delta i kvinnokami. Ärendeflödet för KrAmi för män har minskat då Arbetsförmedlingen arbetar med samma målgrupp.</p> <p>10 ungdomar har åkt på volotärresa och 16 har fått</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  Viss       |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                           | <p>ungdomsanställning.</p> <p>Förvaltningen möter ungdomar med större social problematik vilket gör det svårare att få ut dem i sysselsättning.</p> <p>Förvaltningen skapar möjligheter till arbete genom att be bidrag till ytterligare 12 sociala företag och två paraplyorganisationer för sociala arbetskooperativ. Flera kooperativ har också kunnat anställa ytterligare personer.</p> <p>Flera nyanlända ungdomar har fått sommar- och extrajobb genom samarbete mellan Park och Natur och Lindholmens gymnasium för nyanlända.</p> <p>Samhällsorienteringen har startat mentorprogram för att få ungdomar att närma sig arbetsmarknaden.</p> <p>Vägledarfunktion har införts på aktivitetshusen för att stödja deltagarna till arbete och studier.</p> <p>Samarbete med IKEA har gett arbetsträning för brukare inom boendeverksamheten.</p> |        |
| Tillgängligheten till kultur ska öka                      | Samverkan inom förvaltningen har lett till utbud av olika kulturarrangemang som individer med funktionsstöd kan delta i.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ■ Viss |
| Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska minska | <p>I förvaltningens löneanalys har inga osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män inom förvaltningen identifierats.</p> <p>Förvaltningen når inte upp till lönepolitiken för vissa grupper inom förvaltningen som till exempel behandlingsassistenter.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ■ Viss |
| Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka        | <p>Förvaltningen deltar i en arbetsgrupp som ska definiera vad social hänsyn innebär och hur man ska arbeta i staden med det.</p> <p>Under 2013 har förvaltningen genomfört en upphandling. I den ställdes krav på social hänsyn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ■ God  |

## 3.2 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges prioriterade mål

### 3.2.1 Jämställdheten i stadens verksamheter ska öka

#### Brukarperspektiv

Förvaltningen har genom Målbildsarbetet prioriterat att arbeta för att alla verksamheter ska ha könsuppdelad statistik som grund för analys av verksamhetens resultat kopplat till kön. Flertalet verksamheter har könsuppdelad statistik, men det finns behov av att utveckla arbetet. Vi behöver dock i större utsträckning samordna stödet för att utveckla arbetet. Hittills har prioriteringar i arbetet skett på enhets- eller verksamhetsnivå och inte på förvaltningsnivå. För att nå en högre måluppfyllelse har förvaltningen avsatt resurser för en halvtidstjänst att stödja styrningen av frågorna 2014.

#### Medarbetarperspektiv

Jämställdheten bland förvaltningens medarbetare har ökat. Förvaltningen deltar i den nationella JÄMIX-mätningen, ett index som bygger på nio nyckeltal som mäter olika aspekter av jämställdhet. Jämställdheten i förvaltningen har ökat från index 140 för 2011 till index 142 för 2012. Att jämställdheten har ökat beror främst på att fler kvinnor har heltidstjänster jämfört med tidigare.

### **3.2.2 Det hållbara resandet ska öka**

Förvaltningen arbetar med att öka det hållbara resandet genom att göra det mer attraktivt för medarbetarna att resa med kollektivtrafik, cykla eller gå till arbetsplatsen. Så här har vi arbetat med målet under 2013 och resultat vi kan se av det:

- Medarbetare kan från och med juni 2013 köpa Västtrafiks årskort av arbetsgivaren och dra av kostnaden under tolv månader. 214 personer har utnyttjat den möjligheten under året.
- Social resursförvaltning har gått i bräschen när det gäller antal videokonferenser i staden. Vi har installerat en stor videokonferensutrustning på huvudkontoret på Gårdavägen och två mindre på Lägrerverksamheten och Familjerätten. Syftet är att minska resandet och spara tid. 140 videokonferenser har sammanlagt hållits under året. Social resursförvaltning är därmed den förvaltning som använder tekniken mest i staden efter Intraservice, men den skulle kunna nyttjas betydligt mer.
- Sammanlagt har 19 medarbetare leasat cyklar och 174 personer har använt sig av cykelersättningen.
- Vår största arbetsplats, Gårdavägen 2, har fått trafikkontorets utmärkelse *Cykelvänlig arbetsplats* som bevis på vårt cykelengagemang.
- Fler och fler verksamheter köper in cyklar.

### **3.2.3 Arbetsmarknadsinsatser för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka**

För att nå grupper långt ifrån arbetsmarknaden har:

- Sju handledare på aktivitetshuset har börjat arbeta med evidensbaserad IPS-metodik för att stödja deltagare ut i arbete och studier. De har under året arbetat med 114 individer. Av 41 deltagare under 2013 har 19 gått vidare till arbete eller praktik.
- Enheten Boende för ensamkommande ungdomar har i samarbete med Park- och naturförvaltningen och Lindholmens gymnasium uppmuntrat ungdomarna att söka feriearbete. En del har fått sommarjobb, vilket haft stor betydelse för ungdomarnas språk- och personliga utveckling. En del har även fått extrajobb på helgerna. Vi försöker också ordna praktikplatser och uppmuntra till volontärarbetet.
- Samhällsorientering har startat ett yrkesinriktat mentorprogram för att stödja individerna att närma sig arbetsmarknaden.
- Förvaltningen deltar åter med personal i KvinnoKrAmi. KrAmi för män har haft ett minskat ärendeflöde. En trolig förklaring är AF:s särskilda uppdrag inom Frivården, som startat under året. KrAmi:s målgrupp tenderar då att bli mindre, men med mer komplex problematik. Ungdomsverksamheten ITER har riktat sina insatser till ungdomar med en större social problematik än tidigare, vilket gjort att det varit svårare att få dem i sysselsättning. Tio har åkt på volontärresa och 16 har fått del av ungdomsansättning i en förening eller socialt företag.
- Samarbete med IKEA har gett sysselsättning för fem brukare inom boendeverksamheten och sekunda möbler till klienterna i verksamheten.

### 3.2.4 Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska minska

Vi har inte konstaterat några osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor inom förvaltningen.

Vi har fördelat lönekompensationen utifrån verksamheternas behov av löneökningar i relation till stadens lönepolitiska mål. Vissa yrkesgrupper har vi kompenserat med ett högre löneökningstrymme för att nå till målen.

Behandlingsassistenter är den största yrkesgruppen där vi inte når upp till målen för önskvärd medianlön för. Det handlar om cirka 200 medarbetare. Under 2013 fick gruppen behandlingsassistenter det högsta löneutökningstrymmet inom förvaltningen med 3,1 procent. För att nå upp till målbilden 2014 krävs löneökningar för gruppen på åtta procent vilket kräver en flerårig plan.

### 3.2.5 Upphandling av tjänster med sociala hänsyn ska öka

| Mått                                                                            | Oktober 2012 - oktober 2013 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Antal upphandlingar av tjänster och entreprenader som har påbörjats/annonserats | 1                           |
| - därav med social hänsyn                                                       | 1                           |

Mer om upphandlingar med social hänsyn finns i avsnitt 3.4.3.

## 3.3 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

| Uppdrag                                                                              | Har uppdraget utförts?<br>Ja/Nej | Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En kartläggning av resursfördelning utifrån kön ska tas fram i varje nämnd och bolag | Nej                              | Beslut har fattats om en kartläggning av bidragen till föreningar utifrån kön.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Förvaltningar och bolag ska erbjuda alla tillsvidareanställda heltidstjänster        | Nej                              | Alla deltidsanställda på anställningar mellan 80-99 procent har erbjudits anställning. För deltidsanställda inom lägerverksamheten, Dalheimers Hus och Boende för ensamkommande flyktingungdomar behöver vi vidta särskilda åtgärder för att finna arbetsuppgifter och ekonomi för att organisera bemanningen med heltidstjänster. |
| Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå               | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - avseende födda utanför Norden på chefsnivå                                         | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - avseende kvinnor på chefsnivå                                                      | -                                | Andelen kvinnor på chefspositioner i förvaltningen motsvarar andelen kvinnor bland medarbetarna det vill säga 70 procent varför uppdraget inte är relevant för förvaltningen.                                                                                                                                                      |

### 3.4 Kompletterande uppföljning av vissa av kommunfullmäktiges uppdrag

#### 3.4.1 *Andelen miljömåltider ska öka till minst 50 procent under mandatperioden*

| Mått                           | 2012  | 2013  |
|--------------------------------|-------|-------|
| Inköpta livsmedel totalt (tkr) | 12957 | 13483 |
| Andel ekologiska livsmedel (%) | 15    | 19    |
| Andel ekologiskt kött (%)      |       |       |

Andelen ekologiska livsmedel har ökat något. Vi saknar uppgifter om hur stor andel av det inköpta köttet som är ekologiskt.

Vi har haft svårt att nå ut med information om ekologiska inköp till våra kök då vi inte har någon kostansvarig som arbetar samlat med frågan. Andelen ekologiska inköp påverkas även av att det är en ekonomisk fråga, då inköp av ekologiska livsmedel medför ökade kostnader samt att det inom många områden saknas ekologiska alternativ.

#### 3.4.2 *Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timanställd personal. Gäller för mandatperioden.*

| Mått                                    | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------------------------------|------|------|------|
| Andel arbetad tid utförd av timavlönade | 8,6  | 7,3  | 7,6  |

Andelen arbetad tid av timavlönade är relativt konstant samtidigt som andelen arbetad tid i förvaltningen ökat med cirka 32 årsarbetare. Ökningen har till stor del skett inom den schemalagda verksamheten och inte genom ökning av arbetad tid av timavlönade.

Inriktningen i förvaltningens arbete är att ingen enhet ska ha mer än 10 procent i arbetad tid av timavlönade. Vi behöver ta fram ytterligare åtgärder och stöd riktat till de åtta enheter som överstiger målet.

#### 3.4.3 *Under 2014 ska minst 50 procent av stadens tjänsteupphandlingar göras med sociala hänsyn*

Under 2013 har förvaltningen genomfört en upphandling. Det gjordes med konsult hjälp från Upphandlingsbolaget. I upphandlingen ställde vi krav på social hänsyn. Avtalet träder i kraft i januari 2014 och därför går det inte att se några effekter ännu.

Social resursförvaltning ingår i en arbetsgrupp som ska definiera betydelsen av vad social hänsyn innebär och hur vi i staden ska arbeta med social hänsyn. I arbetsgruppen ingår även SDF Västra Hisingen, UHB, Trafikkontoret, Vuxenutbildningsförvaltningen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Älvstranden Utvecklings AB, Lokalförvaltningen, Stadsledningskontoret, Higab, Samordningsförbundet Centrum, Park- och naturförvaltningen, Förvaltnings AB Framtiden och Upphandlingsbolaget.

Arbetsgruppen är bollplank till projektledningen och bereder ärenden till styrgruppen som fattar de strategiska besluten. Så här långt är arbetsgruppen överens om att frågan om ett centralt placerat rekryterings- och matchningsnav är en prioriterad strategisk fråga som bör beredas till styrgruppen.

### 3.5 Uppföljning av nämndens uppdrag

| Uppdrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Har uppdraget utförts?<br>Ja/Nej | Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social resursnämnd och förvaltning ska med aktiva insatser verka för att FN:s förklaring om de mänskliga rättigheterna samt barn- och kvinnokonventionerna omsätts i praktiken för alla som vistas i staden (t ex papperslösa)                                                                                                                          | Nej                              | Under hösten 2013 bildades en mindre arbetsgrupp för att ta fram ett förslag till riktlinjer och se över lagstiftningen. Början på ett förslag omfattar stöd till enskild kvinna i akutläget, via de ideella kvinnojourerna och ett förslag på hur en fortsatt handläggning av ärendet kan ske för att få en juridisk prövning av rätt till bistånd. |
| Motverka tiggeri och sociala missförhållanden bland EU-medborgare som vistas i staden                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Social resursnämnd ska tillhandahålla icke biståndsbedömda platser för våldsutsatta kvinnor                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nämnden och förvaltningen ska verka för att antalet missbrukare minskar                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Stöd till personer som utsätts för våld i nära relationer ska utvecklas                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Psykologhjälp ska finnas att tillgå för barn till våldsutsatta mödrar                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Resultatorienterade metoder ska utvecklas för att få män som brukar våld att upphöra med det                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Av kommunbidraget till föreningsbidrag ska tre procent avsättas till en disponibilitetsreserv.                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Utredningsarbete om socialt bokslut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| S2020-verksamheten för social hållbarhet ska integreras i förvaltningens reguljära arbete, i samverkan med Stadsledningskontorets samordning av folkhälsoinsatserna i staden. Insatserna för att stärka de sociala aspekterna i den fysiska stadsplaneringen i samverkan med berörda tekniska nämnder och förvaltningar, samt stadsdelar ska fortsätta. | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Förvaltningen ska understödja etableringen av ett EULAC/EDAC-kontor i Göteborg                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Sysselsättningsambitionerna för personer med funktionsnedsättning ska fortsätta vara i fokus                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Förvaltningen ska verka för att arbetskooperativ som vi har samarbete med i högre grad sätter fokus på deltagare med social problematik och långvarigt beroende av försörjningsstöd                                                                                                                                                                     | Nej                              | Frågan diskuteras aktivt inom förvaltningen. Måluppfyllelse har koppling till rutiner för försörjningsstöd. Förvaltningen arbetar vidare med frågan.                                                                                                                                                                                                 |
| Social resursnämnd och förvaltningen ska medverka till genomförandet av det åtgärds paket som presenterades i utredningen Rätt boende                                                                                                                                                                                                                   | Ja                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### 3.6 Uppföljning av förvaltningens mål: Kund-/brukarorienteringen ska öka

#### 3.6.1 Boende och socialjour

|                                                                   | Antal | Totalt | Andel |
|-------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet                       | 7     | 8      | 88%   |
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta                         | 7     | 8      | 88%   |
| Andel enheter som arbetarsystematiskt med synpunkter och klagomål | 8     | 8      | 100%  |

|                                                            | Andel  |
|------------------------------------------------------------|--------|
| Andel nöjda kunder/ brukare                                | 44-98% |
| Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats | 44-98% |

#### Brukarenkät

Resultatet av brukarenkäten blev färdigställt under oktober månad 2013.

Undersökningen omfattar endast boendeverksamheten. Socialjouren genomförde en undersökning 2012, men verksamhetens uppdrag medför att det är svårt att använda enkäter för att mäta brukarnas upplevelser. Andra alternativ undersöks av verksamheten.

Svarsfrekvensen för flera boenden och enheter är låg. Den totala svarsandelen för verksamhetsområdet är 48 procent. Medelvärde ligger på 77 och det lägsta värdet är 44 och högsta 98. De verksamheter som har brukare som står längst från den ordinarie bostadsmarknaden har både lägst svarsfrekvens och lägst värde i nöjdhet.

#### Nytt dokumentationssystem

Verksamhetsområdet Boende och socialjour har under året arbetat systematiskt med implementering av ett dokumentationssystem för boendeverksamheten, BoendeDOK. Dokumentation ska främst användas som grund för genomförandeplanen kopplat till klientens behov, men vi kommer också kunna se vissa mönster, trender och tendenser på aggregerad nivå ju mer systemet används.

Den informationen kan vi sedan använda för att planera vår verksamhet för att möta brukarnas behov och önskemål. Vi ser till exempel att klienterna i hög grad önskar hjälp vad gäller ekonomisk rådgivning och skuldsanering, de behöver hjälp med sin fysiska hälsa och i kontakten med sjukvården. Vi kan också se att en hög andel har haft egna hyreskontrakt, även om det kan ligga många år tillbaka i tiden.

#### Brukarrevisioner

Under år 2013 har vi genomfört tre brukarrevisioner. Ett genomgående problem är brukarnas brist på intresse att dela i revisionsarbetet. I dagsläget finns det tre till fyra brukare som har gått utbildningen och är engagerade i revisionsarbetet. Intresset för att bli intervjuad i samband med revision är också genomgående lågt. Det har lett till att

respektive enhet arbetar vidare med att hitta lokala former för ökad grad av ansvarstagande och brukarinflytande inom det egna boendet.

### Synpunktshantering

Verksamheternas synpunkter hanteras systematiskt i programmet Defgo. Antal synpunkter som registrerats under året har ökat från 60 till 136. En tredjedel består av klagomål och i övrigt av frågor och beröm. De flesta synpunkter resulterar i aktiviteter och förbättringsåtgärder lokalt, men det finns också övergripande synpunkter som hanteras strategiskt på strukturell nivå. Placeringskansliets roll har förändrats som ett resultat av stadsdelarnas synpunkter.

### Brukarmedverkan

Verksamhetsområdets enheter arbetar på många olika sätt med att öka brukarmedverkan utifrån lokala förutsättningar, både med husmöten, nyhetsblad och enskilda samtal. Under året har vi infört ett verksamhetsråd som består av personal från enheterna. Syftet är att bevaka fler brukarperspektiv och ta tillvara tyst och förvärvad kunskap som utvecklats både genom utbildningsinsatser och erfarenheter.

### 3.6.2 Stöd till familjer och individer

|                                                                    | Antal | Totalt | Andel |
|--------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet                        | 7     | 7      | 100 % |
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta                          | 7     | 7      | 100 % |
| Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål | 2     | 7      | 29 %  |

|                                                            | Andel |
|------------------------------------------------------------|-------|
| Andel nöjda kunder/ brukare                                | 85%   |
| Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats | 80%   |

### Mätning av brukarnöjdhet och brukarnytta

Alla enheter inom Stöd till familjer och individer mäter brukarnöjdhet och brukarnytta. Måtten använder vi som indikatorer till enheternas egna mål. Flertalet verksamheter har under de senaste åren arbetat med att utveckla verktyg för att på ett bättre sätt kunna mäta *vilken* brukarnytta som skapas. De utmaningar vi står inför handlar framförallt om att fortsätta förfinas verktygen vi använder för att mäta brukarnytta, samt att i ökad grad använda resultatet av mätningarna för att utveckla verksamheten.

### Synpunkts- och klagomålshantering

Systematisk synpunkts- och klagomålshantering är en utvecklingsfråga för flertalet av enheterna. Endast två av dem uppger att de uppfyller förvaltningens kriterier för systematisk synpunktshantering. Det innebär dock inte att brukarna inte har möjligheter

att ha inflytande på den verksamhet vi bedriver. En stor del av vår verksamhet består av individuell samtalsbehandling. Här är det viktigt att utgå ifrån brukarens behov och att anpassa stödet därefter. I 2013 års brukarundersökning fick vi medelvärde 83 (av 100) på frågorna om brukarnas delaktighet. Inom samtliga verksamheter finns möjligheter att lämna in synpunkter. Det vi behöver utveckla är systematiken i hanteringen av synpunkterna så att de kan bidra till ett gemensamt lärande.

### Nöjda brukare

Resultaten av de brukarundersökningar förvaltningen genomfört under senare visar att vi har en hög andel nöjda brukare. På en 100-gradig skala fick vi 2013 medelvärde 85 på frågan vad brukarna tycker om helheten. Vid tidigare undersökningar, 2009 och 2011, var medelvärde 84.

### Förbättrad situation

Brukarna upplever även att deras situation förbättrats i och med kontakten med oss. Vid 2013 års undersökning uppgav 80 procent av de tillfrågade att deras situation förbättrats något eller mycket. Resultaten från de senaste mätningarna visar en positiv trend då motsvarande andel var 76 procent vid 2009 års mätning och 78 procent vid 2011 års mätning.

### 3.6.3 Integration och funktionsstöd

|                                                                    | Antal | Totalt | Andel |
|--------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet                        | 8     | 11     | 73%   |
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta                          | 8     | 11     | 73%   |
| Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål | 6     | 11     | 55%   |

|                                                            | Andel    |
|------------------------------------------------------------|----------|
| Andel nöjda kunder/ brukare                                | 70 - 85% |
| Andel brukare som upplever att deras situation förbättrats | 65 - 85% |

### Brukarundersökningar

Aktivitetshuset har under hösten färdigställt en brukarenkät för att mäta effekten av arbetet på gruppnivå. Alla nya deltagare på får besvara en självskattning av olika livsområde som vi tror kan påverkas av att delta i aktivitetshusets verksamheter. Svaren från de nya deltagarna kommer att jämföras med svaren från de som varit deltagare en längre tid. Deras egenskattningar fångas upp genom att alla deltagare en gång per år gör samma skattning som de nya deltagarna. Enkäten började delas ut till nya deltagare i december 2013. Under 2014 kommer alla deltagare på aktivitetshuset att få möjlighet att besvara enkäten. Därför kan vi inte redovisa resultaten här.

Arbetet med att ta fram ett verktyg för att mäta effekter av vårt arbete har tagit mycket längre tid än förväntat. Det är därför tillfredställande att vi nu har påbörjat arbetet.

Aktivitetshus Centrum genomförde under 2013 en egen brukarenkät för att mäta nöjdhet. 88,5 procent av deltagarna uppgav att de är nöjda med de aktiviteter som de tar del av, 8,2 procent är varken nöjd eller missnöjd. Ingen av de som svarat på enkäten är missnöjd.

### **Brukarinflytande**

Vi har under flera år arbetat med målet att organisera ett fungerande brukarinflytande. Idag finns deltagare på aktivitetshusen organiserade i en grupp som kallar sig Brukardialogen. Målet är att Brukardialogen ska vara referensgrupp för viktiga utvecklingsfrågor för aktivitetshusen. Brukarenkäten och kommande EFS-projekt kommer att bli deras första uppdrag.

Alla aktivitetshus har regelbundna husmöten för att informera och fånga upp brukarsynpunkter på verksamheterna.

### **3.6.4 Social utveckling**

|                                                                    | Antal | Totalt | Andel |
|--------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnöjdhet                        | 3     | 3      | 100%  |
| Andel enheter som mäter kund-/brukarnytta                          | 3     | 3      | 100%  |
| Andel enheter som arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål | 2     | 3      | 66%   |

|                 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------|------|------|------|
| Nöjd kundindex* | 5,3  | 5,6  | 5,25 |

\*Social utveckling mäter NKI vid olika arrangemang utifrån skalan 1- 6 där 1 motsvarar Mindre nöjd och 6 motsvarar Mycket nöjd. NKI för 2011 och 2012 gäller endast teamen *Barn och unga*, *Dialoga*, *Kunskapskällar'n* och *Sexuell hälsa/hivprevention*. Stöd till social ekonomi har under 2011 och 2012 mätt nöjdhet enligt en annan skala.

### **Nöjd kund index**

Social utveckling använder NKI och kommentarerna i utvärderingarna i förbättringsarbetet. Från och med 2013 är samtliga kundenkäter vi använder synkroniserade. NKI för 2013 baseras på siffror från nio av tio team. Nedgången i NKI förklaras sannolikt av att vi ändrat enkäterna och skalan för svarsalternativen.

### **Kundnytta**

Under 2013 har vi prioriterat arbetet med att definiera och mäta kundnytta inom våra specifika uppdrag för att förbättra verksamheten utifrån kundernas behov och önskemål. Samtliga tio team mäter nu nöjdhet, en förändring från fyra team 2012. Arbetet med att utveckla metoder för att mäta nytta fortsätter under 2014.

### **Synpunktshantering**

Alla enheter inhämtar, analyserar, och använder synpunkter i sitt förbättringsarbete. Vi vänder oss till stadsdelar, föreningar och andra aktörer och inte direkt till invånare. För två av enheterna består det huvudsakliga underlaget till förbättringsåtgärder av kommentarer i kundenkäter. När den som svarat är känd tar vi kontakt för dialog och återkoppling.

En av enheterna använder förvaltningens synpunktsblankett och de övriga har andra rutiner för hantering av synpunkter. Systematiken kan utvecklas.

### **Planering av utbildning och insatser tillsammans med kund**

I samband med planering, genomförande och utvärdering av utbildningar, nätverks- och samverkansgrupper samt inom det process- och metodstöd som teamen erbjuder, för vi en noggrann dialog med kunder och samverkanspartner. Då en stor del av insatserna är skräddarsydda för uppdragsgivaren föregås de av en analys av behov, förutsättningar, avgränsningar med mera. Vid behov hänvisar vi till andra aktörer. Verksamheterna inom social ekonomi har en löpande dialog med föreningar, kooperatörer och övriga samverkanspartner. Vi använder förvaltningens uppdragsmall internt men också tillsammans med uppdragsgivare.

### **Utbildning i konsultativt arbetssätt**

Samtliga medarbetare har under 2013 genomgått en fördjupningsutbildning i konsultativt arbetssätt.

#### **3.6.5 S2020**

Verksamhetsområdet S2020 använder varken kund- eller brukarbegreppet. Vårt uppdrag är att bygga nätverk och då använder vi i stället samarbets- eller samverkanspartners som begrepp.

Vi samlar regelbundet våra partners för att med deras behov i centrum bidra till kompetens- och kapacitetsökning. Dessutom pågår ett kontinuerligt utbyte med universitet och högskolor. S2020 inbjuds eller kallas regelbundet till arbetet med stadens stora utvecklingsprojekt och förväntas då bidra med en förstärkning av den sociala dimensionen. Vi ser en markant ökning av aktiviteter som i positiv mening bryter eller korsar invanda mönster.

#### **3.6.6 Tillståndsenheten**

Enheten har arbetat med Insikt och kvalité för att förenkla för företagandet i kommunen. Vi arbetar i samverkan med BRG och övriga myndigheter. Under året har vi infört en fullständig e-tjänst, tillgängligheten har utökats, en telefonslinga med avancerad svarsgrupp är nu i drift och all personal inklusive politiker deltar i en utbildning kring bemötande i SKL:s regi, *Förenkla helt enkelt*.

Årets brukarundersökning visar på förbättrat resultat trots ett turbulent år med mycket negativ debatt kring femtiderna i medierna. NKI har ökat från 58 till 62. Under rådande omständigheter får det anses vara ett mycket bra resultat. För staden är det ett prioriterat mål att höja NKI och att vi gemensamt lyckas driva arbetet i rätt riktning får anses vara en framgång.

Arbetet med att korta handläggningstiderna har gett resultat. För de mest frekventa

ärendekategorierna har handläggningstiden näst intill halverats första halvåret 2013 jämfört med sista 2012. Under året fortgår arbetet med att utveckla verksamhetssystemet AlkT till att omfatta digital signering och mobil tillsyn, för att helt eliminera pappershanteringen vid bland annat tillsyn. Det är också miljömässigt helt i linje med arbetet vi bedriver i frågan kring e-arkiv där beslut väntas inom kort.

Vi behöver fortsätta arbetet med bemötande och effektivitet i samverkan med BRG och resten av staden. Målet är att vara bäst av storstadskommunerna i nästa nationella mätning. Inom kort kommer vi att införa direkt mätning av NKI i samband med att varje ärende avslutas. Det gör vi för att snabbare kunna rätta till det som våra kunder upplever som förbättringsområden.

## **4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde**

### **4.1 Boende och socialjour**

#### **Ökat individualiserat stöd i fokus**

Under 2013 har verksamheten intensifierat arbetet med att anpassa de olika boendeenheterna till att erbjuda en ökad grad av individualiserat stöd. För att genomföra det krävs en bred förankring både inom såväl som utom vår egen organisation. Flexibiliteten måste öka och gränser "suddas ut" mellan de olika enhetskategorierna som finns inom boendeverksamheten.

Vi måste i större utsträckning forma ett innehåll som tar fasta på klienternas behov och stadsdelarnas önskemål. Enheterna behöver också bli bättre på att möta klienterna efter deras behov i stället för att de ska behöva flytta till ett annat boende. Inriktningen är att gå mot "Bostad först"-teorierna och stärka det självständiga boendet utifrån klienternas behov och önskemål.

#### **Utvecklad samverkan**

Ett gemensamt mål för samtliga enheter är att skapa en bättre kontaktyta och närmare dialog med stadens stadsdelsförvaltningar och socialkontoren. Därför har vi under året påbörjat strukturerade och schemalagda dialogmöten med stadens olika socialkontor. Vi representeras där av två enhetschefer och i vissa fall utvecklingsledare.

Ytterligare exempel på initiativ i arbetsformer mot ökad samverkan är att enskilda enheter genomfört enkätundersökningar och fokusgrupper tillsammans med socialkontoren. Vi ingår också på olika sätt i stadens nätverk för områdes- och enhetschefer. Vi har en plan vi arbetar efter där de nämnda och även flera planerade insatser kommer att fortsätta för att öka samverkan med socialkontoren.

#### **Sysselsättning**

Våra möjligheter att skapa och erbjuda meningsfull sysselsättning och aktiviteter måste ses som ytterst begränsade. Målgruppen representeras av personer som saknar bostad och allt som oftast har en svår missbruksproblematik. Tyvärr står de mycket långt ifrån möjligheten att komma ut på arbetsmarknaden trots särskild hänsyn och anpassning. Om inte planeringen för sysselsättning sker tillsammans med ansvariga myndigheter eller biståndsgivande socialkontor är uppslagen och urvalen begränsade till boendenas lokala förutsättningar.

Vi gör många ansträngningar för att skapa meningsfulla sysselsättningsaktiviteter med fastighetsskötsel, hushållssysslor och skötsel av grönytor, men främst i fritidsform. I ett samarbete med IKEA och Arbetsförmedlingen får våra brukare arbetsträning genom att reparera sekunda möbler. För ytterligare insatser krävs ovillkorligen sam- och medverkan av andra ansvariga myndigheter.

#### **Ökad boendeförmåga**

I enhetsplanerna finns fastställda indikatorer för att mäta boendeförmågan. Den mäts efter kriterierna inbetalning av hyra, skötsel av lägenhet och att inte störa grannarna. Varje brukare har i sin genomförandeplan motsvarande satta mål efter sin egen förmåga. Flera brukare har genom individuellt anpassade stödsatser kunnat öka sin boendeförmåga, vilket i sin tur har lett fram till nödvändiga referenser. För Fastighetskontoret är referenserna ett "skall-krav" för att bli aktuell för ett erbjudande

om ett kommunalt kontrakt.

Genom att successivt genomföra ett individualiserat arbetssätt ersätts begreppet ”boendeförmåga”. Det kommer snarare att handla om organisationens förmåga och möjlighet att möta och svara upp mot den enskilde personen med de insatser som krävs för att hon eller han ska kunna bo och leva under så självständiga former som möjligt. För att metodmässigt möta behoven har vi omfattande aktiviteter och insatser för att ge personalen verktyg i bemötande, för motivations- och förebyggande arbete inom områdena missbruk och hot och våld (MI - motiverande intervju, att hantera problemskapande beteende, återfallsprevention, samt ESL - ett självständigt liv).

### **Egna hyreskontrakt**

Under det gångna året har cirka 120 personer fått ett eget eller ett kommunalt kontrakt. Till större delen har dessa personer bott inom enheterna Tränings- och referensboende och Ungdoms- och familjeboende. Ett 20-tal personer har även tidigare bott inom Stöd- och habiliteringsboende, Långsiktigt boende samt Kvinnovårdskedjan.

### **Hårt tryck på Socialjouren**

För Socialjouren har 2013 inneburit förändringar genom nya uppdrag, till viss del nya målgrupper och ökade arbetsinsatser. Socialjouren består numera av fyra olika enheter vilket har präglat vår verksamhet under året. Efter sommaren samordnades enheten administrativt i samma byggnad på Stora Badhusgatan.

### **Jourboenden**

Under sommaren och i början av hösten har vi startat tre jourboenden för barnfamiljer utan omsorgsbehov (Svalebo, Kålltorp och Lexby). Under våren rekryterade och introducerade vi tre familjecoacher, som i övrigt är riktad till familjer utan särskilt stödbehov. Under sommaren har även Bräcke diakoni direkt upphandlats för att få tillgång till ytterligare ett boende under en kritisk period.

Erfarenheten har hittills visat att det är svårt att få ett kollektiv att fungera efter målgruppens högst varierande behov och kulturella bakgrund, varför vi avvecklat Lexbygården. Det fanns även brand- och säkerhetsaspekter som grund för det.

### **Ensamkommande asylsökande barn och ungdomar**

Antalet ensamkommande asylsökande barn och ungdomar har stadigt ökat under hela året. Fram till och med november har vi tagit emot och placerat 154 barn och ungdomar, 141 pojkar och 13 flickor. Vi förväntar oss fortsatt ökning av ensamkommande barn och ungdomar. Oroligheterna i världen minskar ju inte och nya regler införs 2014 som innebär snabbare placeringar av barn och ungdomar, inga kommuner kan nu längre säga nej. Vi kommer troligen att behöva förstärka resurserna för arbetet med dessa ungdomar utifrån ett förmodat fortsatt ökat inflöde.

### **EU-migranter**

Gruppen EU-migranter har också ökat avsevärt i Göteborg under året. Göteborgs Stad startade i november verksamhet inom ramen för Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP, med Frälsningsarmén, Bräcke Diakoni samt Stadsmissionen i samarbete med förvaltningen. För Socialjouren har det inneburit en ökad efterfrågan på bistånd, framför allt i form av resor till hemlandet. Ett arbete som i sig kräver mycket insatser, inte i form av utredningar och att fatta beslut, utan främst i att få fram en resa.

Vi har även vid vissa tillfällen bistått med boende till barnfamiljer som av olika skäl har

bedömts berättigade till ett tillfälligt boende. Vuxna utan barn har möjlighet att få boende över natten genom Bräcke Diakoni.

### **Viktiga framtidsfrågor**

Den stora utmaningen för oss är att ändra på synsättet både vad gäller metodarbetet och synen på den enskilde brukaren. Istället för att bedöma vad klienten måste klara av för att bo i någon av enheterna ska vi fråga oss vad som krävs av personalen för att möta de behov som brukaren kan tänkas ha.

Verksamhetsområdet har formulerat en plan som ska ligga till grund för de områden som behöver förstärkas för att nå upp till de utsatta målen, både på enhets- och verksamhetsområdesnivå. Sammantaget är bedömningen att inriktningen i planen svarar väl mot kommunfullmäktiges beslut ”Hemlösheten ska mötas med individuellt anpassade insatser. Grunden för att lösa individens problem är en egen bostad, istället för att bostaden är målet när övriga problem är lösta”.

En viktig extern faktor är att andra aktörer såsom fastighetsnämnden, stadsdelsnämnderna och fastighetsbolagen aktivt medverkar till att den strategiska inriktningen får genomslag. Det innebär till exempel att samarbetsavtal revideras och att gemensamt skapa bättre förutsättningar för att integrera människor med social problematik i samhället.

En annan viktig extern faktor är samverkan med sjukvården och psykiatrin.

### **Patientsäkerhetsberättelse**

I bilaga 3 till årsrapporten finns Patientsäkerhetsberättelse 2013 som beskriver vi i berörda arbetat med patientsäkerhetsarbetet och mål för 2014.

## **4.2 Stöd till familjer och individer**

### **Övergripande**

Stöd till familjer och individers övergripande fokus under 2013 har varit att resurserna ska användas för att skapa största möjliga nytta för dem vi är till för. Det innebär att de som har behov av våra insatser också ska kunna ta del av dem i så hög grad som möjligt (tillgänglighet/prestationer). Det innebär även att våra insatser ska leda till positiva förändringar för de som tar del av dem (kvalitet/effekter). Nedan redovisar vi resultatet för verksamhetsområdets tre huvudsakliga inriktningar inom det sociala området: beroende/missbruk, ungdomar, samt familj och relation.

### **Beroende och missbruk**

#### *Tillgänglighet/prestationer*

Utvecklingen inom området är positiv. Flertalet av våra verksamheter har under året nått ut till fler brukare än vad vi gjorde föregående år. Antalet insatser till vuxna med missbruk har ökat med cirka 30 procent och kön till alkoholrådgivningen har minskat. Antalet ungdomar som tagit del av insatser ligger på samma nivå som under 2012, men antalet insatser och föräldrastödet har ökat. Vi bedömer att ökningen av antalet brukare inte i första hand är kopplad till ökade behov i samhället, utan det handlar snarare om att vi har blivit bättre på att nå ut till de som har behov av våra tjänster.

#### *Kvalitet/effekter*

Samtliga verksamheter inom beroende och missbruk får gott betyg av brukarna i årets brukarundersökning. Andelen brukare som uppger att deras situation förbättrats i och

med kontakten med oss ligger i samtliga verksamheter runt 90 procent. Alla verksamheter inom missbruksområdet använder uppföljningsverktyget IKM-DOK. De resultat som hittills går att utläsa är att effekterna för de brukare som slutfört sina behandlingar har varit goda. En övervägande del av brukarna har minskat sitt missbruk och samtidigt förbättrat sin psykiska hälsa och sina relationer.

## **Familj och relation**

### *Tillgänglighet/prestationer*

Inom familj- och relationsområdet har antalet ärenden minskat på några samtalsmottagningar. Övriga verksamheter har antingen ökat eller behållit föregående års volymer. På Familjerådgivningen har antalet brukare ökat med 20 procent, samtidigt som väntetiderna halverats. Den genomsnittliga beläggningsgraden på Kriscentrum för kvinnors boendedel var under året 93 procent, (91 procent 2012). Ett vikande ärendeflöde till Barnhuset förklaras till stor del av att brister i samverkan mellan de involverade myndigheterna. Under året har vi vidtagit åtgärder för att förbättra situationen.

På Familjerättsbyrån, som under tidigare år haft en kraftig ärendeökning, har ärendeflödet stabiliserats på en hög nivå. Familjerätten har under de senaste två åren tillförts resurser genom omfördelning inom förvaltningen och verksamhetsområdet. Förutsättningarna för att handlägga vårdnads-, boende- och umgängesfrågor inom givna tidsramar och med hög kvalitet har därmed ökat. När det gäller faderskapsärenden medför en ökad komplexitet i dessa ärenden att handläggningstiderna i vissa fall riskerar att överskrida den givna tidsramen.

Den ansträngda situationen på Kriscentrum för kvinnors boendedel och Familjerättsbyrån är bekymmersam ur ett tillgänglighetsperspektiv. Under året har 200 kvinnor, som socialtjänsten bedömt vara i behov av skyddat boende, inte kunnat erbjudas plats (142 kvinnor 2012). Den största orsaken till ökningen är bostadsbristen i Göteborg. Få lediga lägenheter innebär att fler kvinnor behöver socialtjänstens hjälp att separera, samtidigt som utslussningen från boendet tar längre tid. Det innebär i sin tur att färre kvinnor kan tas emot för akuta insatser. Kvinnorna som vi inte kan erbjuda plats på KCK:s boende erbjuds annat jourboende.

### *Kvalitet/effekter*

Resultaten från brukarundersökningen ger överlag ett gott betyg till verksamheterna inom familj- och relationsområdet. Andelen brukare som upplever att deras situation har förbättrats i och med kontakten med verksamheten har ökat, och ligger mellan 80 och 90 procent. Familjerättsbyråns resultat avviker då endast 36 procent uppger att deras situation förbättrats genom kontakten med verksamheten. Resultatet förklaras av att det enbart är personer som varit aktuella i en vårdnadsutredning som besvarat enkäterna. Även om Familjerättsbyråns förslag ofta går emot en parts önskemål finns det ändå anledning att arbeta för att förbättra resultatet.

## **Ungdomar**

### *Tillgänglighet/prestationer*

Ungdomsenheternas verksamheter har, med några undantag, lyckats öka eller behålla nivån på antalet brukare. Fältgruppen City har ökat antalet ungdomskontakter med nära 200 procent. Ökningen beror till största del på personalförstärkningar och att det uppsökande arbetet prioriterats. Det är inte kopplat till en motsvarande ökning av antalet ungdomar i citymiljöer. Under året har antalet ärenden till Medlingsverksamheten ökat med 20 procent jämfört med föregående år. Minskad ungdomsbrottslighet har resulterat i ett lägre ärendeflöde till Ungdomstjänst.

### *Kvalitet/Effekter*

Ungdomsområdets verksamheter visar genomgående goda resultat i de brukarundersökningar som vi genomför. Ungdomarna uppger att de är nöjda med verksamheterna och att de insatser de tar del av bidrar till att förbättra deras situation.

### **Analys**

Flera verksamheter vittnar om att de brukare vi möter har en tyngre och mer komplex problematik, möter en tuffare omvärld med bostadsbrist, en krävande arbetsmarknad och begränsningar i de generella försäkringssystemen (sjukförsäkring och A-kassa). Vi försöker möta de ökade behoven och komplexiteten med att omfördela resurser och utveckla våra insatser. *Tidigt förebyggande och rehabiliterande insatser har därför ökat.* Vi vet att våra insatser gör nytta för de vi möter, då *brukarnyttan vi mäter har ökat.* Vi bidrar till att *utjämna barn och ungas livschanser* genom att stärka vårt arbete till föräldrar och barn i familjer med social problematik, då vi vet att social problematik i ursprungsfamiljen är en riskfaktor. Vi vet också genom uppföljningsarbetet inom kostnad per brukare att våra insatser når fler brukare i socioekonomiskt svagare områden, men det behövs närmare analyser för att se om fördelningen är proportionerlig och bidrar till att minska *skillnader mellan grupper*.

Gemensamt för verksamheterna är att det är strategiskt viktigt att samverka med andra aktörer. En god och nära samverkan med exempelvis socialtjänsten i stadsdelarna, polis, skola och frivilligverksamheter är en framgångsfaktor för att nå de som har behov av våra insatser.

### **Viktiga framtidsfrågor**

Utvecklingen i samhället och samverkan med andra förvaltningar och myndigheter har en avgörande betydelse för vår verksamhet och hur väl vi lyckas utföra våra uppdrag. Skillnaderna i levnadsförutsättningar som finns i staden har stor påverkan på vår verksamhet. Bostadsbristen i staden medför till exempel konsekvenser för resurssvaga individer och familjer. *För att våra resurser i framtiden ska skapa största möjliga nytta* krävs att vi fortsätter att möta förändrade behov i samhället och kontinuerligt förändrar verksamheten.

Vi kan inte enbart fokusera på de vi når idag när vi vet att det finns grupper i samhället vi inte lyckas nå i tillräcklig omfattning och att många avbryter sina insatser i förtid. En viktig intern framtidsfråga för att påverka *skillnaden mellan socioekonomiska grupper* är därför att få en bättre bild av hur behoven ser ut i befolkningen, vilka målgrupper vi inte når och vilka insatser vi behöver utveckla. För detta behövs en tydligare plattform för stadens gemensamma arbete som omfattar att kartlägga olika målgruppers behov, att utveckla kunskapsbaserade metoder och att ange nivåer och inriktning på det stöd staden vill ge sin befolkning. Vi kan också förbättra det interna arbetet genom att utveckla brukarinflytandet i individuella kontakter och genom verksamhetsutveckling. Vi bör fortsätta att utveckla samarbetet med sektorn social ekonomi som har stor betydelse för att erbjuda ett socialt sammanhang på individuell nivå och för den sociala hållbarheten på samhällsnivå.

Det är viktigt att betona att individuellt riktade socialtjänstinsatser inte är tillräckliga för att fullt ut kompensera sociala situationer som har sitt ursprung i strukturella samhällsproblem. För att minska den problematik som följer av bland annat bostadsbrist behövs andra typer av insatser än de som tillhandahålls av socialtjänsten. Det finns goda skäl till att utveckla det förebyggande sociala arbetet och se det som en investering för att undvika framtida problem och mänskligt lidande. Det finns också skäl att vara vaksam så att individ- och familjeomsorgen inte riskerar att ta ett allt för stort ansvar för brister i andra system.

### **4.3 Integration och funktionsstöd**

För verksamhetsområdet Integration och funktionsstöd har 2013 inneburit stora förändringar och utveckling. Uppdragen har ökat och vi har gjort översyn och förbättring av verksamhetens interna processer. Nedan redovisas resultatet för verksamhetsområdets två huvudinriktningar, mottagande av nyanlända till Göteborgs Stad och funktionsstöd.

#### **Mottagande av nyanlända till Göteborgs Stad**

Vårt fokus har varit att möta den kraftiga ökningen av nyanlända flyktingar till Göteborgs Stad. Verksamheten påverkas direkt av politiska händelser och beslut på både internationell och nationell nivå.

##### ***Etableringsenheten***

Under 2013 har flyktingmottagandet i Sverige historiskt sett varit mycket högt framför allt beroende på konflikten i Syrien men också på grund av en ökad anhöriginvandring från i första hand Somalia.

Vi har sett en fortsatt ökning av antalet mottagna nyanlända flyktingar till Göteborgs Stad. Antalet ärenden på etableringsenheten har fram till november ökat med 40 procent. Vi måste alltid prioritera myndighetsutövningen och merparten av vår tid går åt till att hantera det stora antalet ansökningar om ekonomiskt bistånd. Fokus har under året varit att finna nya organisationsformer för att klara av hanteringen så effektivt som möjligt och hålla väntetiderna nere samt att rekrytera och introducera ny personal.

Etableringsenheten är mycket beroende av att samverkan med AF Etablering fungerar. Under 2013 har samverkan på handläggarnivå utvecklats i en tydlig positiv riktning. Vi har följt upp arbetet med fokus på försörjningsstöd, boende, samverkan samt nedsatt prestationsförmåga. En rapport presenterades i uppföljningsrapport 3.

##### **Samhällsorientering**

Sedan maj har Enheten för samhällsorientering fått en utökad målgrupp då nyanlända anhöriga har rätt till samhällsorientering inom en treårsperiod från att de kommit till Sverige. Enheten ger också service i form av en kvalitetssäkrad kurs i samhällsorientering till alla 13 kommunerna i Göteborgsregionens kommunalförbund.

Antalet deltagare i samhällsorienteringen har ökat avsevärt och antalet grupper har mer än fördubblats 2013 jämfört med föregående år. Största språk för tillfället är arabiska då många personer kommer från det krigsdrabbade Syrien.

Vi håller på att ta fram nya metoder att genomföra kursen för små språkgrupper genom att utveckla teknik, pedagogik och organisatoriska förutsättningar för att kunna genomföra samhällsorientering på flexibla sätt.

En egen och en extern utvärdering visar att kursdeltagarna är nöjda eller mycket nöjda med kursen.

Samhällsorienteringen har fått i uppdrag att utveckla och pröva insatser som syftar till att stödja nyanländas behov av individuellt stöd. Det handlar om introduktionsstöd och föreningsutbildningar. Uppdraget utgår från att det på enheten finns personal som har dubbel språklig och kulturell kompetens och som har erfarenhet från introduktionsarbete med nyanlända. De ska fungera som brobyggare i etableringsprocessen för de nyanlända anhöriga.

Vi har startat ett mångspråkigt informationskontor för att ge stöd och hjälp till kursdeltagare och andra vad gäller personliga frågor.

En ytterligare del av handlingsplanen är att anordna utbildningsinsatser för föreningsaktiva som i sin vardag har många kontakter med nyanlända. De förmedlar också information om samhället till dem. Det finns en vilja hos många föreningar att erbjuda stöd för de nyanlända. Flera föreningar har sökt kontakt med oss för samarbete. Det har varit värdefullt att möta dem, ta tillvara deras engagemang, erfarenhet och kunskap och att erbjuda föreningarna utbildningsinsatser.

### **Boende för ensamkommande ungdomar**

I juni 2013 skrev Göteborgs Stads och Migrationsverket på en ny överenskommelse som omfattar sju asylplatser och 41 platser för permanent uppehållstillstånd, PUT-platser. Det är en utökning med 13 PUT-platser jämfört med tidigare överenskommelse. Vi har också fyra icke avtalade platser och två jourplatser.

Ett nytt boende på Marconigatan öppnade i maj 2013. Under 2013 har totalt 71 ungdomar, 49 killar och 22 tjejer, varit placerade på våra boenden. Antalet gäller både asyl- och PUT-placeringar.

Under året har 28 nya asylsökande ensamkommande, som Migrationsverket anvisat enligt överenskommelsen, varit placerade inom enheten. I snitt under 2013 är tiden som en ungdom varit i asylprocessen cirka fyra månader.

Från och med januari 2014 träder en ny lagstiftning i kraft. Ändringen i 3 § Lagen om mottagande av asylsökande m.fl. SFS 1994:137 innebär att Migrationsverket får anvisa en kommun att ta emot asylsökande ensamkommande barn.

Enheten använder en egen utvecklad metod, ”Hitta rätt”, som systematiskt stöd i orientering till det nya samhället och staden de bor i. Det är en viktig del i arbetet mot självständighet. På samtliga boenden arbetar medarbetarna med riktade insatser för att motivera ungdomarna till en aktiv fritid. Husmöten med ungdomarna en gång per vecka används som forum för att ungdomarna ska få komma tals. Det är ett sätt att uppnå ökat brukarinflytande. Ungdomarna är med och skapar dagordningen och tillsammans följer vi upp tidigare frågor mer systematiskt.

### **Viktiga framtidsfrågor**

- att klara av att hantera ett fortsatt ökat mottagande av nyanlända inom ramen för våra uppdrag
- att bidra till att den omfattande problematiken gällande nyanländas bostadssituation synliggörs på ett tydligt och effektivt sätt och därigenom också förhoppningsvis medverka till framtida förändringar och förbättringar på strukturell nivå
- att delta i Göteborgs Stads förberedelsearbete gällande konsekvenserna av lagändringen Lagen om mottagande av asylsökande m.fl. SFS 1994:137.
- att förbättra och fördjupa samverkan med framförallt stadsdelsförvaltningarna, myndigheter samt frivilligorganisationerna i syfte att förbättra mottagandet av nyanlända till Göteborg
- att förbättra samverkan både externt och internt gällande arbetet med nyanlända som har omfattande ohälsa
- att utveckla metoder för att mäta brukarnas nöjdhet samt öka brukarinflyttandet

### **Funktionsstöd**

Under året har vi genomfört fler förändringar än vad som sammanlagt har gjorts sedan enheterna gick över till Social resursförvaltning. Många medarbetare har antingen fått förändrade arbetsuppgifter, ny chef eller ny arbetsplats. Trots att förändringarna har

varit planerade sedan länge, och syftet med förändringarna varit välkända, har det inneburit stora utmaningar för både enskilda medarbetare och verksamheten som helhet. Även om vi ännu inte fullt ut ser resultatet av alla våra förändringar har vi anledning att var nöjda när vi nu sammanfattar året.

### **Lägerverksamhet**

Vi har genomfört en omfattande omorganisation i Lägerverksamheten för att skapa en mer effektiv organisation med kortare och färre beslutsvägar, ett mer närvarande ledarskap och för att skapa förutsättningar för att öka personalkontinuiteten och minska personalomsättningen. Resultatet av organisationsförändringen ska bidra till att de vi är till för möts av ett professionellt team där individens behov är i fokus. Utvärderingen av omorganisationen visar att det blivit kortare beslutsvägar och en mer sammanhållen planering med mer fokus på uppföljning och metod.

### **Eldorado**

Enheten har under året intensifierat samverkan med staden för att kunna tillgodose våra kunders behov av kompetensutveckling. En fördjupad analys av enkäten kommer att genomföras och fokusgrupper för att identifiera kundernas behov.

### **Lots för barn med funktionsnedsättning**

Utifrån uppföljning av inkomna samtal och frågeområden kan vi se att antalet kunder ökat. Verksamheten har skapat nätverk med andra enheter inom staden som har samma målgrupp och förutsättningar för att sprida information om sina verksamheter, exempelvis Brukarstödscentrum HSO, anhörigstöd i stadsdelarna, personlig koordinator från Bräcke med flera. Syftet är att vi gemensamt kan dra nytta av varandra, få en större genomslagskraft och framför allt skapa en större nytta för dem vi är till för.

### **Dalheimers hus**

I slutet på 2012 genomförde vi en omfattande översyn av verksamheten. 2013 har präglats av förändringsarbetet som översynen resulterade i med syfte är att utveckla verksamheten utifrån förtydligade uppdrag och för att uppnå ekonomisk balans. Det föreslagna organisationsförslaget innebär även bildandet av en Hälso- och Sjukvårdsorganisation i februari 2014.

### **Boutredningsenheten**

Enheten har arbetat med att öka tillgängligheten för målgruppen genom att vi infört en telefonsvarsgrupp. Vi har medverkat till att skapa tydlighet i stadens riktlinjer för socialtjänsten avseende begravningskostnader i samverkan med SDF Angered. Vidare har vi startat ett nätverk med juridiska avdelningen på Stadsledningskontoret för att stärka den juridiska kompetensen.

### **Förvaltarenheten**

Arbete med att tydliggöra ansvarsfördelning och interna processer har pågått under hela året. Fokus har också varit att förbättra samarbetet med Överförmyndarförvaltningen i både Göteborg och Mölndal. Det har resulterat i att vi förbättrat ärendehantering och mottagningen av nya ärenden. Målgruppen har blivit mer komplex och arbetet har blivit svårare på grund av att olika skyddsnät ibland inte räcker till. En risk för huvudmännen är bristen på anpassade boenden och anpassat personligt stöd.

## Enheten för krav och bidrag

Enheten har fokuserat på ökade informationsinsatser gentemot stadsdelsförvaltningarna. Enhetens mål är att få hela staden att använda sig av våra resurser, dels för att det är ekonomiskt positivt, dels för att det bidrar till en ökad likabehandling av invånarna.

## Aktivitetshus

De viktigaste förändringarna under 2013 är:

- Omfördelning och koncentration av resurserna genom att integrera Aktivitetshus Möjligheternas Hus och Aktivitetshus Villa Söder i övriga aktivitetshus.
- Invigning av nytt större aktivitetshus i Västra Frölunda.
- Utökning av verksamheten på Sekelhuset, Aktivitetshus Nodost.
- Sju handledare på aktivitetshusen som konverterats till vägledare har börjat arbeta med evidensbaserad IPS-metodik för att stödja våra deltagare ut i arbete och studier.
- Ny ledningsorganisation för aktivitetshusen där vi gått från sex arbetsledartjänster och två enhetschefer till fyra gruppchefer och en enhetschef.
- Handledarna i Via Nova sociala arbetskooperativ flyttades organisatoriskt över till verksamhetsområde Social ekonomi/Kooperatörshuset.

Aktivitetshus Väster har blivit beviljat medel till förprojektering av ett EFS-projekt som ska syfta till att unga personer med psykiska funktionsnedsättningar ska närma sig studier och arbetsmarknad. Förprojekteringen kommer att ske under första halvåret 2014. Beviljas projektansökan kan verksamheten starta 2015.

## Viktiga framtidsfrågor

- Ett gemensamt mål för samtliga enheter inom Funktionsstöd är att skapa ett bättre samarbete och närmare dialog med stadens stadsdelsförvaltningar och socialkontoren.
- Att säkerställa deltagandet av områdets enhetschefer i stadens olika nätverk inom funktionshinder området.
- Att marknadsföra och göra insatserna inom funktionshinderområdet kända och förankrade i Göteborgs stad.

## Patientsäkerhetsberättelse

I bilaga 3 till årsrapporten finns Patientsäkerhetsberättelse 2013 som beskriver vi i berörda arbetat med patientsäkerhetsarbetet och mål för 2014.

## 4.4 Social utveckling

Social utveckling har under året arbetat med kompetens- och processtöd, metodutveckling, samordning och samverkansstöd riktat till olika aktörer. Vi tar också fortlöpande emot olika stadsövergripande uppdrag. Verksamheten är känd och efterfrågan har ökat under 2013. Vi leder och eller ingår i cirka 100 nätverk och samverkansgrupper. Totalt har vi ökat antalet nätverks- och samverkansträffar med 22 procent mellan 2011 och 2013. Utbildningsinsatserna har under samma period ökat med 27 procent och antalet deltagare med 33 procent.

## Social ekonomi

Under 2013 har *Stöd till social ekonomi* arbetat med att utveckla stödstrukturer och

kunskapsökning för att öka samarbetet med sektorn social ekonomi. En utmaning är att utmana en ”traditionell” syn på sektorn, som finns på många håll inom kommunen och att tydliggöra mervärden av vad en ökad samverkan med social ekonomi kan innebära. Sedan 2012 har vi informerat cirka 700 tjänstemän i staden om den lokala överenskommelsen om samverkan med organisationer inom social ekonomi.

Vi har arbetat för att större föreningar ska upprätta strategier för ökad tillgänglighet. Ett resultat av vårt arbete med ökade arbetsmarknadsinsatser för grupper långt från arbetsmarknaden är att sju personer under 2013 har lämnat *Klippankooperativen* för andra sysselsättningar. *Kooperatörshuset* har utökats med ytterligare ett arbetsintegrerande kooperativ, totalt finns nu åtta kooperativ.

Under 2013 har för första gången ett avtal om Idéburet – offentligt partnerskap (IOP) ingåtts mellan staden och organisationer inom social ekonomi. Partnerskapet avser att erbjuda stöd till extremt utsatta EU-medborgare som vistas i staden.

### **Barns och ungdomars psykosociala hälsa**

Inom det mobbningsförebyggande området har vi introducerat ett nytt koncept, *Kompetensutvecklingsplan för likabehandlingsledare*. Arbetet har initierats av Västra Hisingen som är pilotstadsdel. Målet är rekrytera ytterligare en stadsdel under 2014. Inom Socialt emotionellt lärande (SEL) har teamet spritt ett nylanserat material, *Stegen*. Under 2013 har enheten *Barn och unga* fungerat som projektledare i Angered för ett arbete med att stärka rättsäkerheten. Det har inneburit kartläggning av i vilken utsträckning medarbetare i stadsdelen är brottsutsatta och hur arbetsgivaren hanterar det.

### **Förebyggande av ungdomskriminalitet**

I november 2013 genomförde *Ung och trygg*, tillsammans med stadsdelarna, en konferens kring ungdomskriminalitet för att sprida goda exempel kring metoder och verksamheter som pågår i staden. En utvärdering visade på mycket goda resultat och önskemål om att konferensen skulle återkomma.

Vi har genomfört initiala implementeringsmöten kring ”Riktlinjer för arbete mot Våld och allvarliga händelser i Skolan” (ViS) med samtliga rektorer i Göteborgs Stad. För högre måluppfyllelse krävs fortsatt implementeringsarbete. Sociala insatsgrupper som metod syftar till att hjälpa individer 18-25 år att lämna ett kriminellt liv. Under 2013 har vi arbetat med att anpassa metoden efter lokala förutsättningar och det kommer 2014 att prövas i en stadsdel.

Under 2013 har en styrgrupp bildats för att hålla samman arbetet med supporterproblematik. Ung och Trygg har ansvaret för gruppen. I slutet av 2013 beviljades medel VEM? för att utvärdera SSPF. Utvärderingen blir viktig dels för att analysera resultat av arbetet, dels för att kvalitetssäkra de metoder som utvecklats. Under 2013 har vi initierat ett samarbete mellan staden, polisen och Göteborgs universitet för fördjupad analys av brottsutvecklingen.

### **Sexuell hälsa och hivprevention**

År 2013 var första året för ett hivförebyggande projekt riktat mot migranter. Vi har genomfört två utbildningar för tolkar med goda resultat. Samverkansaktörerna önskar en ökning i omfattning under 2014. Projektet är centralt då migrantgrupper är prioriterade i det nationella hivförebyggande arbetet och Sverige för tillfället tar emot många migranter. Teamet har nått planerat resultat med god måluppfyllelse.

## **Barns behov i centrum, BBIC**

Enheten står för stadens centrala stöd för BBIC. Under 2013 har ytterligare åtta stadsdelar fått ordinarie licens för BBIC utfärdad av Socialstyrelsen och nio av tio stadsdelar har idag ordinarie BBIC – licens. Sektorschefsgruppen för ifo/fh är nu överens om att permanenta BBIC-stödet, vilket förbättrar planeringsförutsättningarna.

## **Alkohol, narkotika, tobak och dopning**

*Kunskapskällar'n* genomförde 2013 den fjärde drogvaneundersökningen i Göteborgs stad. Antalet ungdomar som prövat cannabis är fortfarande högt i staden. Det finns en oro kring ökat användande av drogen Spice. SDF Majorna-Linné har arbetat fram en 10-årsplan mot cannabis efter att ha tagit del av drogvaneundersökningens resultat. Projektet Trestad2 har byggt en fungerande organisation och är mycket efterfrågad av stadsdelarna och andra aktörer. Under 2014-2015 fortsätter Trestadssatsningen med statlig finansiering. Trestad2 är en nationell satsning mot cannabis i de tre storstäderna.

## **Våld i nära relationer**

Efterfrågan på tjänster från *Dialoga* kunskapscentrum kring våld i nära relationer, har ökat markant under 2013. Tre avtalskommuner har tillkommit. Teamet har tagit fram en plan mot våld i nära relationer för staden. Kommunfullmäktige fattar beslut om planen våren 2014. Projektmedel har under 2013 funnits för dels "Hedersrelaterat våld", dels "Funktionsnedsättningar". Hedersrelaterat våld ingår härnäst i *Dialogas* ordinarie utbildning.

## **Brottsutsatthet**

*Kompetenscentrum för brottsutsatthet* (KBU) är vårt nyaste team och har under 2013 arbetat med att förankra frågan om brottsutsatthet i staden och genomfört konferenser och seminarier för att öka kunskapen om området. KBU kommer att ha nära samverkan med den kommunala mottagningen för vuxna som inrättas under 2014.

## **Viktiga framtidsfrågor**

Externt: Samhället genomgår stora förändringar. Social oro och även mer manifesterade sociala problem har under 2013 varit mycket synliga i Göteborg. Problem som rör psykosocial hälsa och människors nära relationer är dagligen närvarande. Sektorn social ekonomi utvecklas i allt snabbare takt i Göteborg. Fler fristående organisationer blir utförare av välfärdstjänster, nya organisationer som företrädar specifika grupper bildas och intresset för sociala företag växer.

Internt: Verksamhetsområdet kan bli än tydligare som kunskapscentrum för att stödja, såväl offentliga aktörer som den alltmer centrala sektorn social ekonomi, i arbetet med den sociala dimensionen i utvecklingen av ett hållbart samhälle. Inom två av verksamhetsområdets team finns det en sårbarhet. *Dialoga* har inte resurser som motsvarar efterfrågan, vilken förväntas öka kraftigt om det fattas beslut om att genomföra planen mot våld i nära relationer. Ökad efterfrågan inom staden kan innebära svårigheter att möta avtalskommunernas behov, vilket kan äventyra fortsatta avtal.

Teamet *Sexuell hälsa och hivprevention* finansieras genom statliga medel för hivförebyggande arbete. Det reglerar starkt hur vi kan bedriva arbetet och begränsar möjligheterna att arbeta med ett bredare samlevnadsperspektiv. Vi ser behov av att området blir mindre beroende av det statliga bidraget. Inom *ANDT-området* finns behov av en översyn av förankringen av ANDT-frågan inom stadens ledningsstrukturer. Det behövs också en plan för fortsatt cannabissatsning efter 2015.

## 4.5 S2020

Det övergripande resultatet, som vi har åstadkommit i samverkan med andra verksamheter och aktörer med liknande uppdrag eller intressen, är att social hållbarhet är etablerat som en självklar del av planerings- och utvecklingsarbetet.

### **Kompetensinsatser, opinionsbildning och dialogprocesser**

Kontinuerliga kompetensinsatser samlar regelbundet relevanta aktörer från stadens förvaltningar och bolag. Utbildningar och processtöd kring verktygen för sociala konsekvensanalyser och barnkonsekvensanalyser resulterar i en ökad kapacitet i staden för att dessa frågor ska vara integrerade i ordinarie plan- och planeringsprocesser.

Det finns fortsatt behov av opinionsbildning inom området social hållbarhet. Vi möter detta genom att genomföra ett stort antal presentationer inom förvaltningar lokalt samt nationellt och internationellt. Vi har också utökat vårt samarbete med högskolor och universitet vilket resulterat i ökade kontaktytor.

Under året har vi medverkat i flera dialogprocesser, bland annat i en konfliktsituation i Backa mellan boende och ungdomar, och i samrådsprocessen kring betalstationernas placering på Hisingen.

### **Forskning och utveckling**

S2020 deltar kontinuerligt i forsknings- och utvecklingsarbete. Under året har vi bland annat deltagit i forskningsprojekten Mellanplats – om dialog och medborgarinitiativ och Kairos – om rättvisa städer. I slutet av året beviljades förvaltningshögskolan vid Göteborgs Universitet medel för ett forskningsprojekt kring segregationens förklaring de senaste 25 åren i Göteborg. S2020 ingår i ansökan och i projektets referensgrupp. Dessutom har S2020 ingått som partner i EU-projekt. S2020 är också en fast samarbetspartner till Mistra Urban Futures i utbildningar och forskningsprojekt.

Ett specificerat utvecklingsområde i kommunfullmäktiges budget är problematiken kring de stora renoveringsprojekt som kommer att genomföras i miljonprogramsområdena i Göteborg. Här saknas rutiner och regelverk samt metoder för att undvika att områden och sociala sammanhang bryts sönder av ett stort antal flyttningar på grund av stora hyresökningar. S2020 har initierat ett forskar- och praktikerutbyte. Detta har bland annat resulterat i ett utvecklingsarbete tillsammans med Sveriges Tekniska Forskningsinstitut (SP) för att åstadkomma ett verktyg för sociala konsekvensanalyser specifikt för renoveringsprojekt.

Andra exempel där S2020 deltar är stadens koordineringsgrupp kring Älvstaden och i flera av fokusgrupperna som ingår i detta arbete. Vi har också deltagit på samma sätt i arbetet med en ny miljöstrategi för Göteborg.

### **Nätverk**

Vi samlar regelbundet samarbetspartners och intressenter för utbildningar och nätverksmöten. Under året har vi månadsvis genomfört Forum S2020 och utbildningsserien med tema Deep Democracy. Under fem års tid har vi varit medarrangör till seminarieriet Mellanrum som behandlar olika aspekter av stadsutveckling. I samband med femårsjubileet i december 2013 och det 50:e seminariet presenterades en samlad dokumentation i bokform.

### **socialhallbarhet.se**

Under året har den digitala plattformen socialhallbarhet.se lanserats. Det är ett metodstöd för stadens verktyg för barn- och sociala konsekvensanalyser och

dialogprocesser samt ett samtalsforum kring social hållbarhet. Processverktygen för Barnkonsekvensanalyser och Sociala konsekvensanalyser ställer krav på vår verksamhet på aktivt processgenomförande och utbildning och handledning för kollegor inom andra förvaltningar i staden.

### **Förutsättningar idag och framåt**

Samverkan med den nya SDN-organisationen har inneburit ett nytt landskap för samverkan kring social hållbarhet, där stadsdelarnas befolkningsansvar är en grundförutsättning för stadsutvecklingen. Det innebär en nyordning där budgetens skrivningar om hållbarhetsdimensionernas lika betydelse är målet. Samtidigt får inte den organisatoriska trögheten underskattas. Att ändra positioner och bryta invanda mönster kring tolkningsföreträde och vikt tar tid och processen är bara en bit på väg. Stadsutvecklingsprocesserna är rituella till sin karaktär och det ligger en styrka i att förändra rutiner, reglementen och arbetsordningar. Vi ser att det finns en uttalad vilja och ett starkt mandat för att arbeta med förändring inom stadens förvaltningar.

Samtidigt är dimensionen på stadens utbyggnad sådan att några kända modeller för implementering av begrepp som social hållbarhet inte finns. Förutsättningarna för att vårt uppdrag att bryta segregationsmönster ska bli framgångsrikt, ligger snarare i att staden etablerar fasta samverkansforum där det politiska uppdraget och mandatet är klarlagt och där samtliga inblandade parter bidrar till en sammanhållen stad.

Vi arbetar med långsiktighet, kompetens- och kapacitetsökning i fokus. Det finns med nuvarande dimensionering av verksamheten inga ytterligare möjligheter till att ta ett större operativt ansvar i till exempel dialogprocesser och stadsbyggnadsfrågor. Det är troligen inte heller önskvärt. Vår verksamhet inom S2020 är helt beroende av att kapaciteten i övriga förvaltningar kring hållbarhets- och planeringsfrågor behålls och gärna förstärks ytterligare.

### **Viktiga framtidsfrågor**

En viktig intern faktor för att nå god måluppfyllelse är att nämnd och förvaltning förmår att hantera den utmaning och det tillfälle det innebär att vara processägare för tre, för social hållbarhet, så avgörande prioriterade mål.

En viktig extern faktor för att nå god måluppfyllelse är att bostads- och arbetsmarknadspolitik får en inriktning där social hållbarhet prioriteras så att svag position på arbetsmarknaden eller arbetslöshet motverkas och att en socialt blandat boende utvecklas också i de centrala delarna av staden.

## **4.6 Tillståndsenheten**

### **Förenkla företagandet**

Vi har under året arbetat med att förenkla för företagandet i kommunen. Arbetet genomförs i samverkan med Business Region Göteborg och andra myndigheter som är berörda. Under året har vi infört en fullständig e-tjänst, tillgängligheten har utökats, en telefonslinga med avancerad svarsgrupp är nu i drift och all personal och politiker har deltagit i utbildning om bemötande. När den är slutförd ska vi ta fram en ny handlingsplan.

## **Kortad handläggningstid och minskad pappershantering**

Vårt arbete med att korta handläggningstiderna har gett resultat. För de mest förekommande ärendena har handläggningstiden i stort sett halverats under första halvåret 2013 jämfört med sista halvåret föregående år.

Under året fortgår vårt arbete med att utveckla verksamhetssystemet AlkT till att omfatta digital signering och mobil tillsyn. Målet är att ta bort all pappershanteringen i samband med tillsyn. Det är miljömässigt helt i linje med det övriga arbetet vi bedriver i frågan kring e-arkiv där vi väntar ett beslut inom kort.

## **Förbättrad NKI**

Årets brukarundersökning visar på förbättrat resultat trots ett turbulent år med mycket negativ debatt kring femtider i medierna. NKI har ökat med fyra enheter från 58 till 62.

## **Rättssäkerhet**

Av de domar som inkommit under året kan vi konstatera att den nya alkohollagstrappan används fullt ut. Det innebär att besluten håller där sanktioner använts i stegvis höjning från erinran till varning och återkallelse. Vi kan till och med se att i ett antal fall under året har ärenden inte beviljats inhibition. Det har vi inte sett tidigare annat än i mycket allvarliga fall. När det gäller våra avslag på ansökningar har de beslut som fattats kring bristande finansiering med mera stått fast vid domstolsprövning och tillstånd har inte beviljats.

Arbetet fortgår med att granska de beslut som domstolarna fattar i de ärenden vi behandlar. Statistik redovisas i årsrapporten. Trenden ser dock positiv ut, vilket innebär att arbetet med att tolka den nya alkohollagen har fungerat på ett bra sätt.

## **Viktiga framtidsfrågor**

Under 2014 kommer Tillståndsenheten att arbeta med att förbättra företagsklimatet genom att aktivt delta i arbetsgrupp och styrgrupp inom Insikt. En uppföljningsutbildning kommer att ske internt där alla på enheterna deltar. Externt har enheten tagit en handlingsplan för det fortsatta arbetet med uppföljning av kundens synpunkter på handläggningen. Vi kommer att följa upp varje avslutat ärende direkt, vilket gör det möjligt att göra anpassningar och åtgärder för att rätta till brister omedelbart, istället för som nu då vi får in kundernas synpunkter genom en undersökning vartannat år.

## 5 Bokslut

### 5.1 Sammanfattande analys

Resultaträkning och balansräkning finns i avsnitt 5.2 respektive 5.3, samt i bilagorna 4 och 5 till årsrapporten.

Inför år 2013 införde staden en ny kontoplan, där kontoklasserna ändrats och vissa konton tagits bort eller bytts ut. Det har medfört att analysen av åretskostnader blir något mindre detaljerad än tidigare år.

#### Analys av 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 eller finansieras av statsbidrag utvecklas.

Under 2013 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 2013 till 930 651 tkr. Motsvarande siffra för föregående år var 860 718 tkr. Fördelningen ser ut enligt nedan, där siffrorna inom parentes anger procent av de totala intäkterna inklusive kommunbidrag.

#### *Kommunbidrag*

Kommunbidraget 2013 uppgick till 420 200 tkr (45 procent). År 2012 var beloppet 409 825 tkr (47 procent).

#### *Taxor och avgifter*

Intäkterna uppgick 2013 till 17 989 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2012 var 19 315 tkr (2 procent). Posten avser taxor och avgifter från främst restauranger, boende på Bergsjöhöjd och brukare i simhallen på Dalheimers hus. Förändringen i jämförelse med 2012 avser i huvudsak en omklassificering av intäkterna på Kriscentrum för kvinnors som nu bokförs som försäljningsintäkter (2 100 tkr).

#### *Hyror och arrenden*

Hyror och arrenden uppgick 2013 till 44 973 tkr (5 procent). Motsvarande siffra 2012 var 42 754 tkr (5 procent). Posten avser främst bostadshyror. Förändringen i jämförelse med föregående år avser ordinarie hyreshöjningar samt flera enskilda mindre förändringar som tillsammans blir väsentliga.

#### *Bidrag*

Bidrag uppgick 2013 till 136 573 tkr (15 procent). Motsvarande belopp 2012 var 105 073 tkr (12 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 bidragsfinansierade enheterna är:

- Enheten för samhällsorientering ( 6 400 tkr) och Flyktingguide (1 300 tkr),
- Etableringsenheten inklusive bistånd ( 26 000 tkr),
- Boendena för ensamkommande flyktingbarn ( 33 000 tkr)
- Flyktingadministration (3 400 tkr).

Inom Social utveckling finansieras flera verksamheter till viss del av det så kallade HIV-statsbidraget (totalt 3 500 tkr) och de personliga ombuden för psykiskt

funktionshindrade finansieras nästan till hälften med ett riktat statsbidrag (6 000 tkr). Därtill kommer en mängd olika projektbidrag, särskilt momsbidrag, lönebidrag med mera.

Förändringen av bidrag i jämförelse mot föregående år beror främst på expansionen av boendena för ensamkommande flyktingbarn (12 000 tkr), en utökning av Etableringsenheten inklusive bistånd (9 500 tkr) och enheten för samhällsorientering (500 tkr).

Inför 2013 tecknades ett avtal med VGR om Tillnyktringsenheten vilket generade 3 600 tkr i ökade driftbidrag. Dessutom har förvaltningen fått mer statsbidrag att betala ut som föreningsbidrag till integrationsverkande föreningar (cirka 4 500 tkr). Övriga förändringar är beroende av vilka projekt som påbörjas och vilka som avslutas.

#### *Försäljning av verksamhet och entreprenader*

Försäljning av verksamhet och entreprenader uppgick 2013 till 297 492 tkr (32 procent). Motsvarande belopp för 2012 var 271 010 tkr (32 procent). Kontoklassen avser främst:

- sålda boendeplatser (190 000 tkr),
- sålda lägerplatser (39 700 tkr),
- Dalheimers hus (31 400 tkr),
- Familjevård (7 600 tkr),
- Socialjourens sålda tjänster till kranskommunerna (5 900 tkr),
- Förvaltarenheten och krav och bidrag (4 700 tkr),
- Kontaktmannapoolen (3 500 tkr), Kriscentrum för kvinnor (2 600 tkr)
- Servicegruppen på Eldorado (2 900 tkr).

De största skillnaderna vid jämförelse med föregående år utgörs av:

- Ökade omvårdnadsintäkter inom boendeområdet (7 000 tkr). Förändringen beror på uppstarten av nya jourboenden (2 700 tkr), index (4 000 tkr) samt att ingen återbetalning gjorts till stadsdelarna (5 000 tkr). Anledning till att områdets totala försäljningsintäkter inte ökar mer är att det funnits tomgång på en del dyrare platser på grund av reparationer och ombyggnader. Detta medför att snittpriset per plats sjunkit något trots en hög beläggning på tillgängliga platser.
- En förändrad klassificering av intäkter för Kriscentrum för kvinnor (2 600 tkr).
- En ökad efterfrågan av familjevårdens tjänster (3 000).
- Högre intäkter på Dalheimers hus (5 000 tkr) avseende korttidsboendet (2 000 tkr), aktivitetscenter (1 000 tkr) samt konferensen (2 000 tkr).
- Fler fakturerade lägerdygn inom Lägrverksamheten samt indexuppräknings (4 000 tkr).
- Nya avtal med kranskommunerna om samhällsinformation till nyanlända (1 500 tkr).

#### *Övriga intäkter*

Övriga intäkter uppgick 2013 till 13 418 (1 procent). Motsvarande belopp 2012 var 12 731 tkr (2 procent). Övriga intäkter avser främst kiosk- och matförsäljning inom Bergsjöhöjd samt restaurangen på Dalheimers hus.

## **Analys av kostnader**

Förvaltningens totala kostnader uppgick 2013 till 928 683 tkr. Motsvarande belopp 2012 var 855 623 tkr.

### *Personalkostnader*

Personalkostnaderna uppgick till 492 889 tkr (53 procent). Motsvarande siffra 2012 var 454 635 tkr (53 procent). Ökningen beror främst på att den arbetade ökat i förvaltningen. Antalet årsarbetare uppgår 2013 till 1 100 stycken vilket innebär en ökning med 32 årsarbetare. Drygt hälften av ökningen finns inom Integration och funktionsstöd främst med anledning av expansionen inom flyktingverksamheten. Volymökningar har dock skett inom samtliga områden och beräknas utgöra cirka 14 000 tkr av kostnadsökningen.

Förändringen utgörs av avtalsrörelserna 2012 och 2013 vilka totalt beräknas uppgå till cirka 14 000 tkr. Resterande förändringarna utgörs av en nettoeffekt av en positiv löneglidning på grund av en ökat chefstäthet samt en högre andel högskoleutbildad personal samt en högre semesterlöneskuldkostnad.

### *Försörjningsstöd*

Kostnaderna för försörjningsstöd uppgick till 16 005 tkr (2 procent). Motsvarande siffra 2012 var 9 940 tkr (1 procent). Försörjningsstöd hanteras inom på Socialjouren (1 100 tkr) samt Etableringsenheten (14 861 tkr). Förändringen mot föregående år avser fler ärenden inom Etableringsenheten. Denna kostnadsökning vägs upp av ökade statsbidragsintäkter.

### *Köp av huvudverksamhet*

Köp av huvudverksamhet uppgick till 48 309 tkr (5 procent). Motsvarande siffra 2012 var 41 637 tkr (5 procent). De största posterna avser sociala institutionsplatser köpta av Gryning Vård AB, personliga ombud för psykiskt funktionshindrade köpta av Bräcke Diakoni, akuta boendeplatser från Räddningsmissionen samt köpta platser inom Socialjouren och etableringsenheten. Förändringen mot föregående år avser främst indexökningar på befintliga avtal samt fler köpta boendeplatser från Etableringsenheten och Socialjouren.

### *Lokal- och markhyror*

Lokalkostnader uppgick till 114 595 tkr (12 procent). Motsvarande siffra 2012 var 110 124 tkr (13 procent). Förändringen mot föregående år avser främst, ökade hyreskostnader på grund av index (cirka 2 800 tkr), ökade hyreskostnader för nya lokaler för jourboendena och boendena för ensamkommande flyktingbarn (2 000 tkr) samt omklassificeringar på grund av byte av kodplan (-2 300 tkr). Utöver detta har vi haft ökade hyreskostnader på grund av evakueringar inom boendeverksamheten med anledning av bränder och vattenläckor.

### *Bränsle, energi och va*

Kostnaderna uppgick till 3 115 tkr (0 procent). Motsvarande siffra 2012 var 3 351 tkr (0 procent).

### *Förbrukningsmaterial och reparationer*

Posten uppgick till 30 426 tkr (3 procent). Motsvarande siffra 2012 var 27 022 tkr (3

procent). Ökningen avser främst förbrukningsinventarier, livsmedel samt reparationer av inventarier.

#### *Köp av entreprenader och tjänster samt övriga verksamhetskostnader*

Köp av entreprenader och tjänster samt övriga verksamhetskostnader uppgick tillsammans till 118 980 tkr. Motsvarande kostnader uppgick 2012 till 107 357 tkr. I år analyseras dessa kostnader tillsammans med anledning av att kontoplanen förändrats. En stor del av årets ökning beror på att de kostnader som tidigare klassificerades som övriga personalkostnader numera ingår.

#### *Föreningsbidrag*

Bidrag till föreningar uppgick till 103 800 tkr (11 procent). Motsvarande siffra 2012 var 101 108 tkr (12 procent). Nämnden har ansvar för stöd till frivilligorganisationer inom handikappområdet, frivilligt socialt arbete samt integrationsområdet. Huvuddelen av bidragen avser detta. Totalt betalade vi ut bidrag till knappt 200 olika frivilligorganisationer. Förändringen mot föregående år beror på utökade statsbidrag i enlighet med beslut i kommunstyrelsen, index samt extra föreningsbidrag som betalats ut med anledning av förvaltningens positiva resultat.

### **Balansräkning**

#### **Tillgångar**

Nämndens samlade tillgångar uppgick 2013-12-31 till 117 235 tkr. År 2012 uppgick dessa till 135 599 tkr. Beloppen för 2012 anges i parenteserna. De väsentligaste posterna är:

#### *Anläggningstillgångar 0 tkr (468 tkr)*

Förändringen avser årets avskrivningar med 280 tkr samt utrangering av anläggningar med bokfört restvärde.

#### *Förråd och lager 225 tkr (338 tkr)*

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

#### *Kundfordringar 21 547 tkr (28 305 tkr)*

Posten avser förvaltningens kundfordringar samt värdereglering av osäkra kundfordringar. Minskningen avser kommuninterna fakturor och beror främst på hur betalningsdagarna infaller vid årets slut.

#### *Fordringar hos anställda 1 118 tkr (270 tkr)*

Avser främst handkassor, lönefordringar, cykelleasing till anställda och förskott. Ökningen förklaras främst av nya rutiner avseende västrafikkort till anställda. Förvaltningen köper in dessa och reglerar detta med löneavdrag under löpande år.

#### *Kortfristiga fordringar lev-/kundreskontra 4 938 tkr (3 940 tkr)*

Posten avser ankomstregistrerade leverantörsfakturor samt avräkningsfordran kundfakturor gentemot Intraservice. Skillnaden mot föregående år utgörs av fakturor som finns i levreskontran och som inte utanordnats innan årskiftet.

#### *Fordringar hos staten 19 298 tkr (17 570 tkr)*

Posten avser särskilt momsbidrag samt statsbidrag till främst flyktingverksamheten. Förändringen avser främst fordringar från staten avseende föreningsstöd till integrationsverkande föreningar. Dessa stadsbidrag administreras av stadsledningskontoret och motsvarande ökning syns i våra kostnader. En viss del av ökningen avser ökade kostnader på Socialjouren som återsöks från migrationsverket.

#### *Övriga kortfristiga fordringar 181 tkr (411 tkr)*

Avser kort och kontantbetalningar på Dalheimers hus samt försörjningsstöd mot återbetalning. Förändringen mot föregående år avser en tidigare reglering av fordringar mot värdetransportföretag än föregående år.

#### *Momsfordan redovisning 3 683 tkr (2 963 tkr)*

Avser momsfordran. Posten kan variera beroende på leverantörernas tidpunkter för fakturering.

#### *Förutbetalda övriga kostnader 36 332 tkr (32 830 tkr)*

Posten avser främst leverantörsfakturor och föreningsbidrag som utanordnats 2013 men som avser 2014. Skillnaden mot föregående år förklaras främst av föreningsbidrag som utanordnats före årsskiftet.

#### *Upplupna övriga intäkter 4 118 tkr (5 146 tkr)*

Posten avser främst ej erhållna projektbidrag samt intäkter som avser 2013 men faktureras 2014. Skillnaden mot föregående år avser färre nya projekt.

#### *Kassa och bank 25 795 tkr (43 358 tkr)*

De likvida medlen var vid årsskiftet 25 795 tkr. Förändringen beror på ökade statsbidragsfordringar, ökade förutbetalda kostnader, minskning av förutbetalda intäkter samt en återbetalning av eget kapital.

### **Skulder och eget kapital**

Förvaltningens skulder uppgick 2013 till 85 267 tkr. Motsvarande belopp för 2012 var 100 504 tkr. Nedan anges de största posterna samt vad de största förändringarna avser.

#### *Leverantörsskulder 29 468 tkr (39 371 tkr)*

Leverantörsskulden avser ej betalade leverantörsfakturor. Skillnaden beror i huvudsak på förändringar i betalningsdatum i förhållande till föregående år.

#### *Momsskuld 296 tkr (139 tkr)*

Posten avser december månads utgående moms.

#### *Kortfristiga skulder lev-/kundreskontra 629 tkr (9 050 tkr)*

Posten avser betalda leverantörsfakturor den som ej likvidreglerats mot Intraservice. Skillnaden beror i huvudsak hur de röda dagarna infaller i förhållande till föregående år.

#### *Övriga kortfristiga skulder 8 477 tkr (6 498 tkr)*

Posten avser främst projektbidrag som kommit in men inte förbrukats. Förändringen avser i huvudsak projektet närhet och distans inom enheten för samhällsinformation.

*Upplupna personalkostnader 33 656 tkr (31 736 tkr)*

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

*Förutbetalda intäkter 6 786 tkr (7 390 tkr)*

Posten består av förutbetalda intäkter. Minskningen avser främst förbrukade statsbidrag avseende flyktingverksamheterna.

*Upplupna övriga kostnader 5 942 tkr (6 320 tkr)*

Posten avser olika upplupna kostnader i form av obehandlade fakturor alternativt sådan som ännu inte fakturerats. Förändring mot föregående betraktas som oväsentlig.

*Eget kapital*

Det utgående egna kapitalet är 31 968 tkr. Förändringen mot föregående år är nettot av årets resultat samt den återbetalning som nämnden beslutade om våren 2013.

## 5.2 Resultaträkning

Resultaträkningen som finns nedan analyseras i avsnitt 5.1. Resultaträkningen finns även i bilaga 4 till årsrapporten.

Förvaltningsinterna poster är eliminerade.

Då kontoplanen byttes ut inför 2013 så har kontogrupperna förändrats mot föregående år.

|                                             | 2013           | 2012           |
|---------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Verksamhetens intäkter</b>               |                |                |
| Taxor, avgifter och ersättningar            | 17 989         | 19 315         |
| Hyror och arrenden                          | 44 973         | 42 754         |
| Bidrag                                      | 136 573        | 105 073        |
| Försäljning av verksamhet och entreprenader | 297 492        | 278 255        |
| Övriga intäkter                             | 13 418         | 5 490          |
| <b>Summa verksamhetens intäkter</b>         | <b>510 445</b> | <b>450 887</b> |
|                                             |                |                |
| <b>Verksamhetens kostnader</b>              |                |                |
|                                             |                |                |
| <b>Personalkostnader</b>                    |                |                |
| Löner, ersättningar och förmåner            | 359 002        | 331 628        |
| Sociala avgifter och pensionskostnader      | 133 887        | 123 007        |
| <b>Summa personalkostnader</b>              | <b>492 889</b> | <b>454 635</b> |
|                                             |                |                |
| <b>Övriga verksamhetskostnader</b>          |                |                |
| Försörjningsstöd                            | 16 005         | 9 940          |
| Köp av huvudverksamhet                      | 48 309         | 41 637         |
| Lokal- och markhyror, fastighetsservice     | 114 595        | 110 124        |
| Bränsle, energi och vatten                  | 3 115          | 3 351          |
| Förbrukningsmaterial och reparationer       | 30 426         | 27 022         |
| Köp av entreprenad och tjänster             | 59 763         | 44 451         |
| Övriga verksamhetskostnader                 | 163 016        | 164 014        |
| Res utrangerade anläggningstillgångar       | 188            | 0              |
| <b>Summa övriga verksamhetskostnader</b>    | <b>435 417</b> | <b>400 539</b> |
|                                             |                |                |
| <b>Av- och nedskrivningar</b>               |                |                |
| Avskrivningar                               | 280            | 301            |
| Summa av- och nedskrivningar                | 280            | 301            |
| <b>Summa verksamhetens kostnader</b>        | <b>928 586</b> | <b>855 475</b> |

|                                         | 2013           | 2012           |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Verksamhetens nettokostnad</b>       | <b>418 141</b> | <b>404 588</b> |
| <b>Kommuninterna fördelningar</b>       |                |                |
| Kommunbidrag                            | 419 000        | 406 300        |
| Kommunbidrag, tillägg                   | 1 200          | 3 525          |
| <b>Summa kommuninterna fördelningar</b> | <b>420 200</b> | <b>409 825</b> |
| <b>Finansiella intäkter</b>             |                |                |
| Ränteintäkter                           | 0              | 0              |
| Övr finansiella intäkter                | 6              | 6              |
| <b>Summa finansiella intäkter</b>       | <b>6</b>       | <b>6</b>       |
| <b>Finansiella kostnader</b>            |                |                |
| Räntekostnader                          | 16             | 4              |
| Övriga finansiella kostnader            | 81             | 144            |
| <b>Summa finansiella kostnader</b>      | <b>97</b>      | <b>148</b>     |
| <b>Periodens resultat</b>               | <b>1 968</b>   | <b>5 095</b>   |

### 5.3 Balansräkning

Balansräkningen som finns nedan analyseras i avsnitt 5.1. Balansräkningen finns även i bilaga 5 till årsrapporten.

|                                          | 131231   | 121231     |
|------------------------------------------|----------|------------|
| <b>TILLGÅNGAR</b>                        |          |            |
| <b>Anläggningstillgångar</b>             |          |            |
| Maskiner och tekniska anläggningar       | 0        | 0          |
| Inventarier, verktyg och installationer  | 0        | 468        |
| Förbättringsutgifter på annans fastighet | 0        | 0          |
| <b>Summa anläggningstillgångar</b>       | <b>0</b> | <b>468</b> |
| <b>Omsättningstillgångar</b>             |          |            |
| Förråd och lager                         | 225      | 338        |
| Kundfordringar                           | 21 547   | 28 305     |
| Fordringar hos anställda                 | 1 118    | 270        |
| Kortfristiga fordringar                  | 4 938    | 3 940      |

|                                        | 131231         | 121231         |
|----------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>TILLGÅNGAR</b>                      |                |                |
| lev/kundreskontra                      |                |                |
| Fordringar hos staten                  | 19 298         | 17 570         |
| Övriga kortfristiga fordringar         | 181            | 411            |
| Momsfordran redovisningskonto          | 3 683          | 2 963          |
| Förutbetalda övriga kostnader          | 36 332         | 32 830         |
| Upplupna övriga intäkter               | 4 118          | 5 146          |
| Kassa och bank                         | 25 795         | 43 358         |
| <b>Summa omsättningstillgångar</b>     | <b>117 235</b> | <b>135 131</b> |
|                                        |                |                |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                | <b>117 235</b> | <b>135 599</b> |
|                                        |                |                |
| <b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>        |                |                |
|                                        |                |                |
| Ingående eget kapital                  | 35 095         | 41 916         |
| Justering eget kapital                 | -5 095         | -11 916        |
| Periodens resultat                     | 1 968          | 5 095          |
| <b>Eget kapital</b>                    | <b>31 968</b>  | <b>35 095</b>  |
|                                        |                |                |
| <b>Kortfristiga skulder</b>            |                |                |
| Leverantörsskulder                     | 29 468         | 39 371         |
| Momsskuld redovisningskonto            | 296            | 139            |
| Kortfristiga skulder lev/kundreskontra | 629            | 9 050          |
| Kortfristiga skulder försörjningsstöd  | 13             |                |
| Övriga kortfristiga skulder            | 8 477          | 6 498          |
| Upplupna personalkostnader             | 33 656         | 31 736         |
| Förutbetalda intäkter                  | 6 786          | 7 390          |
| Upplupna övriga kostnader              | 5 942          | 6 320          |
| <b>Summa kortfristiga skulder</b>      | <b>85 267</b>  | <b>100 504</b> |
|                                        |                |                |
| <b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>  | <b>117 235</b> | <b>135 599</b> |