



Göteborgs Stad

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2017-12-18
Diarienummer 0937/17

Stadsledningskontoret

Ledningsstaben
Helen Torstensson
Telefon 031-368 04 64
E-post: helen.torstensson@stadshuset.goteborg.se

Göteborgs Stads uppföljningsrapport 3 2017 del 2

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Uppföljningsrapport 3 2017, del 2 antecknas och överlämnas till kommunfullmäktige som ett led i uppsikten.

I kommunfullmäktige:

Uppföljningsrapport 3 2017, del 2 antecknas.

Sammanfattning

Uppföljningsarbetet syftar till att både tillgodose kommunstyrelsens uppsiktsplikt och att åstadkomma en uppföljning av kommunfullmäktiges budget och dess olika delar. Uppföljningsrapport 3 består av två olika delar. Del 2, enligt bilaga 1, har fokus på kärnverksamheterna: äldreomsorg, hälso- och sjukvård, bebyggelse och bostad samt trafik

Hemtjänsten utvecklas i önskad riktning, men det finns fortfarande arbete att göra för att nå önskade målbilder med Attraktiv hemtjänst. Antalet personer som väntar på att flytta till äldreboende är fortfarande högt. Minst en tredjedel av de som väntar tackar nej till erbjudande. Ett arbete med att ta reda på orsaker till detta är påbörjat i verksamheten. Bland annat behövs fler värdighetsgarantier riktade till äldreboende.

Stora förändringar kommer att ske inom äldreomsorgen nästa år. Valfrihetssystem enligt LOV i hemtjänsten och en ny samverkanslag för utskrivning från slutna hälso- och sjukvård införs. En risk är den svåra rekryterings- och bemanningssituationen som gäller de flesta yrkesgrupper inom området.

Även inom hälso- och sjukvården finns stora svårigheter att rekrytera och behålla sjuksköterskor. Brister i arbetet med basal inkontinensutredning kvarstår, piloter för att pröva nya metoder pågår. God tillgång på läkare, som beskrivs i mobil närvård och hemsjukvårdsläkare bidrar till en ökad kontinuitet och trygghet för såväl patienter som personal.

När det gäller stadsutveckling är stadsledningskontorets slutsats att den gröna, täta och nära storstad som utgör målet för Göteborgs stadsutveckling sannolikt inte kommer att genomföras i den takt och kvalitet som beskrivs i planerna. Staden inför nu nya processer och arbetssätt som stärker planeringen för genomförande och samordningen mellan de genomförande förvaltningarna och bolagen. Framtida projekt kommer vara mer förberedda för genomförande när planeringsskedet avslutas, men pågående projekt i sena planeringsskeden kan inte invänta nya arbetssätt.

Stadsledningskontorets bedömning är att riskerna med en genomförandetakt som inte når planerade nivåerna är så stora för hela staden att kommunstyrelsen bör förstärka sin uppsikt över de genomförande nämnderna, genom särskilda dialoger.

I bilaga 2-4 finns kvalitetsrapporter för verksamheterna: hemtjänst och äldreboende, utbildning och IFO/funktionshinderverksamhet.

Ekonomiska konsekvenser

Rapporten belyser till viss del ekonomiska aspekter inom respektive område

Barnperspektivet

Barnperspektivet är belyst där det bedöms relevant.

Jämställdhetsperspektivet

Jämställdhetsperspektivet är inarbetat i analyser och statistiken är könsuppdelat där det bedöms adekvat och möjligt.

Mångfaldsperspektivet

Mångfaldsperspektivet är belyst där det bedöms relevant.

Miljöperspektivet

Miljöperspektivet är belyst där det bedöms relevant.

Omvärldsperspektivet

Omvärldsperspektivet har tillförts i rapportens olika delar.

Stadsledningskontoret

Helen Torstensson
Processledare

Eva Hessman
Stadsdirektör

Bilaga 1 Göteborgs Stads uppföljningsrapport 3 2017 del 2

Bilaga 2 Kvalitetsrapport hemtjänst och äldreboende

Bilaga 3 Kvalitetsrapport Utbildning

Bilaga 4 Kvalitetsrapport IFO och funktionshinderverksamhet



Uppföljningsrapport 3 2017 del 2

Göteborgs stad

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Äldreomsorg	4
2.1 Resultat och slutsatser	4
3 Hälso- och sjukvård	11
3.1 Resultat och slutsatser	11
4 Bebyggelse och bostad samt trafik	14
4.1 Resultat och slutsatser	14
5 Väsentliga händelser i övriga verksamheter	25
5.1 Utbildning	25
5.1.1 Väsentliga händelser	25
5.2 Individ- och familjeomsorg	26
5.2.1 Väsentliga händelser	26
5.3 Funktionshinderverksamhet	27
5.3.1 Väsentliga händelser	27
5.4 Näringsliv och turism	27
5.5 Klimat och miljö	27
5.5.1 Väsentliga händelser	27
5.6 Kultur och fritid	27
5.7 Övrig verksamhet	27

1 Inledning

Den här rapporten har fokus på följande kärnverksamheter utifrån planen för mandatperiodens uppföljning.

- Äldreomsorg
- Hälso- och sjukvård
- Bebyggelse och bostäder
- Trafik

Rapporten har tre bilagor som består av kvalitetsrapporter för följande område:

- Äldreomsorg
- Utbildning
- IFO och funktionshinderverksamhet

2 Äldreomsorg

Samtliga stadsdelsnämnder och social resursnämnd har rapporterat.

2.1 Resultat och slutsatser

Viktigaste resultat och slutsatser

- Hemtjänsten utvecklas i önskad riktning, men det finns fortfarande arbete att göra för att nå önskade målbilder med Attraktiv hemtjänst. Det har varit en framgång att utveckla hemtjänsten med målbilder och strategier.
- Antalet personer som väntar på att flytta till äldreboende är fortfarande högt. Minst en tredjedel av de som väntar tackar nej till erbjudande. Ett arbete med att ta reda på orsaker till detta är påbörjat. Viktigt att arbeta för en fysisk tilltalande miljö och kvalitet på innehåll i verksamheten. Bland annat behövs fler värdighetsgarantier riktade till äldreboende.
- Stora förändringar kommer att ske nästa år. Valfrihetssystem enligt LOV i hemtjänsten och en ny samverkanslag för utskrivning från slutna hälso- och sjukvård införs.
- Innehållet i biståndshandläggarnas arbete har och kommer ytterligare förändras
- En risk är den svåra rekryterings- och bemanningssituationen som gäller de flesta yrkesgrupper inom området.

Äldreboende

Resultatet i kvalitetsrapporten är i princip samma som föregående år. Stadsdelsnämnder med högst respektive lägst resultat på enskilda frågor i brukarenkäten varierar en del mellan åren. Det framkommer att det finns äldreboenden där det finns behov av upprustning. Fysisk tilltalande miljö är viktig för upplevelse av kvaliteten.

De som bor i äldreboende är generellt sett nöjda med sitt boende. Det gäller såväl helhetsbedömning som förtroende för personal, upplevelse av att boendet är tryggt och personalens bemötande.

Brukarnas nöjdhet med aktiviteter och erbjudande om aktiviteter är ett förbättringsområde även i år. Andra förbättringsområden är nöjdhet med mat och upplevelse av måltiderna som trevliga, utevistelse, synpunktshantering och inkontinensutredningar.

Väntetiden från ansökan om särskilt boende till erbjudande har ökat för fjärde året i rad och avviker från riket både vad gäller utvecklingen och antalet dagars väntetid.

Hemtjänst

Flera av stadsdelsnämnderna har infört patruller som åtgärdar trygghetslarm. Det innebär att hemtjänstens medarbetare inte behöver avbryta hembesök hos en brukare för att åtgärda ett trygghetslarm hos en annan.

Hemtjänsten kommer att påverkas stort nästa år. Brukare med hemtjänst kommer att kunna välja utförare av sin hemtjänst från april. En ny samverkanslag och överenskommelse mellan kommunerna och Västra Götalandsregionen för patienters utskrivning från slutna hälso- och sjukvård kommer att innebära kortare ledtider mellan hem och sjukhus. I och med detta kommer allt mer sjukvård och omsorg att ske utanför sjukhusen.

Resultatet i kvalitetsrapporten är i princip samma som föregående år. Stadsdelsnämnder med högst respektive lägst resultat på enskilda frågor i brukarenkäten varierar en del

mellan åren.

Äldre med hemtjänst är generellt sett nöjda med verksamheten. Det gäller såväl helhetsbedömning som förtroende för personal och att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, liksom trygghet med att bo hemma med hemtjänst. Verksamheten erbjuder enligt egen självskattning, av kvalitetsfaktorer i Kolada, hög kvalitet. Det som saknas för högsta möjliga kvalitet enligt Koladamåtten är öppethållande av dagverksamhet på helger.

De förbättringsområden som finns på en hela staden-nivå är andelen genomförandeplaner, brukarnas upplevelse av att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer och information om tillfälliga förändringar. Att informera om tillfälliga förändringar är en värdighetsgaranti vilket ytterligare ger tyngd i att det behöver förbättras. Andelen genomförandeplaner måste öka ytterligare för att säkerställa rättssäkerheten med rambesluten. Synpunktshanteringen är ett ytterligare förbättringsområde.

Attraktiv hemtjänst

Attraktiv hemtjänst har två övergripande målsättningar att arbeta mot med tidsaspekten år 2022.

- Brukarnas inflytande och självbestämmande ska öka
- Medarbetarna ska uppleva yrket attraktivt

Utvecklingsarbetet genomförs i fyra strategier; rambeslut, välfärdsteknik, IT-stöd för planering och uppföljning och att skapa goda arbetsplatser.

Modellen med rambeslut innebär att hemtjänstens medarbetare tillsammans med den enskilde upprättar genomförandeplaner där det framgår vad som ska göras och hur det ska genomföras. Handläggaren granskar och bedömer därefter att genomförandeplanen ger förutsättningar för att verkställighet sker enligt biståndsbeslutet. Handläggarna utvärderar även brukarens nöjdhet med verkställigheten enligt en modell som kallas utvärdering hemtjänst (UH).

Stadsledningskontoret följer löpande andelen genomförandeplaner och resultatet i UH. Antalet genomförandeplaner har ökat men det är fortfarande inte alla brukare som har en plan.

Stadsrevisionen har beslutat att under 2017 granska stadsdelsnämndernas uppföljning och utvärdering av hemtjänstinsatser. Syftet är att bedöma om nämnden säkerställer att de enskildas behov har tillgodosetts genom att göra en tillräcklig uppföljning och utvärdering av beviljade insatser inom hemtjänsten. Granskningen pågår just nu i stadsdelsnämnderna och kommer att redovisas under våren 2018.

Stadsledningskontoret konstaterar att inte alla rambeslut utvärderas enligt gällande plan. Konsekvensen av för få UH är att rambeslut inte blir rättssäkert, att UH inte kan användas för att följa upp utförare samt att fråga den enskilde om hen är nöjd med sitt val av utförare/ickevalsalternativet vid införandet av LOV inte kommer att utföras. Stadsledningskontoret har dialoger med stadsdelsförvaltningarna och kommer att följa upp detta löpande. Stadsrevisionens granskning blir ett underlag i det fortsatta arbetet.

En av strategierna inom Attraktiv hemtjänst är att införa välfärdsteknik. Målsättningen till 2022 är att erbjuda tio tjänster. I dagsläget finns trygghetslarm och trygghetskamera. I slutet av oktober hade 125 personer tillsyn via trygghetskamera. Ingen av dessa var under 65 år.

En upphandling för ramavtal ”digitalisering av trygghetslarmskedjan” har avslutats. Utöver digitalisering av trygghetslarm och trygghetskamera kan ytterligare

välfärdstekniktjänster såsom bildsamtal, digitala lås, GPS-larm, sensorer och smarta hälsoarmband anslutas till denna funktion. Dessa tjänster ingår i det som kallas Trygg vardag. Intraservice arbetar nu med kvalitetssäkring av produkter innan de erbjuds till verksamheterna för implementering.

När hemtjänstutredningen genomfördes var medarbetarnas HME 72 (hållbart medarbetarengagemang), och 2016 var motsvarande HME istället 77. När det gäller NMI (nöjd medarbetarindex) har resultatet förändrats från 51 för 2014 till 56 för 2016. Hemtjänstens chefer hade HME på 78 år 2014 och 2016 var det 81 samt att NMI var 51 år 2014 och 2016 var det 81. Hemtjänstutredningen satte upp mål till år 2022 för chefers och medarbetares engagemang och nöjdhet. 2016 års resultat visar att man i princip har nått målsättningen.

En del av attraktiviteten för yrket har handlat om karriärvägar. Två nya befattningar än nu inrättade; omsorgshandledare och administration för planering.

Omsorgshandledarnas uppdrag har inneburit förbättringar i form av flera och kvalitativt bättre genomförandeplaner, professionell handledning och utbildning till undersköterskor/vårdbiträden. Administratörer för planering bidrar till ökad kvalitet i planeringen och kortare ledtider.

Stadsdelsnämnderna har även arbetat med att införa arbetskläder till medarbetarna samt bra lokaler.

Det finns en fråga i den nationella brukarenkäten där enskilda med hemtjänst bedömer hur sammantaget nöjda de är med sin hemtjänst. 2014, som var utgångsläget för fastställande av målet, var andelen som bedömde att de var nöjda eller mycket nöjda 82 procent. Resultatet har förbättrats med en procentenhet 2017.

IT-stödet för planering och uppföljning är under införande och kommer vara infört i alla stadsdelsnämnder i början av 2018. Detta möjliggör ett mer mobilt arbetssätt där bland annat medarbetarna kan läsa och skriva dokumentation hemma hos brukaren.

Stadsledningskontorets samlade bedömning är att hemtjänsten utvecklas i önskad riktning, men det finns fortfarande arbete att göra för att nå önskade målbilder med Attraktiv hemtjänst.

Myndighetsutövning

Hemtjänst, trygghetslarm, särskilda boenden, korttidsplatser och dagverksamheter är insatser som föregås av biståndsbedömning. Stadsdelsnämnderna har redovisat antal beslut och domar under januari till och med september. När det gäller hemtjänst och korttidsplats fattades 21 351 respektive 6 246 beslut, ytterst få av dessa innebar avslag. Under perioden fattades 1 516 beslut om särskilt boende, 135 av dessa var avslagsbeslut. Andelen avslag varierar mellan stadsnämnderna. Stadsledningskontoret kommer att arbeta vidare med denna fråga tillsammans med stadsdelsförvaltningarna. En viktig aspekt är att säkerställa att sökanden oavsett stadsdelsnämnd bedöms på ett likvärdigt sätt.

Biståndshandläggarnas yrkesroll står inför förändring. I samband med valfrihetssystemet enligt LOV kommer de bland annat att få en tydligare roll i uppföljningen av den enskildes tid och tillhörande fakturor från utförare, vägleda den enskilde i valet av utförare samt att de får fler utförare att samverka med. Därtill kommer den nya samverkanslagen och överenskommelsen för patienters utskrivning från slutna hälso- och sjukvård innebära förändringar. Planeringsprocessen kommer att förändras och kommunen kommer att få färre dagar för planering innan kommunens betalningsansvar inträder. Även Attraktiv hemtjänst och den nationella utredningsmetodiken IBIC innebär förändringar för biståndshandläggarnas arbetssätt.

Hög personalrörlighet och kompetensbrister i stadsdelsnämndernas enheter för myndighetsutövning kan innebära stora kostnader för stadsdelsnämnderna.

Hälsofrämjande och förebyggande verksamhet

Samtliga stadsdelsnämnder har träffpunkter som en del i sitt hälsofrämjande och förebyggande arbete. Flera nämnder beskriver att verksamheten grundar sitt arbete på folkhälsoinstitutets fyra hörnpelare för ett gott åldrande; fysisk aktivitet, goda matvanor, social gemenskap och delaktighet/meningsfullhet. Volontärverksamhet och samverkan med föreningar och andra kommunala verksamheter såsom förskola är vanliga inslag i verksamheten. Ett nytt inslag är samverkan med trygghetsboendena avseende aktiviteter. Stadsdelsnämnderna beskriver vidare att innehållet i verksamheten anpassas efter önskemål och efterfrågan. En gång om året under en specifik mätvecka genomförs besöksstatistik. Årets mätning visar, precis som tidigare år, att det är ett antal hundra besökande personer i respektive stadsdel under denna mätvecka vilket tyder på att det är populära verksamheter.

Värdighetsgarantier

Göteborgs Stads värdighetsgarantier för äldre är:

- Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig (gäller medarbetare inom hemtjänst och hemsjukvård).
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om att vi inte kan komma inom överenskommen tid (gäller hemtjänst och hemsjukvård).
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp (gäller hemtjänst och hemsjukvård).
- Vi garanterar att planeringen för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras görs tillsammans med dig eller med person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor från det att din hjälp påbörjats. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar (gäller hemtjänst, äldreboende och dagverksamhet).
- Vi garanterar avgiftsfri och individuellt anpassad avlösning i hemmet efter biståndsbeslut. När du meddelar att du behöver avlösning ska du kunna få det inom 48 timmar (vi behöver två vardagar på oss för att planera och verksamheten gäller inom ordinärt boende).

Värdighetsgarantierna följs upp genom synpunkter och klagomål från brukare/anhöriga och avvikelser från medarbetare. Under perioden juli 2016-juni 2017 redovisades 57 synpunkter/klagomål och 66 avvikelser. De garantier som förefaller svårast att leva upp till är "vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om att vi inte kan komma inom överenskommen tid". Detta beror på att ändringar i planeringen ibland kan behöva göras med kort varsel.

I samtliga uppföljningar framkommer att det är svårt att fånga efterlevnad av värdighetsgarantierna inom synpunkts- och avvikelshanteringen. Även i årets redovisning kan en underrapportering misstänkas. Diskussioner har förts gällande detta och stadsledningskontoret avser att arbeta fram en ny modell för uppföljning av värdighetsgarantierna.

2015 genomfördes ett arbete med att undersöka hur garantierna uppfattas av brukare, anhöriga och medarbetare, hur stadsdelsnämnderna arbetar med att uppfylla det som anges och eventuella behov av justeringar. Då framkom att de garantier som är beslutade är viktiga och att inga justeringar bör göras.

Flera stadsdelsnämnder framför i årets rapportering att värdighetsgarantierna har

bidragit till att utveckla verksamhetens kvalitet genom att de sätter fokus på förbättringsområden. Det finns endast en värdighetsgaranti som riktar sig mot äldreboende. Stadsledningskontoret bedömer att det finns skäl att arbeta fram ytterligare värdighetsgarantier inom denna verksamhet och kommer att initiera ett sådant arbete.

Personal och bemanning

Arbetsmiljö

Sjukfrånvaron inom äldreomsorgen är fortsatt på en hög nivå (11 %), men i princip oförändrat på totalen jämfört med samma period förra året. Den långa sjukfrånvaron har minskat något medan den korta istället har ökat.

Arbete med stadsdelarnas lokala handlingsplaner inom arbetsmiljö pågår utifrån uppdrag i budget 2015. De fyra utvecklingsområdena som identifierades och prioriterades var:

- Hållbar bemanning som medför ökad frisknärvaro och kontinuitet för brukaren
- Trygg, säker och funktionell arbetsmiljö
- Bra samverkan mellan professioner för en bättre psykosocial arbetsmiljö
- IT som stöd i det dagliga arbetet

Inom det prioriterade utvecklingsområdet ”Hållbar bemanning” har en kartläggning av enheter med ekonomisk och social hållbarhet (d.v.s. budget i balans och låga/sänkta sjuktal) gjorts. Implementering av planeringsverktyg för hemtjänst har startat och planeras vara genomförd i alla stadsdelar under våren 2018. Effekterna har ännu inte kunnat utläsas. I Östra Göteborg och Askim-Frölunda-Högsbo pågår en pilotstudie med fysisk aktivitet på betald arbetstid på två enheter inom hemtjänsten. Detta startade sent på hösten 2016 och pågår fram till sista maj 2018. Ett forskningsprojekt följer, stödjer och utvärderar, även kontrollenheter. De kvalitativa effekterna som medarbetare och chefer uttryckt är att det är ett bättre gruppklimat och ökat samarbete på enheten.

Inom det prioriterade utvecklingsområdet ”Trygg, säker och funktionell arbetsmiljö” har ett utbildningsprogram inom ergonomi och förflyttningsteknik som lever upp till arbetsmiljöverkets krav tagits fram. Förvaltningarna ansvarar sedan för systematiska utbildningsinsatser till både medarbetare och chefer. Under hösten 2017 görs filmer med typiska ergonomi- och förflyttningssituationer som ska kunna användas i fortbildning på till exempel APT. Sex stadsdelsnämnder rapporterar om att utbildning inom ergonomi/förflyttning har genomförts.

Inom det prioriterade utvecklingsområdet ”Bra tagits av det personcentrerade arbetssättet” pågår sektorsövergripande i stadsdelarna.

För att säkerställa arbetsmiljöperspektivet i upphandling samt i nya versioner av IT-stöd har en modell tagits fram. Intraservice arbetar med implementering i nuvarande projektmodell GPS. Intraservice har också förlängt bemanningen av support till kl. 22.

En framgångsfaktor är ett systematiskt arbetsmiljöarbete med tydliga rutiner för såväl kort- som långtidsfrånvaro tillsammans med kontinuerlig uppföljning av sjukfrånvaron på olika nivåer i organisationen. Likaså är aktiviteter som möjliggör inflytande och delaktighet i planering och uppdragsformulering något som skapar engagemang och upplevelse av kontroll över den egna arbetssituationen.

Sjukfrånvaron varierar från 9,0 till 12,7 procent. Tre stadsdelar har minskat sjukfrånvaron med ungefär en procentenhet sedan förra året, det är framförallt den långa sjukfrånvaron som har minskat. I två av stadsdelarna pågår ESF-projekt som syftar till att öka delaktighet och förbättra hälsan på individuell-, grupp- och organisationsnivå.

Rekryteringssvårigheter

Det råder en fortsatt svår rekryterings- och bemanningssituation för de flesta yrkesgrupper inom äldreomsorgen. Personalomsättningen har totalt ökat något sedan samma period förra året, både gällande de som har lämnat staden och flyttat mellan förvaltningar. Omsättningen ökar i alla stadsdelar utom i Angered där den minskat sedan förra året.

Flera stadsdelsnämnder rapporterar om stora svårigheter inom myndighetsutövningen och att det är svårt att rekrytera biståndshandläggare. Personalomsättningen har dessutom ökat tydligt jämfört med samma period förra året. Det finns många sökande till lediga tjänster men många saknar erfarenhet.

Undersköterskor är svårast att rekrytera till hemtjänsten där krav även ställs på körkort och ibland även på mobilt arbetssätt. Antalet undersköterskor har minskat sedan samma period förra året samtidigt som antalet utannonserade tjänster ökar. Eftersom undersköterskor är svårrekryterade ökar antalet vårdbiträden. SKL och Kommunal har i en avsiktsförklaring kommit överens om att befattningen vårdbiträde kommer att återinföras och ett arbete påbörjas för att definiera rollen. På grund av viss omorganisering och översyn av arbetsuppgifter har antalet administratörer ökat.

Andra effekter är att man anställer en större andel oerfarna och nyutbildade medarbetare. Detta ställer högre krav på introduktion och handledning som tar tid från det ordinarie arbetet. Hittills har rekryteringssvårigheterna lett till hårdare prioritering av insatserna och mindre tid för verksamhets- och kompetensutveckling. Flera stadsdelar menar att andra yrkesgrupper kan vara en lösning för att lösa rekryteringssvårigheterna men få har ett sådant pågående arbete. Utifrån en arbetsmarknadspolitisk åtgärd i samarbete med arbetsmarknads- och vuxenutbildningen har en utbildning med både teori och praktik inom service lett till en ny befattning som servicesassistent på äldreboenden. Tre stadsdelar har varit piloter i denna satsning. Planering pågår för att ytterligare stadsdelar ska delta med start våren 2018.

Stadsdelarna bedömer att rekryteringssvårigheterna kommer att öka framöver. Det ställs högre krav på digital kompetens, konkurrensen ökar i samband med införandet av LOV och dessutom ökar pensionsavgångarna både bland undersköterskor och sjuksköterskor.

Bemanning

Under 2011 påbörjades ett arbete för att effektivisera bemanningsprocessen och möjliggöra för heltidsanställning och därmed minska antalet timavlönade inom projektet "Optimerad bemanning". För att lyckas med målsättningen behöver en viss överanställning av tillsvidareanställda ske som ersätter vid frånvaro. En förutsättning för att inte kostnaderna ska öka är att det finns schemakompetens och en stor flexibilitet i arbetssättet. Att ha fler heltidsanställda skapar dessutom bättre kvalitet och kontinuitet gentemot brukarna. Under 2016 gjordes en utvärdering av projektet och förslag till åtgärder presenterades.

Några stadsdelsnämnder rapporterar att de lyckats väl med projektet genom att överanställa medarbetare och därmed minska antalet timavlönade och samtidigt få en budget i balans. Andra har istället ökat andelen timavlönade och inte fått arbetssättet att fungera. En orsak till att det inte fungerat är att resursspassen, då arbete behöver utföras på annan än egen enhet, skapar oro bland personalen, särskilt om besked om plats fastställs nära inpå passets start.

Flera stadsdelsnämnder planerar att se över bemanningsenheternas uppdrag så att de blir mer ändamålsenliga. Dock upplevs samarbetet med de ibland nystartade rekryteringsenheterna fungera bra. Flera stadsdelar menar att avancerad

schemaplanering är ett bra hjälpmedel. En fråga att fundera över är hur vi möjliggör ett bättre lärande mellan stadsdelar och verksamheter.

Totalt fortsätter andelen tid utförd av timavlönade att minska om än inte i lika snabb takt som i projektets början.

Chefsomsättningen

Chefsomsättningen inom äldreomsorgen är på samma nivå som totalt för stadsdelarna och situationen verkar ha stabiliserats. Enkäter och avgångssamtal visar dock att uppdraget som enhetschef är krävande. Som ett led i det strategiska chefsförsörjningsarbetet med bäring på arbetsmiljön, har det tagits fram en beskrivning av enhetschefens uppdrag, ansvar samt introduktionsprogram för nya chefer.

Utveckling	Utfall jan-okt 2017, faktiska tal	Förändring i procent jämfört med samma period 2016
Nettokostnad (inkl hemsjukvård 65+)	3,9 mnkr	3,8
Personer med hemtjänst (genomsnitt perioden)	8 490	-1
Hemtjänsttimmar	2 180 000	-5,3
Personalvolym ordinärt boende	2 825 årsarbetare arbetad tid	-1
Personer i äldreboende permanent (genomsnitt perioden)	4 004	0
Nyttjade platser korttid (genomsnitt perioden)	339	-8,6
Personalvolym äldreboende	3 294 årsarbetare arbetad tid	0
Betaldygn utskrivningsklara	4 544	-14,7

Antalet äldre som väntar på att flytta till äldreboende var sista september 437 personer. Samma period förra året var det 428 personer.

Antalet hemtjänsttimmar har minskat sedan föregående år. Detta är ett resultat av det arbete som pågår för att anpassa de biståndsbedömda timmarna till den tid som ska utföras. Att antalet nyttjade korttidsplatser minskar beror på en omstrukturering inom äldreboende där man konverterat till lägenheter för personer med demenssjukdom och på så sätt har personer inte behövt vara kvar på korttidsplats i väntan lika länge. Processen för att effektivisera korttidsvistelsen har också gett effekt på antal nyttjade korttidsplatser.

3 Hälso- och sjukvård

Rapporten beskriver den hälso- och sjukvård som kommunen ansvarar för på särskilt boende, bostad med särskild service, vid korttidsvistelse, viss dagverksamhet och sjukvård i eget boende till personer i alla åldrar. I underlaget ingår rapportering från de tio stadsdelsnämnderna samt de av nämnderna upprättade patientsäkerhetsrapporterna.

I snitt får 9 200 personer hälso- och sjukvårdsinsatser i stadens verksamheter varje månad, av dessa vårdas drygt 200 inom ASIH (avancerad sjukvård i hemmet).

3.1 Resultat och slutsatser

Viktiga slutsatser

- Stora svårigheter att rekrytera och behålla sjuksköterskor vilket medfört ökad arbetsbelastning och en utmaning att upprätthålla kompetensförsörjningen.
- Bristar i arbetet med basal inkontinensutredning kvarstår. En stadsdel har testat att använda en ny produkt med ny teknik vilket möjliggjort en ökad individuell utredning av behov och ger möjlighet till ökad kvalitet.
- God tillgång på läkare, som beskrivs i mobil närvård och hemsjukvårdsläkare bidrar till en ökad kontinuitet och trygghet för såväl patienter som personal. Dock behöver detta följas nogsamt då förutsättningarna kan komma att ändras

En verksamhet i utveckling

Den kommunala hälso- och sjukvården blir allt mer avancerad och behandlar allt sjukare patienter. Vård som tidigare bara kunde ges på sjukhus sker i dag hemma hos patienten och i öppenvården. Några stadsdelar flaggar för ökat antal inskrivna patienter till hemsjukvården, vilket ställer stora krav på kompetensförsörjning och arbetsmiljö.

Rekryteringssvårigheter

Samtliga stadsdelar beskriver avsevärda svårigheter att rekrytera sjuksköterskor. Detta kan leda till stora briser i patientsäkerheten och den fortsatta utvecklingen av god vård. Lönekonkurrens med andra vårdgivare innebär svårighet för den kommunala hälso- och sjukvården att rekrytera och behålla legitimerad personal, framförallt nattpersonal. Det är stor konkurrens om sjuksköterskor, i synnerhet då de i Västra Götalandsregionen som arbetar natt har lägre veckoarbetstid och högre OB-tillägg. Lönekostnader och kostnader för inhyrd personal har ökat.

Personalomsättningen ökar från en redan hög nivå. Antalet utannonserade tjänster för sjuksköterskor har ökat dramatiskt jämfört med förra året. Konsekvensen blir problem med kontinuitet i verksamheten. Bristen på sjuksköterskor har lett till att verksamheten stöttas upp med undersköterskor. Att ha en välplanerad introduktion underlättar och ökar attraktiviteten.

Mobil närvård

Mobil närvård innebär hemsjukvård med god läkartillgång, hög kontinuitet och välfungerande team. Patienten ska få en god vård på rätt vårdnivå och minska undvikbar slutenvård och återinskrivningar. Mobil närvård bygger på att kommunen står för basverksamheten, samt dygnet runt-funktionen, och arbetar tätt tillsammans med specialistteam och hemsjukvårdsläkare. Dock behöver detta följas nogsamt då mobil närvård under 2017 varit ett projekt som under 2018 går över i ordinarie verksamhet.

För ASIH (avancerad sjukvård i hemmet) har en utvärdering gjorts under 2017 som visar på mycket goda resultat. Samtidigt efterfrågas en mer formaliserad och sammanhållen samverkan på styrnings- och ledningsnivå, där roller och mandat

tydliggörs. Behovet av att utveckla gemensamma visioner, målsättningar och arbetssätt för samtliga team framkommer också tydligt. En viktig slutsats i delstudien är att den bristande samsynen kring ASIH-teamens uppdrag och framtida utveckling som framkommer i resultatet är problematisk och behöver adresseras.

Fortsatt utvecklingsområde

Kvalitetsarbete inkontinens

Brister i arbetet med inkontinens och basal inkontinensutredning kvarstår. Inkontinens är någonting som riskerar öka ju äldre man blir, men betyder inte att det är ett led i det normala åldrandet. Att bli beroende av hjälp för att klara sina toalettbesök har flera studier beskrivit som en viktig orsak till minskad livskvalitet. En stadsdel har testat att använda en ny inkontinensprodukt kopplat med ny teknik, som underlättar utprovningen av rätt produkt, samt ger en fördjupad kunskap om det individuella läckagemönster och urinmängd, vilket möjliggör att individuellt planera toalettbesök. Med detta sätt att använda produkter och ny teknik möjliggörs även en ökad kvalitet för de personer som har kognitiva svårigheter.

Nödvändigt tandvårdsintyg

Personer som är berättigade till nödvändig tandvård och munhälsobedömning ska identifieras av kommunen och ges intyg om nödvändig tandvård. Vid återkoppling från tandvårdsenheten till Göteborgsnämnden under hösten 2017, påtalades att personer i Göteborg som är berättigade till intygen för nödvändig tandvård inte erbjuds detta i den utsträckning som de är berättigade till. Orsaken till detta bör följas och analyseras.

Palliativregistret

Kvalitetsindikator närvaro vid dödsögonblicket, visat på ett försämrat resultat i staden. Även skillnader i personlig närvaro vid dödsögonblicket mellan män och kvinnor. Övergripande i staden har män oftare personlig närvaro vid dödsögonblicket. Av 10 stadsdelar visar mätningen på aktuell kvalitetsindikator en försämrad följsamhet till indikatorn, för kvinnor i 7 stadsdelar jämfört med 2 stadsdelar för män, orsaken till detta bör följas och analyseras.

Omvärlden

Västra Götalandsregionen har tagit fram en strategi för omställning av hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen. För att nå målet om en god hälsa krävs en omställning av vården för att bättre möta patienternas behov och skapa mesta möjliga värde av de tillgängliga resurserna. Hur kommer detta påverka den kommunala hälso- och sjukvården måste nogsamt bevakas och följas.

Framtida utmaningar

Ny författning träder i kraft den 1 januari 2018 som har till syfte att stärka och stödja hälso- och sjukvården i arbetet med en säker läkemedelshantering. I författningen förtydligas vårdgivarens ansvar och kraven på läkemedelshanteringen ökas, genom krav på ökad kunskap och kraven på uppföljning höjs. Den nya författningen ställer ökade krav på delegeringsprocessen av läkemedelshantering vilket innebär högre krav på både den legitimerade personalen som ger delegering och på den personal som mottar delegering. Med största sannolikhet kommer detta att bli mycket påtagligt i Göteborg, då svårigheten att rekrytera såväl legitimerad personal som undersköterskor, så finns en mycket stor risk att en säker och ändamålsenlig läkemedelshantering inom den kommunal ansvarsområdet kan behöva se på alternativa lösningar än idag, med syfte att bibehålla en patientsäker vård.

Hemsjukvårdsläkare på plats i hemsjukvårdens lokaler har testats i några stadsdelar, detta har upplevts mycket positivt av både patienter och personal. Särskilt betonas den

trygghet som projektet medfört för de mest sköra patienter. Hemsjukvårdsläkare har bidragit till en högre kontinuitet, trygghet, säkrare vård, bättre uppföljning och snabbare hembesök av läkare samt mindre administration för sjuksköterskan. Dock behöver detta följas nogsamt då förutsättningarna kan komma att ändras.

ViGo, ett nytt dokumentations system för kommunal hälso- och sjukvård kommer att implementeras i den kommunala hälso- och sjukvården under 2018. ViGo kommer att ersätta Medidoc och ger en tydligare struktur för hälso- och sjukvårdens dokumentationen och ger möjlighet till jämförbar statistik. Implementeringen kommer med största sannolikhet ställa stora krav på verksamheten. Resurser kommer att behövas för att säkra en god hälso- och sjukvård, samtidigt som utbildning, implementering och genomförande av det nya dokumentationssystemet.

4 Bebyggelse och bostad samt trafik

Göteborg ska bli en tätare, tillgängligare och hållbar stad med en stark, tät regional kärna och komplettering i kollektivtrafikhäna lägen. Inriktning för stadens utveckling har beslutats av Kommunfullmäktige i översiktsplan och i visionen för Älvstaden. Fram till 2035 förväntas staden växa med 150 000 nya invånare och det krävs omfattande satsningar på att utveckla både befintliga och nya områden. Infrastrukturen är en förutsättning för att kunna bygga den attraktiva staden och för att kunna hantera framtidens utmaningar när det gäller miljö, klimat, tillväxt och socialt hållbar bostadsförsörjning. För att tydliggöra de komplexa inbördes sambanden redovisas stadsutveckling som en helhet bestående av bostad, bebyggelse och trafik.

Facknämnder som rapporterat: Byggnadsnämnden, fastighetsnämnden, lokalnämnden, trafiknämnden, idrotts- och föreningsnämnden, kretslopp och vattennämnden, kulturnämnden, miljö- och klimatinämnden, park och naturnämnden

Styrelser som rapporterat: Boplat, Framtiden, HIGAB (inkl Älvstranden och p-bolaget), Spårvägen, Göteborg Energi.

4.1 Resultat och slutsatser

De senaste åren har Göteborg utvecklats snabbt. Infrastrukturen byggs ut i hög takt för att försörja den växande staden med mobilitet, samtidigt som det dagliga arbetet med drift och underhåll ska säkra att staden fungerar under tiden. Den årliga bostadsproduktionen ligger på historiskt höga nivåer och trots det ökar svårigheterna att få bostad i staden. Det finns stort behov av bostäder för hushåll som av sociala och/eller medicinska skäl har svårigheter att erhålla en bostad på den ordinarie bostadsmarknaden, samt till nyanlända som anvisas utifrån bosättningslagen. Staden möter detta behov bland annat genom att hyra ut bostäder till målgrupperna. I år har det högsta antalet bostäder någonsin hyrts ut, cirka 1000 stycken.

Vakansgraden på kontorslokaler är låg, framförallt i centrala staden, och även utanför centrum är efterfrågan på nya kontor stor. För logistik, hamn och andra ytkrävande verksamheter finns markområden tillgängliga för nyetableringar, men även där är trycket stort. Staden ser ett starkt ökat intresse för samlade utvecklingsområden för etablering av kunskapsintensiva företag, t.ex. Lindholmen och Sahlgrenska Science Park, där planarbete pågår för en utbyggnad.

Flera av stadens stora utvecklingsprojekt är i slutet av planeringsskedet. Stor volym i stadsplanering har inte resulterat i motsvarande genomförd stadsutveckling, vare sig bostadsbyggandet eller stadens investeringar når planerade volymer. Det är inte heller alla stadens funktioner som beretts plats i stadsutvecklingsprojekten när bostäder prioriterats.

Stadsledningskontorets slutsats är att den gröna, täta och nära storstad som utgör målet för Göteborgs stadsutveckling sannolikt inte kommer att genomföras i den takt och kvalitet som beskrivs i planerna. Staden inför nu nya processer och arbetssätt som stärker planeringen för genomförande och samordningen mellan de genomförande förvaltningarna och bolagen. Framtida projekt kommer vara mer förberedda för genomförande när planeringsskedet avslutas, men pågående projekt i sena planeringsskeden kan inte invänta nya arbetssätt.

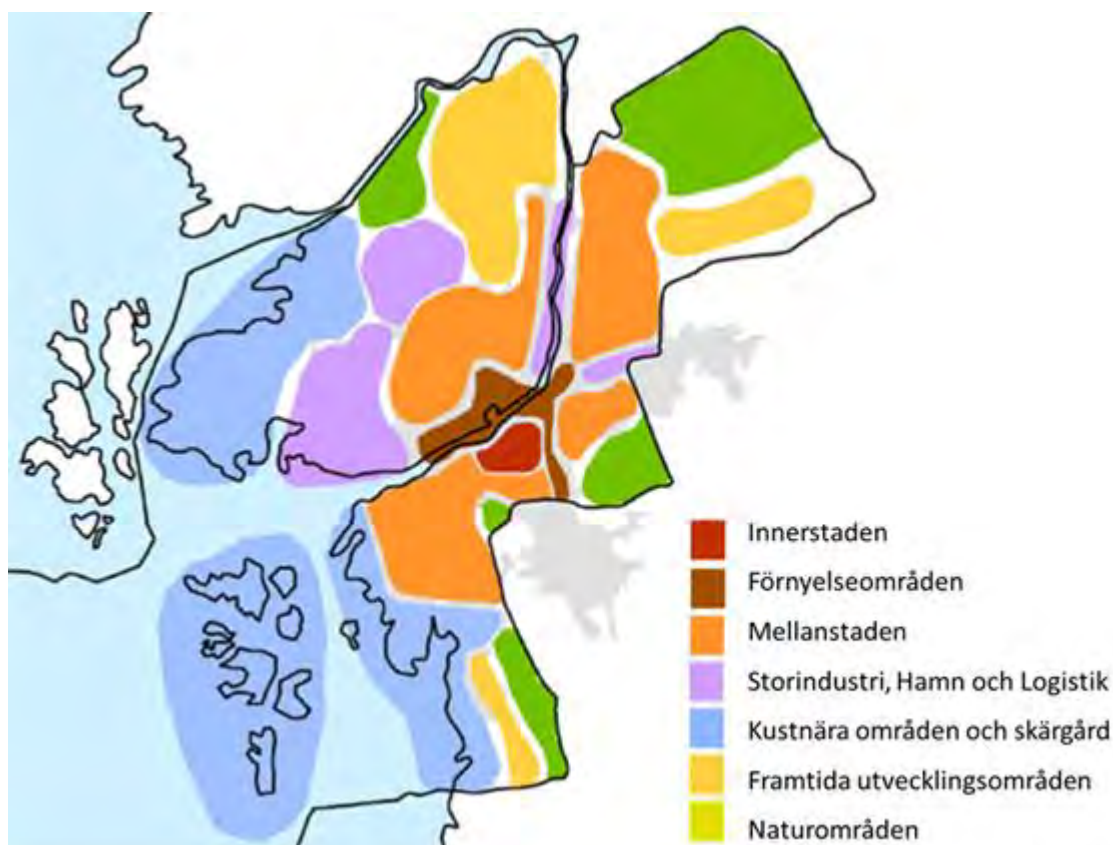
Stadsledningskontorets bedömning är att riskerna med en genomförandetakt som inte når planerade nivåerna är så stora för hela staden att kommunstyrelsen bör förstärka sin uppsikt över de genomförande nämnderna, genom särskilda dialoger.

Uppföljning gentemot ÖP

Göteborgs Stads översiktsplan (ÖP) utgör det övergripande styrdokumentet för markanvändningsfrågor och är därmed central för stadsutvecklingen. Den huvudsakliga styrningen i ÖP består av sju områdesvisa indelningar samt strategiska frågor som gäller hela staden. Fullmäktige beslutade 2017-09-14 att en ny översiktsplan ska tas fram men gällande plan gäller fram till dess att en ny översiktsplan antas.

Denna uppföljning grundas på de årliga uppföljningar av planeringsverksamheten gentemot översiktsplanen som byggnadsnämnden gör.

Områdesvisa inriktningar



Den samlade bedömningen är att stadens planering i de flesta avseenden är i linje med översiktsplanens mål, och inriktningar. De bostäder som finns i de antagna planerna är till över 90 procent lokaliserade till den redan byggda staden (innerstaden, förnyelseområdena och mellanstaden), vilket är i linje med ÖP och strategin för utbyggnads planering. Även planer för andra verksamheter bedöms följa översiktsplanen.

Det är svårast att tillämpa översiktsplanens inriktningar konsekvent i de kustnära områdena och skärgården. Där har planer tagits fram och bygglov lämnats som inte är förenliga med översiktsplanen.

Strategiska frågor

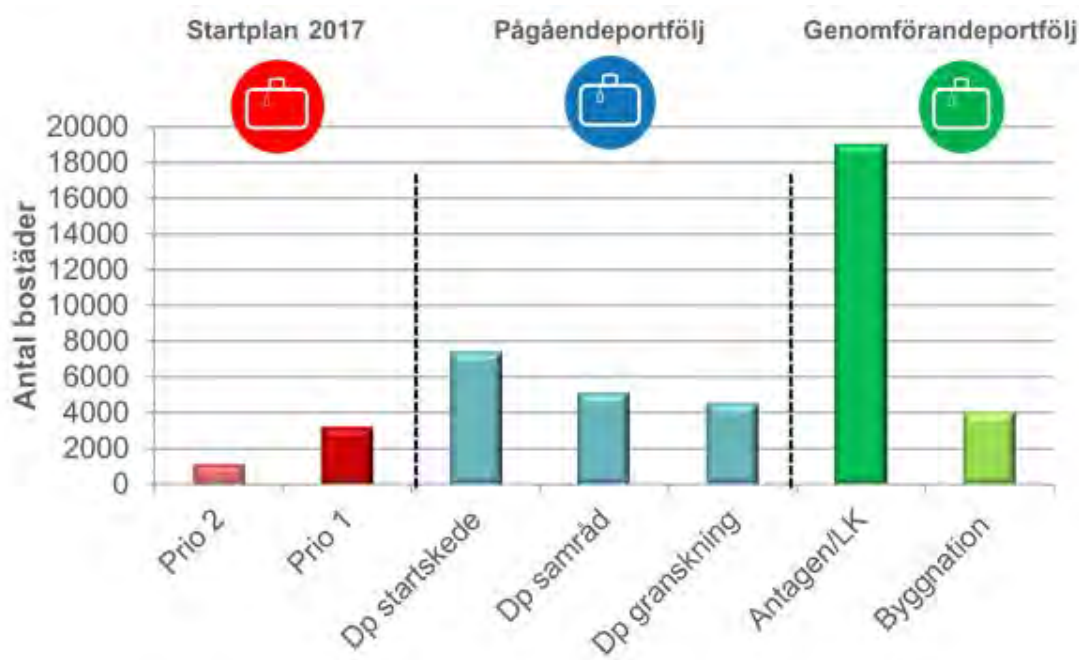
Översiktsplanens tretton strategiska frågor spänner över en stor bredd av viktiga frågor för Göteborgs utveckling, som många aktörer i staden och regionen arbetar med. Utvärdering av vilken måluppfyllelse planering har i förhållande till översiktsplanens mål och strategier försvåras av att samhällsplaneringen består av att avväga en mängd intressekonflikter. Det går därför inte att ge ett entydigt svar på hur god måluppfyllelsen är sammantaget.

Takten i genomförandet

Resultat

I relation till samhällets anspråk och behov går stadens utbyggnad inte i önskvärd takt. Stadens genomförda investeringar är genomgående lägre än planerat. Ett antal projekt senarelägger sin planerade start och skjuts därmed över åren. Under perioden har de risker stadsledningskontoret pekat på i tidigare rapporter inträffat och exploateringsprojekten har nu liknande problem som investeringsprojekten.

Flera av stadens stora utvecklingsprojekt är i slutet av planeringsskedet. Planering för genomförande har dock inte skett i samma utsträckning som planering av resultatet, vilket lett till osäkerheter i övergången från planeringsskedet till genomförandeskedet. Antalet antagna detaljplaner där utbyggnad inte påbörjats ökar. I till exempel projekten Järnvägen och Frihamnen har genomförandefrågor visat sig vara underutredda i sent planeringsskede och tidplaner har påverkats.



Analys

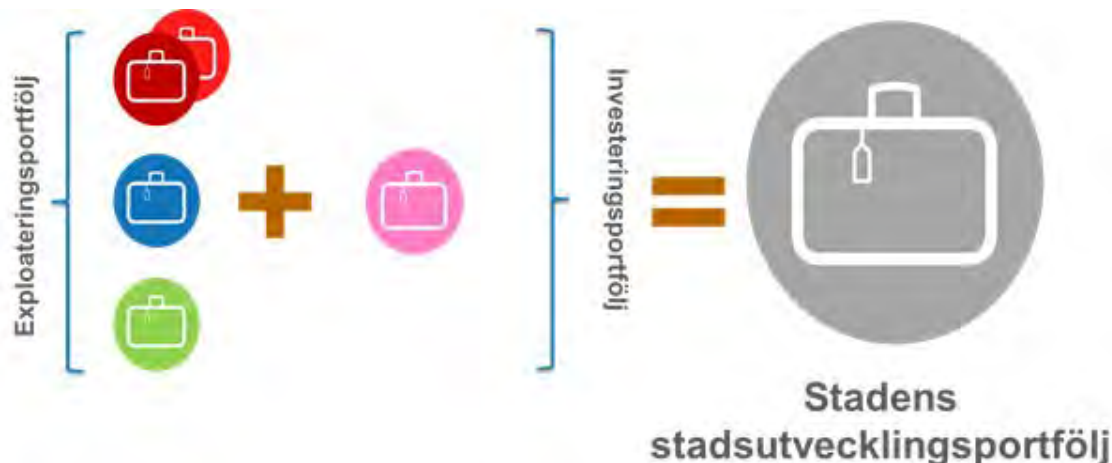
Det är i första hand genomförandetakten som behöver öka för att möta stadens behov av bostäder, verksamhetslokaler, service och infrastruktur. Genomförande av planerad stadsutveckling är inte fullt ut inom kommunal rådighet, men staden ansvarar för väsentliga delar av stadsutvecklingsprocesserna i genomförandeskedet. Takten i genomförandet är till del ett resultat av att det finns brister i processer inom och mellan de nämnder och bolag som ansvarar för investeringar och exploatering. Det är också brist på personalresurser i hela samhällsbyggnadsbranschen. Bristerna har blivit tydligare allteftersom fler projekt närmar sig övergången från planeringsskede till genomförandeskede.

I övergången till genomförandeskedet övergår huvudansvaret för stadsutvecklingsprojekten till fastighetsnämnden respektive Älvstranden utvecklings AB. Den senaste tidens osäkerheter kring genomförandet av stora stadsutvecklingsprojekt i centrala staden är en indikation på att dessa inte är fullt ut rustade att ta över huvudansvaret för projekten.

Åtgärder

För att genomförandet ska nå planerad takt måste stadens genomförandeförmåga

stärkas. Flera viktiga steg har tagits för att möjliggöra en effektivare samhällsplanering och utbyggnad av ny stad. Nämnderna fokuserar nu alltmer på genomförande genom implementering av nya processer för både exploatering och byggande, till exempel: Vex, erfarenheter från BoStad 2021 och ny styrning av investeringsprojekt. De centrala planerande och genomförande förvaltningarna har också påbörjat gemensam produktionsplanering, som syftar till att samordna tidplan och bemanning i hela exploateringskedjan.



Stadsledningskontoret ser positivt på de åtgärder som nu genomförs men det kommer att ta tid innan nya rutiner och arbetssätt slår igenom och stadens utveckling kan inte avvakta nya arbetssätt eller göra tidskrävande omtag. Nämnder med genomförandeansvar behöver säkerställa genomförandet av pågående projekt med de förutsättningar som föreligger även om tidigare brister i genomförandeplanering innebär större osäkerheter och mer arbete i genomförandeskedet än önskvärt.

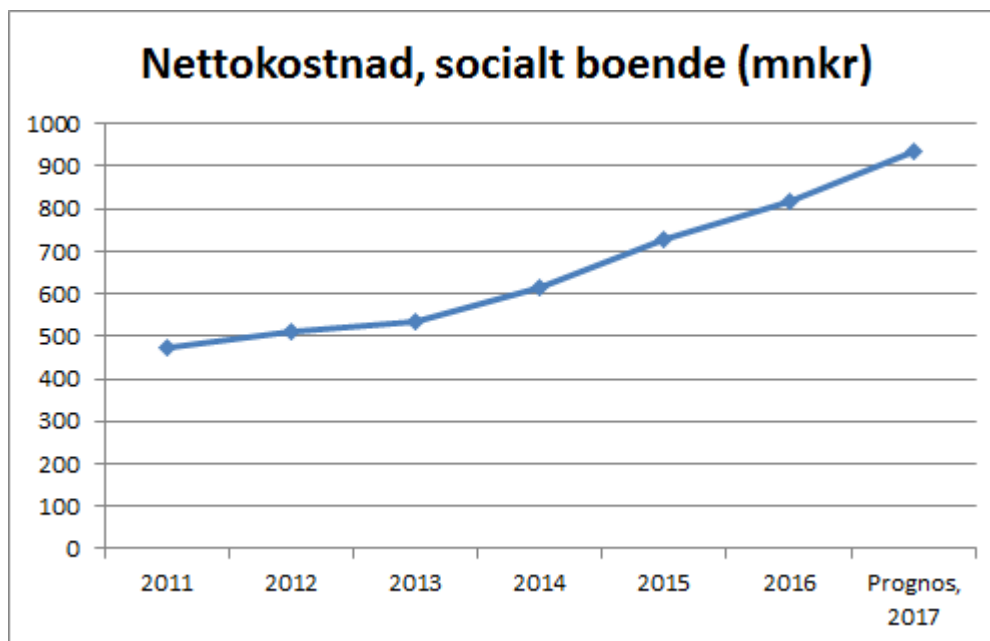
Bostadsbyggande

Bostadsbyggandet ligger på i ett historiskt perspektiv höga nivåer men det ytterligare lyft som behövs för att nå en bostadsmarknad i balans inom en tioårsperiod har ännu inte kommit. Stadsledningskontoret redovisade uppföljning av bostadsbyggande i UR2 och redovisar det därför inte i denna rapport. Kontoret återkommer med rapportering om bostadsbyggandet i årsredovisningen.

Socialt boende

Resultat

Situationen på bostadsmarknaden innebär att fler vänder sig till socialtjänsten för hjälp. Stadsdelsnämndernas kostnader för köpt socialt boende uppgår till 540 miljoner kronor under perioden jan-okt 2017, vilket är en ökning med 14 procent jämfört med motsvarande period 2016. Främst är det bistånd till akut boende utan stöd (tak över huvudet) till hushåll som inte har annat behov än bostad och bistånd till hushåll med skyddsskäl (våld i nära relation) som ökat.

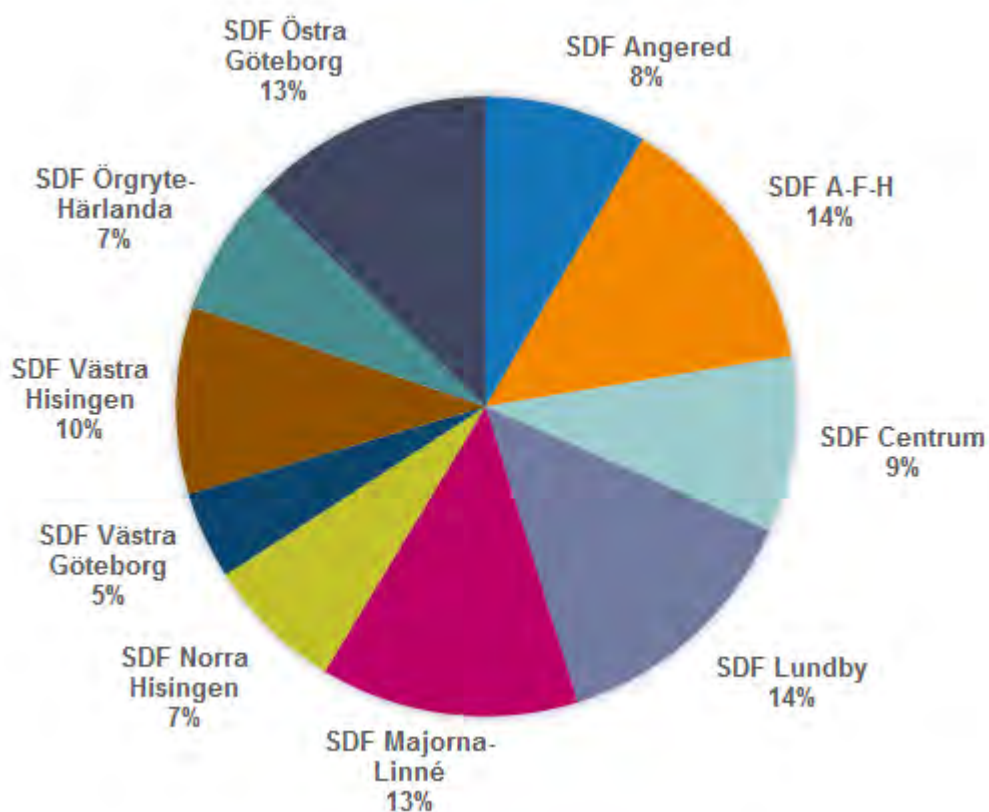


Nettokostnadsutveckling socialt boende 2011-2017 (prognos). Källa: stadsledningskontoret

En uppföljning av Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018, kommer att presenteras i samband med årsrapporten för 2017. I tidigare uppföljning var den sammantagna bedömningen negativ och en handlingsplan med åtgärder för ökad måluppfyllelse utarbetades. Socialstyrelsen presenterade 2017-11-30 en rapport över hemlöshetens omfattning och karaktär. Kartläggningen som genomfördes i maj är inte fullständig eftersom inte samtliga kommuner deltagit. Socialstyrelsens bedömning är ändå att hemlösheten har ökat sedan kartläggningen genomfördes senast (2011). Andelen hemlösa per 10 000 invånare i Göteborg uppgår till 68,3, vilket är högre än Stockholm (34,6) och lägre än i Malmö (90,8).

Under oktober 2017 genomfördes en kartläggning i Göteborg över barnfamiljer som saknar bostad. Resultatet visar att 235 barnfamiljer motsvarande 683 barn är placerade av socialtjänsten i tillfälliga boenden. Det är en liten ökning jämfört med föregående kartläggningar, men bakom siffrorna finns en omsättning. Pågående satsning med 500 lägenheter till bostadslösa barnfamiljer via AB Framtiden har per oktober 2017 resulterat i att 375 barnfamiljer med 829 barn har fått en fast bostad. Satsningen beräknas vara klar i början av 2018.

Bostadsanskaffning för nyanlända flyktingar är fortsatt en utmaning för staden. Fram till och med oktober har kommunen säkrat ett ordnat mottagande för 889 nyanlända som anvisats enligt bostättningslagen. Det totala bostadsbehovet för bostättningslagens målgrupp under år 2017 är cirka 1 000 bostäder. Bedömningen för helåret är en leverans av närmare 600 lägenheter. Resterande anvisade personer, cirka 400 - 500, bedöms vid årsskiftet bo i mellanboenden. När det gäller akuta boendeplaceringar för nyanlända som är självbosatta, januari - oktober 2017 har kostnaderna minskat med 22 procent jämfört med samma period 2016. Den särskilda satsningen genom Förvaltnings AB Framtiden för barnfamiljer med särskilt svåra boendeförhållanden har bidragit till minskning av akutplaceringar. Beträffande boende för ensamkommande barn pågår omställning till andra boendalternativ än HVB, och till lägre kostnad.



Geografisk fördelning av bostättningslagens lägenheter 201709. Källa: fastighetskontoret

Analys

Trots stora insatser för att tillgodose bostadsbehov hos särskilda grupper är behoven fortsatt omfattande. Situationen är fortsatt en utmaning för staden och kräver kraftsamling av berörda nämnder och bolag. Det ökade behovet av insatser för särskilt utsatta grupper på bostadsmarknaden understryker vikten av att genomförandetakten för att möta stadens behov av bostäder ökar.

Åtgärder

Bostad först har fortsatt utvecklas som en metod mot hemlöshet.

Med anledning av det ökade behovet av bostadsanskaffning för särskilda grupper har fastighetsnämnden i ett flertal markanvisningar och markreservationer ställt krav på att bolag, för att komma i fråga för en markanvisning eller markreservasjon, ska lämna lägenheter i befintligt bestånd till kommunen under 2018 för vidareuthyrning till ovanstående grupper. För att säkra ytterligare lägenheter under 2018, både för målgruppen för samarbetsavtalet och för Bostättningslagen, pågår diskussioner med Förvaltnings AB Framtiden men även med privata fastighetsägare som bedöms lämna ett stort antal lägenheter.

Plats för välfärdsservice

Resultat

De generella problem som staden har med takten i genomförandet i kombination med resursbrist och oklarheter i lokalförsörjningsprocessen har medfört att staden bedöms bygga 2/3 av budgeterade lokaler för välfärdsservice. Det innebär att verksamheterna inte alltid får tillgång till lokaler vid önskad tidpunkt.

Plats för den välfärdsservice som följer av en betydande bostadsutbyggnad har inte i

tillräcklig utsträckning säkrats i stadsutvecklingsprojekten. Staden har flera exempel på godkända detaljplaner med stort bostadsinnehåll utan att plats för för- och grundskola är löst, inte bara i centrala stadsutvecklingsprojekt med hög täthet så som Karlavagnsplatsen och säterigatan utan också i områden som Gårdsten. Det samma kan sägas för idrottshallar, simanläggningar, kulturlokaler och liknande. I flera stadsutvecklingsprojekt har de lokaler för för- och grundskola som planerats inte försetts med de utemiljöer som beskrivs i ramprogrammet, vilket försvårar verksamheternas möjligheter att tillgodose barns behov av lek och rörelse.

Utförandet av välfärdsservice kräver även plats för anpassade bostäder. Under året bedöms totalt 66 lägenheter för bostäder med särskild service (BmSS) färdigställas, vilket är 22 fler än prognos. Samtidigt innebär bristen på bostäder på den ordinarie bostadsmarknaden att en del personer som skulle klara ett ordinarie boende ansöker om bostad med särskild service. Enligt förslag till boendeplan 2018-2021 beräknas 322 lägenheter tillkomma under planperioden, vilket innebär att behov och utbud av BmSS kan vara i balans år 2022.

Stadsledningskontoret rapporterar om behovet av fler äldreboendeplatser i del 1.

Analys

Stadens processer för lokalförsörjning har inte varit tillräckliga för att hantera de ökade planeringsvolymerna inom stadsutvecklingen. Planerande nämnder har inte prioriterat plats för välfärdsservice i tillräcklig utsträckning för att säkerställa den volym och kvalitet av lokaler, uteytor och bostäder som verksamheterna behöver för att leverera god service till göteborgarna.

Prioriteringarna i planeringsskedet innebär ett ökat behov av att göra mindre detaljplaner för välfärdsservice i anslutning till nyligen planlagda områden. Dessa har prioriterats i startplan för detaljplaner men det innebär ändå att bostäder och lokaler för välfärdsservice inte byggs tillsammans med övrig stadsutveckling, vilket i sin tur påverkar stadens möjlighet att leverera kvalitativ välfärdsservice i nya stadsområden. Nuvarande arbetssätt har även inneburit att de tomter som blir aktuella för välfärdsservice är svåra tomter att bygga på, vilket väsentligt ökar kostnaden.

Åtgärder

Välfärdsservicens behov har aktualiserats under perioden, vilket resulterat i uppdrag både från byggnadsnämnden och inom projekt Älvstaden. Uppdragen fokuserar på hur behov ska tas om hand i fortsatt planering vilket kommer att säkerställa framtida behov, men det löser inte situationen för de projekt där planer redan antagits eller är nära antagande.

Det finns behov av en utvecklad arbetsmetod för strategisk planering av lokaler för välfärdsservice, vilket lämpligen görs i den lokalförsörjningsplan som påbörjats. Lokalförsörjningsplanen avser löpande presentera behov för tre perioder: nutid (0-5 år), närtid (5-10 år) och framtid (10-20 år).

Under 2017 har ett särskilt ”spår” inom F100 initierats med inriktning mot personer som idag bor i BmSS, vill ha och bedöms klara ett ordinarie boende. F100 är ett åtagande från fastighetsägare att via fastighetskontoret erbjuda lägenheter till personer med funktionsnedsättning som behöver stöd för att klara sitt boende och som på grund av sin funktionsnedsättning saknar förmåga att ordna bostad på egen hand. Satsningen syftar således även till att frigöra lägenheter i befintliga BmSS för att kunna verkställa beslut om BmSS för personer som väntar.

Hållbart resande och trafiksäkerhet

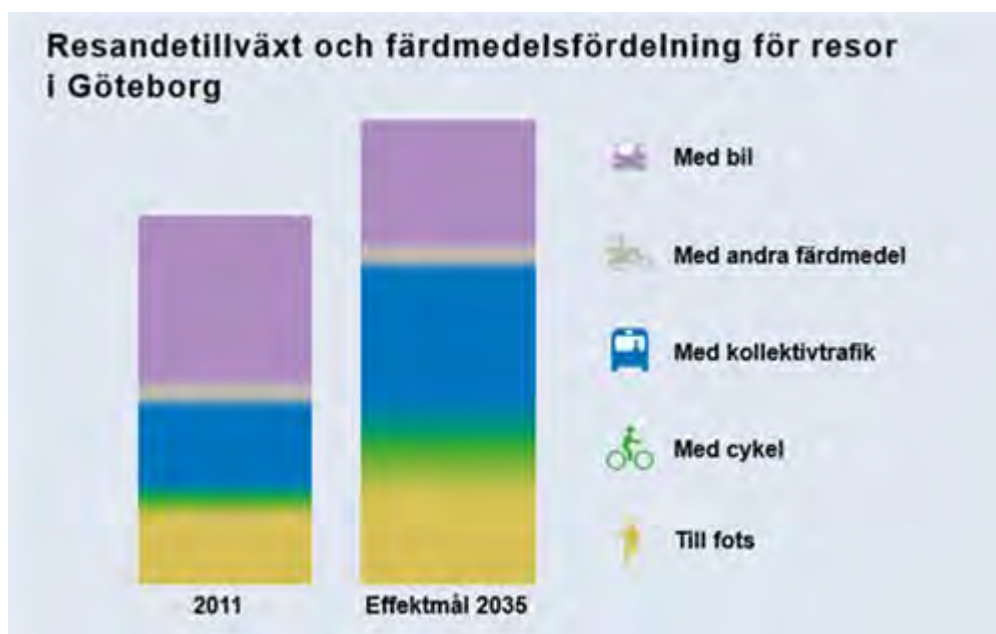
Resultat

Trafikstrategin, som är vägledande för att nå fastslagna mål, fokuserar på tre områden: resor, stadsrum och godstransporter. Inom var och ett av dessa områden finns tre effektmål. Tre av dessa är effektmål går att följa upp redan nu även om det långsiktiga målet är satt till 2035. Dessa är:

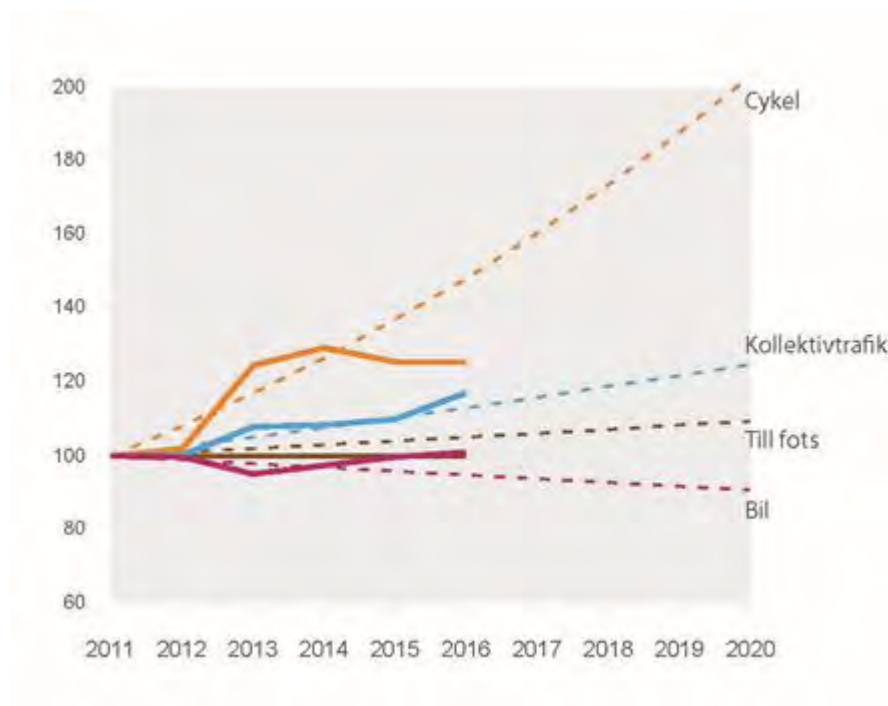
- Minst 35 procent av resorna i Göteborg sker till fots eller med cykel år 2035.
- Minst 55 procent av de motoriserade resorna i Göteborg sker med kollektivtrafik år 2035.
- Antalet dödade, allvarligt och måttligt skadade i Göteborgstrafiken ska minska med 75 procent fram till 2020 jämfört med 2010.

Enligt trafiknämndens rapportering är måluppfyllelsen begränsad.

De två översta målen illustreras i staplarna nedan, där även utfallet för 2011 som är utgångspunkten visas. Här framgår också att det totala resandet förväntas öka i takt med att staden växer.



Trafikkontoret har brutit ned siffrorna ovan på de olika färdmedlen och prognostiserat utvecklingen för dessa för att målen ska nås på sikt. Uppföljningen visar att det har skett en omställning mot ett mer hållbart resande men takten är inte tillräcklig, se diagram nedan. Det finns osäkerheter i statistiken som ligger till grund för diagrammet men den är ändå tillräckligt tillförlitlig för att trenderna ska kunna utläsas. Kollektivtrafiken förändras i linje med målen i trafikstrategin. Cykeltrafiken ökade i samband med att trängselskatten infördes men har sedan dess varit oförändrad. Samtidigt har biltrafiken ökat något istället för att minska vilket är ambitionen i trafikstrategin och utvecklingen för gång har varit konstant sedan 2011.



Utvecklingen när det gäller trafiksäkerheten går inte i önskad riktning, se diagram nedan. Det är dock viktigt att poängtera att det råder osäkerhet kring den statistik som ligger till grund för analysen även om den blir bättre och bättre. Oavsett om skadestatistiken är osäker historiskt framgår det ändå tydligt att utfallet är långt ifrån målbilden som innebär att det är färre än 75 personer som skadas måttligt eller allvarligt och färre än tre människor som dödas i trafiken år 2020.



Analys

Det finns flera orsaker till den begränsade måluppfyllelsen. Exempelvis är det viktigt att notera att staden inte har rådighet i alla frågor som rör måluppfyllelsen i trafikstrategin, exempelvis har VGR, Västtrafik och Trafikverket stor påverkan på många delar.

Till detta kommer en ansträngd personalsituation med ett stort antal nyanställda och trots att antalet anställda ökat kraftigt saknas nyckelkompetens i form av exempelvis projektledare. Även tillgänglighet av konsulter är begränsad. Nämndens uppdrag har dessutom utökats betydligt med mer omfattande och komplexa projekt jämfört med tidigare.

Detta har lett till att övergripande och strategisk planering för att nå de långsiktiga målen har prioriterats ner. Exempelvis gav trafiknämnden kontoret i uppdrag att bryta ner trafikstrategin i delmål i mål- och inriktningsdokumentet 2015, detta arbete har ännu

inte startats.

I samband med att budgeten för 2018 fastställdes gav trafiknämnden kontoret i uppdrag att komma med konkreta åtgärder för att nå beslutade trafiksäkerhetsmål.

Åtgärder

För att nå en högre måluppfyllelse inom trafikområdet och för att lyfta det strategiska arbetet rekommenderar stadsledningskontoret att kommunstyrelsen efterfrågar att trafiknämnden gör en tydlig analys av vilka åtgärder som bör prioriteras för att så ska ske. Stadsledningskontoret rekommenderar även att kommunstyrelsen föreslår trafiknämnden att införa en kontrollstation för trafikstrategin senast år 2020, för att säkerställa att målbilden är rimlig och att staden går i rätt takt och riktning.

Många stora infrastrukturprojekt

Idag och de närmsta decennierna kommer det att pågå genomförande och planering av flera stora infrastruktursatsningar i staden för att realisera det framtida Göteborg. Västsvenska paketet och Sverigeförhandlingen ska förverkligas och till dessa kommer Koll2035 när den har fastställts.

Västsvenska paketet omfattar förutom Västlänken även älvförbindelser i form av Marieholms tunneln för fordonstrafik, Södra Marieholmsbron för järnväg, gång- och cykeltrafik samt Hisingsbron. Dessutom ingår ombyggnation av såväl Gamlestan som Centralstationen till moderna resecentra och knutpunkter. Även stora delar av vägnätet byggs ut med extra körfält och nya trafikplatser till exempel Norrleden och Lundbyleden vid Brunnsbo. Pendelparkering, bättre trafikinformation och utbyggnation av cykelbanor ingår också i paketet. Arbeten inom paketet pågår redan vid till exempel Hisingsbron och väg 155.

Målbild Koll2035 är en vidareutveckling av Kollektivtrafikprogrammet K2020 och fokuserar på stomnätet, och omfattar spårvagns och stombusstrafik samt expressbussar och pendeltåg där de trafikerar storstadsområdet. Målbilden har tagits fram gemensamt av Västra Götalandsregionen, Västtrafik, Göteborgs Stad, Mölndals stad och Partille kommun. Den totala investeringskostnaden är cirka 25 miljarder kronor för åtgärderna i målbilden.

Enligt de överenskommelser och avtal som har tagits fram inom Sverigeförhandlingen kommer staten att medfinansiera en del av spårvägssatsningarna i Koll2035 och en av linbanorna. Sverigeförhandlingen omfattar drygt 7,2 mdkr varav staten står för hälften och VGR samt Göteborgs stad för 1,89 mdkr vardera.

I Kom Fram arbetar Göteborgs stad, Trafikverket och Västtrafik tillsammans för att säkra en fungerande stad under byggtid med fokus på framkomlighet. Projektet visar att det är svårt att prognostisera trafikförändringarna, trafiknämnden har uppmärksammat detta i samband med beslut om budget för 2018 och har gett trafikkontoret i uppdrag att ta fram en plan för att säkerställa framkomligheten under byggtid med särskilt fokus på kollektivtrafiken.

Älvstaden

Älvstaden har sedan 2015 en fastlagd organisation inom staden, där styrgruppen har beslutat om en färdplan i femårsintervaller fram till 2035. Färdplanen är i första hand en viljeinriktning, målbild, och utgör en del av styrpaketet för Älvstadsarbetet. Ambitionen är att skapa en bild av vilka projekt som bör startas och fullföljas inom respektive 5-årsintervall med fokus på perioden 2015-2020. På längre sikt är bilden rimligen mera osäker men ändå redovisad för att ge en bild av helheten.

Projektets bedömning är att man ligger i takt med färdplanen sett till perioden 2015-

2020, men att förseningar gör att utbyggnad sker i den senare delen av perioden.

Färdplanen är ett levande dokument och skall uppdateras löpande. Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde 2017-09-20 att ett förslag till ny färdplan för Älvstaden ska tas fram och beslutas av kommunfullmäktige under första kvartalet 2018. Det arbetet pågår inom Älvstadsorganisationen.

5 Väsentliga händelser i övriga verksamheter

Under detta kapitel redovisas väsentliga händelser för övriga kärnverksamheter. För vissa områden har SLK bedömt att det vid detta tillfälle inte finns något väsentligt att rapportera. I den kommande årsredovisningen redovisa resultat för samtliga områden.

5.1 Utbildning

5.1.1 Väsentliga händelser

Det systematiska kvalitetsarbetet har utvecklats, men vi är inte i mål

Systematiskt kvalitetsarbete inom utbildningssektorn i Göteborgs Stad innebär ett gemensamt ramverk för samtliga förvaltningar, där förvaltningarnas resultat sammanställs och analyseras centralt av stadsledningskontoret. Förvaltningarna är huvudmän för de kommunala förskolorna och skolorna och äger sin egen uppföljningsprocess, vilket är viktigt för att öka förståelse, engagemang och upplevd nytta med uppföljningen. På förvaltningsnivå ser det systematiska kvalitetsarbetet olika ut eftersom förvaltningarna självständigt utformat arbetet utifrån sina prioriteringar och sin organisation.

Förvaltningarna har fortsatt utveckla sina rutiner och sin systematik i kvalitetsarbetet med syfte att få uppföljning, analys och åtgärder att hänga ihop, men det är inte förankrat och levande på alla enheter. På enhetsnivå finns det behov av att utveckla förmågan att analysera och påvisa sambanden mellan undervisningens kvalitet och elevers utveckling. Förvaltningarnas redovisning av måluppfyllelse i lägre årskurser behöver förbättras. Det systematiska kvalitetsarbetet bör i hög utsträckning uppmärksammas och stödjas av sektorledningen. Fokus i arbetet ska ligga på förskolechef och rektor som ledare av förändring.

Förvaltningarna bör ha en tydlig och känd modell för arbetet som utvecklas med tiden. Förskolechefer och rektorer bör i högre utsträckning få stöd av verksamhetsutvecklare. Det bör finnas en struktur i förvaltningarna för kollegialt lärande på alla nivåer. I uppföljningar bör analys av resultat förmedlas istället för beskrivning av aktiviteter. Huvudmännen bör få underlag av hög kvalitet som förmedlas i dialog.

Ett konkret arbete som förtjänar att nämnas i sammanhanget gäller grundsärskolan, där det hittills varit svårt att på aggregerad nivå bedöma resultat av undervisningen i grundsärskolan. Under året har stadsdelsförvaltningarna och stadsledningskontoret utvecklat ett sätt att skapa underlag för sådana bedömningar. Det sammanställda resultatet visar att måluppfyllelsen i grundsärskolan är god.

Likvärdigheten behöver prioriteras

Sammantaget minskar andelen elever som nått målen i alla ämnen i de kommunala grundskolorna något mellan 2016 och 2017 och det är stora skillnader i kunskapsresultaten mellan stadsdelar och skolor. Andelen elever (exklusive elever med okänd bakgrund) som nådde målen i samtliga ämnen varierade 2017 mellan 44,9 och 83,7 procent på stadsdelsnivå. På skolnivå är motsvarande siffror 22,7 och 95,4 procent. Inom gymnasieskolan tar en större andel elever examen på de högskoleförberedande programmen och yrkesprogrammen. Spridningen mellan stadens gymnasieskolor är dock stor, där någon gymnasieskola redovisar mycket goda resultat medan andra enheter (främst yrkesutbildningar) har stora utmaningar i att öka andelen elever som når måluppfyllelse, här i form av en gymnasie-examen.

Inom vuxenutbildningen behöver möjligheterna för skolorna att organisera och erbjuda kombinerade studier inom grundläggande vuxenutbildning och SFI öka. I nuläget finns

bristande likvärdighet inom detta område.

Inom förskola och fritidshem råder betydande skillnader i tillgång till förskollärare, fritidspedagoger och annan pedagogiskt utbildad personal. Även lokalernas kvalitet varierar.

Tillgången till kompetens är avgörande

Tillgång till behörig och kompetent personal är en avgörande fråga för kvaliteten inom utbildningssektorn och det finns sedan ett tag tillbaka betydande svårigheter att rekrytera till exempelvis förskolan och fritidshem. Svårigheterna har på senare tid även visat sig när det gäller förskolechefer och rektorer inom grundskolan. Det råder även stor brist på lärare som är behöriga att undervisa i grundsärskolan, där ett behörighetskrav träder ikraft 1 juli 2018.

Det handlar för staden inte enbart om att kunna vara attraktiv för nya medarbetare. En nyckelfråga är att kunna behålla redan anställda, bl.a. genom att erbjuda en god arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter i yrket.

5.2 Individ- och familjeomsorg

5.2.1 Väsentliga händelser

Nettokostnaderna ökar med 6 procent för perioden januari till oktober 2017 jämfört med samma period föregående år. Framförallt ökar kostnaderna för insatserna inom barn och unga, socialt boende och nettokostnader för handläggning.

Nettokostnaden för försörjningsstödet minskar med drygt 5 procent. Antalet hushåll med behov av försörjningsstöd har fortsatt att minska. Trots det ökar kostnaderna för handläggning inom försörjningsstödet.

Kostnaderna för köpt socialt boende har ökat med 14 procent jämfört med samma tid föregående år. Bistånd till boende för hushåll utan annat behov av stöd än bostad samt hushåll med skyddsplaceringar (våld i nära relationer) ökar. Samtidigt minskar bistånd till boende med stöd för personer med missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Antalet aktualiseringar om våld i nära relation ökar och arbete pågår för att stärka stödet till dem som upplever våld och till dem som utövar våld.

Föregående års trend med minskade kostnader för placeringar enligt SoL för vuxna har planat ut men kostnaden för köpt öppenvård fortsätter att minska med 15 procent. Kostnaderna för tvångsvård enligt LVM har vänt sedan förra årets rapportering och ökar nu med 25 procent.

Nettokostnaderna för verksamheten inom barn och unga har ökat med 11 procent jämfört med samma period föregående år. Antalet aktualiseringar inom området har ökat under de senaste åren och har under 2017 fortsatt öka. Flertalet nämnder har trots ett målmedvetet arbete fortfarande svårt att uppfylla lagkravet om en utredningstid om max fyra månader. Arbetet med att säkra kvaliteten måste ha fortsatt hög prioritet. Stadsledningskontoret följer frågan.

Det nya ersättningssystemet för ensamkommande barn som infördes 1 juli 2017 innebär generellt lägre ersättning till kommunen jämfört med tidigare ersättningssystem, och medför kostnader för SDN upp till 40-45 mnkr år 2017 (halvårseffekt). Anpassning till de nya ersättningarna pågår och förväntas vara i balans årsskiftet 2018/2019.

5.3 Funktionshinderverksamhet

5.3.1 Väsentliga händelser

Till följd av svårigheterna att behålla och rekrytera kompetens finns ett fortlöpande behov av kompetenshöjande insatser inom sektorns verksamheter. Flertalet stadsdelar beskriver arbeten med stöd av olika metoder för att öka delaktighet och inflytande liksom kompetenssatsningar för att förbättra förmågan till upptäckt och stöd vid utsatthet för våld. Omställningsarbete inför LOV i daglig verksamhet har påbörjats i stadsdelarna.

Enligt förslag till boendeplan 2018-2021 beräknas behov och utbud av BmSS bedöms kunna vara i balans från och med år 2022. Boendeplaneringen i Örgyte-Härlanda har tillsammans med Fastighetskontoret har tagit fram en handlingsplan gemensamt med berörda förvaltningar och bolag. Denna innehåller ett antal olika aktiviteter som syftar till öka möjligheterna att tillgodose behovet under perioden från och med 2017. Vidare har under 2017 har ett särskilt ”spår” inom F100 initierats med inriktning mot personer som idag bor i BmSS som vill och bedöms klara ett ordinarie boende. Satsningen syftar således även till att frigöra lägenheter i befintliga BmSS för att kunna verkställa beslut om BmSS för personer som väntar.

Nettokostnaderna för funktionshinder januari till oktober 2017 ökar med 5% jämfört med samma period föregående år. De två insatser som ökar mest i kronor är vuxenboende enligt LSS följt av personlig assistans. Regeringens beslut att frysa försäkringskassans två-årsomprövningar av personlig assistans beräknas tillfälligt bromsa upp ökningen av personlig assistans i kommunal regi, se del 1, 4:4.

5.4 Näringsliv och turism

5.5 Klimat och miljö

5.5.1 Väsentliga händelser

Den 31 oktober inträffade en stor vattenläcka på en vattenledning i anslutning till en byggnation nära Alelyckans vattenverk. Läckan påverkade cirka 30 000 göteborgare med bland annat kokpåbud av dricksvattnet under en veckas tid. Verksamhetseffekter uppstod även på Alelyckans vattenverk, men de ekonomiska effekterna bedöms bli låga. En lärdom av händelsen är hur förmedling av information till drabbade brukare kan förbättras. Stadens sms-avisering blev stoppad av annan myndighet och förvaltningen för kretslopp och vatten fick skicka egna sms.

5.6 Kultur och fritid

5.7 Övrig verksamhet



Kvalitetsrapport hemtjänst och äldreboende 2017

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	3
2 Hemtjänst.....	4
2.1 Beskrivning.....	4
2.2 Personal	4
2.3 Ekonomi.....	5
3 Verksamhetens egen bedömning av förutsättningar för kvalitet	6
3.1 Andra mått	7
4. Brukarnöjdhet.....	8
5. Könsperspektivet i brukarundersökningen.....	10
6. Analys och resultat	11
6.1 Styrkor respektive förbättringsområden	13
7. Äldreboende	14
Beskrivning.....	14
7.1 Personal	14
7.2 Ekonomi.....	15
8. Verksamhetens egen bedömning av förutsättningar för kvalitet	15
9. Andra mått.....	17
10. Brukarnöjdhet.....	18
11. Väntetid från ansökan till erbjudande om lägenhet	19
12. Könsperspektivet i brukarundersökningen.....	20
13. Analys och resultat.....	21
13.1 Styrkor respektive förbättringsområden	23

1 Inledning

För fjärde året görs kvalitetsrapporter för hemtjänst respektive äldreboende enligt en gemensam struktur.

De mått som använts för analys av verksamhetens kvalitet är sådana mått som redan rapporteras eller hämtas i äldreguiden, nationella brukarundersökningen, kvalitetsregister, Kommun och landstingsdatabasen (Kolada), stadens bokslut och medarbetarenkät. Uppgifterna har lämnats i antal män och kvinnor där sådana uppgifter finns.

Verksamhetens mått och resultat har samlats uppdelat på olika kvalitetsområden i syfte att underlätta analys och jämförelser och därmed ge ett bättre underlag för enhetens förbättringsarbete, internkontroll och verksamhetsplanering.

Denna kvalitetsrapport är en sammanställning och analys av samtliga stadsdelsnämnders kvalitet på hemtjänst och äldreboende.

Inför nästa år kommer strukturen på kvalitetsrapporten förändras. Bland annat för att bättre harmoniera med kraven på hemtjänst utifrån förfrågningsunderlaget i LOV.

2 Hemtjänst

2.1 Beskrivning

Under perioden januari – augusti 2017 hade i snitt ca 8300 personer insatser från hemtjänsten varje månad. Uppdelat per kön var det 66 procent kvinnor och 34 procent män.

2.2 Personal

Totalt är ca 2 200 undersköterskor/vårdbiträden tillsvidareanställda inom stadens hemtjänst.

Antalet medarbetare per chef inom hemtjänsten varierar både inom och mellan stadsdelarna. Variationerna mellan stadsdelarna är från 23 till 38 medarbetare per chef. Genomsnittet för staden är 32 vilket är samma som föregående år.

Målet för staden är att andelen arbetad tid utförd av timavlönade ska vara fem procent. Stadsdelsnämndernas andel varierar mellan 7 procent och 14 procent. Den genomsnittliga andelen arbetad tid utförd av timavlönade är 10,2 procent vilket är samma andel som föregående år. Några stadsdelar ökar medan några minskar andelen. Genomsnittet i stadens hemtjänst på andelen arbetad tid utförd av timavlönade var 22 procent år 2011. Norra Hisingen och Lundby har lägst andel timavlönade i förhållande till arbetad tid, Lundby är också den stadsdel som minskat andelen mest.

Engagerade och kompetenta medarbetare förutsätts ha betydelse för verksamhetens kvalitet. Medarbetarna inom hemtjänst svarar på en medarbetarenkät som bl.a. mäter hållbart medarbetarengagemang (HME), vilket också är ett nationellt jämförelseindex. HME beräknas utifrån nio frågor som handlar om arbetssätt och uppdrag, engagemang, kompetensutveckling och ledarskap.

Resultatet från 2016 års undersökning varierar mellan stadsdelsnämnderna. Högsta värdet är 82 (Majorna-Linné) och lägsta 72 (Örgryte-Härlanda). Genomsnittet för Göteborg är 77 procent. Genomsnittet för de kommuner i landet som använder sig av HME är 76 procent.

Uppgifter om andelen grundutbildade är hämtade från det senast uppdaterade nationella utbildningsregistret (UREG) kompletterad med uppgifter från nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning av uppdragsutbildningar inom ramen för omvårdnadslyftet. I grundutbildade ingår alla som har betyg från utbildning med omvårdnadsinriktning på lägst motsvarande gymnasienivå, inkl. komvux. Uppgiften anger den lägsta kvalitetssäkrade andelen med grundutbildning (samma definitioner har använts i urvalet). Stadens genomsnittliga värde är 64 procent, vilket är ett försämrat resultat från 2015 med sex procentenheter.

Den korta sjukfrånvaron till och med juni (som längst 14 dagar) varierar i staden från 2,8 procent (Centrum) till 4,2 procent (Askim-Frölunda-Högsbo). Den långa sjukfrånvaron (längre än 14 dagar) varierar mellan 7,2 procent (Norra Hisingen) och 12,5 procent (Askim-Frölunda-Högsbo). Totalt är den genomsnittliga sjukfrånvaron 13,2 procent som är 0,3 högre än föregående år.

2.3 Ekonomi

Nettokostnaden för en hemtjänsttimma mäts på samma sätt i hela staden i bokslutet. Genomsnittskostnaden i staden är 464 kronor per timma. Variationerna inom staden var 2016 mellan 393 kr per timma (Västra Göteborg) och 541 kr per timma (Östra Göteborg).

Totalt omsluter Göteborgs Stads hemtjänst 1 275 mnkr netto.
Några jämförelser med övriga storstäder eller riket är inte möjliga att göra.

3 Verksamhetens egen bedömning av förutsättningar för kvalitet

Verksamheternas egen bedömning

Samtliga enheter i staden gör en årlig självskattning av tre utvalda kvalitetsfaktorer. Resultaten summeras på stadsdelsnivå för möjlighet till jämförelse inom staden, och på kommunnivå vilket möjliggör jämförelse med andra kommuner via Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada). Inga jämförelser kan dock göras med Malmö och Stockholm eftersom de inte rapporterar in till Kolada.

Kan välja man eller kvinna vid hjälp med personlig hygien

För tredje året i rad uppger samtliga stadsdelar att de kan erbjuda valmöjlighet vid hjälp mer personlig hygien.

Personalen talar hemtjänsttagarens språk

Samtliga stadsdelar utom Angered uppger att hemtjänsten kan erbjuda personal som talar hemtjänsttagarens språk.

Flexibel tid för insats

Norra Hisingen uppger att de inte erbjuder möjligheten att välja tid för insats. Det är första gången sedan 2013 som inte alla stadsdelar erbjuder den flexibiliteten.

Dagverksamhet

Samtliga stadsdelsnämnder erbjuder dagverksamhet för personer med demenssjukdom och sociala dagverksamheter vardagar.

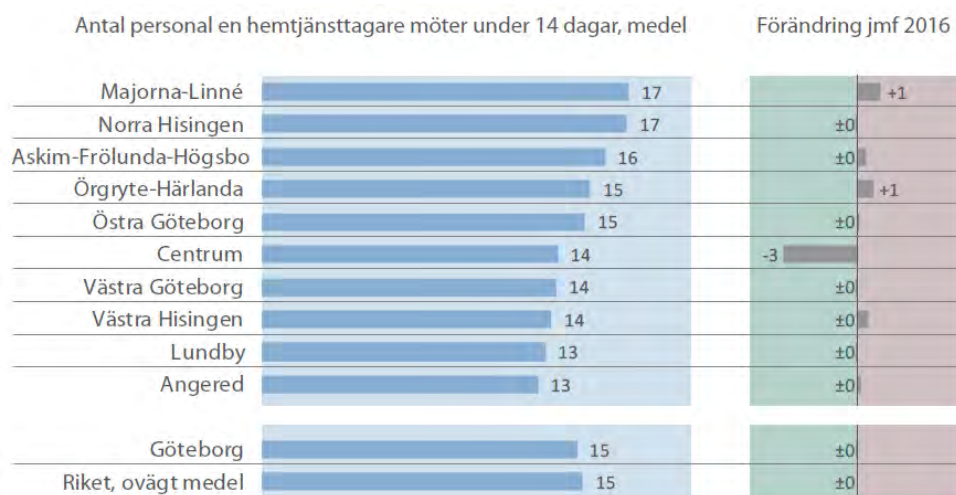
Askim-Frölunda- Högsbo är ensam stadsdelsnämnd att erbjuda båda typerna av dagverksamhet även på helger.

Västra Hisingen erbjuder social dagverksamhet på både vardagar och helger.

Personalkontinuitet

Personalkontinuitet är ett kvalitetsnyckeltal i Kolada som undersöks genom att man mäter hur många olika personal ett urval hemtjänsttagare, som är beviljade två eller flera besök per dag, möter under 14 dagar.

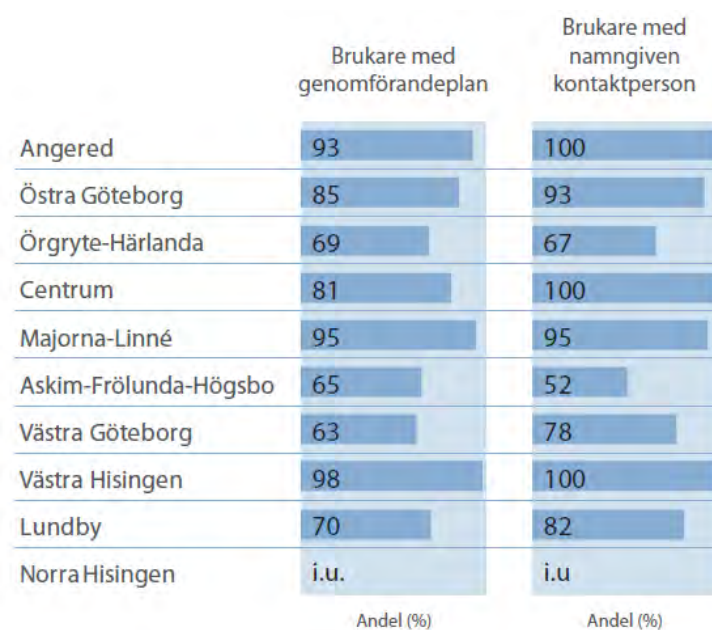
Hemtjänsttagarna i Göteborg möter i medeltal knappt 15 olika personal under en tvåveckorsperiod, vilket är samma nivå som tidigare år och i nivå med medel för inrapporterande kommuner i riket.



Inte heller på stadsdelsnivå har det skett några stora förändringar, med undantag av Centrum där kontinuiteten har ökat markant.

3.1 Andra mått

Andra mått på verksamhetens förutsättningar för kvalitet är andel brukare med genomförandeplan och om det finns en namngiven kontaktperson. Detta är mått som redovisas i Socialstyrelsens enhetsundersökning varje år. När det gäller andelen brukare med genomförandeplan har alla rapporterade stadsdelsnämnder förutom Västra Göteborg ökat sitt resultat från föregående år. Alla brukare som har hemtjänst ska ha en genomförandeplan. I måttet ingår även de med bara trygghetslarm vilket innebär att 100 procent inte kommer att kunna nås. Resultatet visar att flera stadsdelar behöver förbättra andelen genomförandeplaner.



4. Brukarnöjdhet

Sedan 2013 genomför Socialstyrelsen en årlig nationell enkät där de frågar alla äldre med äldreomsorg vad de tycker om sin vård och omsorg. Svarsfrekvensen för en enkät som riktar sig till äldre, ofta sjuka, personer riskerar naturligtvis att bli relativt låg. När det gäller hemtjänst är svarsfrekvensen 63 procent i riket, och 66 procent i Göteborg. Av de svarande är det 67 procent som svarar själva eller ihop med någon annan och i 33 procent av fallen är det någon annan som svarar i den enskildes ställe. Ett tekniskt fel gjorde att enkäten 2017 gick ut till 66-åringar och äldre, vilket alltså innebär att 65-åringarna saknas. Det är dock ett litet fåtal av dessa som har äldreomsorg och siffrorna för Göteborg bör inte ha påverkats nämnvärt. Socialstyrelsen konstaterar att de svarande trots detta missöde är mycket lika de svarande under tidigare år med avseende på exempelvis kön, ålder och hälsa och bedömer att man därmed med viss tillförsikt kan göra jämförelser över tid. Sannolikheten är dock stor att bortfallet är skevt, att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar inte till fullo representeras med sina åsikter i undersökningen, vilket man bör ha med sig när man tolkar resultatet. I tabellen nedan presenteras resultatet på några utvalda frågor.

I Göteborg svarar 83 procent att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten som helhet, vilket är i nivå med övriga storstäder men lite lägre än i riket i stort. Inom staden varierar nöjdheten från 75 procent i Majorna-Linné till 90 procent i Askim-Frölunda-Högsbo.

87 procent i Göteborg och 91 procent i riket har förtroende för flertalet eller alla i personalen. Socialstyrelsen konstaterar att förtroende för personalen är den fråga som starkast samvarierar med nöjdhet med hemtjänsten i sin helhet, på nationell nivå. Även inom Göteborg samvarierar förtroendet och nöjdheten, ju större förtroende för personalen desto nöjdare är man med hemtjänsten i stadsdelen.

	Nöjd med hemtjänsten som helhet	Känner förtroende för personalen	Upplever det tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänst	Personalen brukar ta hänsyn till åsikter	Vet var man framför synpunkter	Brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer
Riket	89	91	86	87	64	61
Stockholm	85	87	80	85	64	64
Malmö	83	85	80	77	56	47
Göteborg	83	87	80	81	58	52
Angered	76	83	75	71	53	47
Östra Göteborg	86	88	80	87	60	65
Örgryte-Härlanda	82	88	78	80	57	45
Centrum	84	89	84	85	65	52
Majorna-Linné	75	82	73	75	54	46
Askim-Frölunda-Högsbo	90	91	82	88	59	57
Västra Göteborg	82	88	78	81	56	53
Västra Hisingen	82	85	85	79	62	56
Lundby	82	86	80	82	60	63
Norra Hisingen	79	83	80	76	55	52
	Andel (%) ganska/mycket	Andel (%) alla/flertalet	Andel (%) ganska/mycket	Andel (%) alltid/oftast	Andel (%) ja	Andel (%) alltid/oftast

80 procent i Göteborg upplever att det är tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänst. Återigen i nivå med övriga storstäder och något lägre än riket.

På frågan om personalen brukar ta hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras anser 81 procent att de är nöjda. Angered får lägst resultat, 71 procent, men det är ändå en ökning med fem procentenheter jämfört med 2016.

Kunskapen om vart man ska vända sig när vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten anser 58 procent att de har. Detta bedömer stadsledningskontoret vara ett lågt resultat i Göteborg såväl som i riket. Variationen inom staden är inte så stor, det är ett gemensamt förbättringsområde för samtliga stadsdelar.

Brukarnas uppfattning om hemtjänsten är stabil över tid. På Göteborgsnivå (och i riket som helhet) har det inte skett förändringar med mer än någon enstaka procentenhet på någon fråga över de fem år som undersökningen gjorts. På stadsdelsnivå varierar resultaten mer från år till år, men några tydliga trender på enskilda frågor är svåra att se. Ett bredare inbördes mönster kan dock urskiljas: under de fem år som undersökningen genomförts har tre stadsdelar (Centrum, Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg) varje år fått höga resultat på i princip samtliga frågor och tre (Angered, Majorna-Linné och Lundby) har varje år fått låga resultat på i princip samtliga frågor. Lundby visar dock rejält förbättrade resultat på nästan varenda fråga i brukarenkäten i år vilket förhoppningsvis visar på en reell kvalitetshöjning. De övriga fyra har legat högt på vissa frågor och lågt på andra. Östra Göteborg har dock under perioden gått från att vara bland de med lägst resultat till att vara bland de bästa, medan Örgryte-Härlanda rört sig i motsatt riktning.

Majorna-Linné har i sin kvalitetsrapport kunna konstatera att de hemtjänstgrupper som haft hög personalomsättning och högre andel timvikarier är de enheter som fått lägre resultat i brukarundersökningen.

5. Könsperspektivet i brukarundersökningen

I Göteborg är männen marginellt mer nöjda med hemtjänsten än kvinnorna. Både när det gäller helheten och i princip varje aspekt som tas upp i brukarundersökningen är männen något mer nöjda. Skillnaderna är dock ännu mindre än förra året. I riket som helhet är det i princip ingen skillnad mellan män och kvinnors upplevelse av hemtjänsten.

6. Analys och resultat

Resultatet har sammanställts och analyseras utifrån hur nyckeltalen i kvalitetsrapporten har kategoriserats, vilka bygger på socialtjänstens mål och inriktningar.

Nöjdhet med hemtjänsten

I Göteborg svarar 83 procent att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänst som helhet, vilket är i nivå med övriga storstäder men lite lägre än i riket i stort. Inom staden är variationen stora och på samma nivå som senaste åren – i Majorna-Linné är 75 procent nöjda och i Askim-Frölunda-Högsbo är så många som 90 procent nöjda.

Stadsledningskontoret sammantagna bedömning är att äldre är nöjda med sin hemtjänst

Bemötande

Andelen som är nöjd med bemötandet är i staden mellan 97 procent (Lundby, Askim-Frölunda-Högsbo och Östra Göteborg) och 90 procent (Angered).
Genomsnittet för staden är 95 procent.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att äldre är mycket nöjda med bemötandet inom hemtjänsten.

Aktiv och meningsfull tillvaro

Hemtjänstens åtagande avseende aktiv och meningsfull tillvaro beror till största del på vilket biståndsbeslut den enskilde har fått. De mått staden har att använda sig av för bedömning av detta område är Koladamåtten social dagverksamhet respektive biståndsbedömd dagverksamhet för personer med demenssjukdom vardag och vardag/helg.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att staden ger förutsättningar för aktiv och meningsfull tillvaro genom öppna träffpunkter/sociala dagverksamheter samt dagverksamhet för personer med demenssjukdom. I nuläget erbjuder endast Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Hisingen dagverksamhet helg vilket kan vara ett förbättringsområde i fall efterfrågan finns.

Trygghet

Under området trygghet återfinns fem nyckeltal, varav tre besvarades av den enskilde genom Socialstyrelsens nationella brukarundersökning; trygg med hemtjänsten, förtroende för personalen och information om förändringar.

87 procent av de äldre känner förtroende för personalen (variationer mellan 82 procent i Majorna-Linné och 91 procent Askim-Frölunda-Högsbo), 80 procent upplever att det är tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten (variationer mellan 73 procent Majorna-Linné och 85 procent (Västra Hisingen), 65 procent upplever att de får information om tillfälliga förändringar (variationer mellan 54 procent Angered och 74 procent Centrum). De Koladamått som kan anses höra hemma här är; välja kön- och språkkompetens samt kontinuitet.

Samtliga stadsdelar svarar att de erbjuder att enskilda kan välja man eller kvinnlig personal vid personlig hygien.

Endast Angered svarar att de inte kan erbjuda hemtjänstpersonal som talar brukarnas språk och detta beror på att de har väldigt många olika språkgrupper inom stadsdelen. Hemtjänsttagarna i Göteborg möter i medeltal knappt 15 olika personal under en tvåveckorsperiod, vilket är samma jämfört med föregående år och i nivå med medel för inrapporterande kommuner i riket. Variationerna i staden är mellan 13 (Angered) och 17 (Majorna-Linné och Norra Hisingen).

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att staden ger äldre med hemtjänst möjlighet till hemtjänst under trygga förhållanden men att det finns förbättringar att göra avseende information. Lägsta värdena har ökat gällande förtroende för personalen med fyra procentenheter från föregående år vilket är positivt.

Inflytande och delaktighet

Under området inflytande och delaktighet återfinns sex nyckeltal, varav fyra besvarades av den enskilde genom Socialstyrelsens nationella brukarundersökning; nöjdhet mer att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer, om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, om personalen kommer på avtalad tid och om man vet vart man ska lämna synpunkter och klagomål.

På ett område finns det möjlighet att jämföra självskattningen med brukarnas upplevelse. Samtliga stadsdelar förutom Norra Hisingen uppger att man erbjuder hemtjänsttagarna möjlighet att välja tid för insats. Det är dock bara 52 procent av brukarna som svarar att man alltid eller oftast brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer. En ganska kraftig diskrepans. Det är också ett område där Göteborg får betydligt sämre resultat än riket (61 procent) och Stockholm (64 procent). Malmö ligger ännu lite lägre än Göteborg. Av brukarna i Örgryte-Härlanda är det bara 45 procent som uppger att de kan påverka tiden för insats, medan Östra Göteborg och Lundby får betydligt bättre betyg i år än förra året och nu är minst dåliga med 65 (+7) respektive 63 (+13) procent.

En närliggande fråga är om personalen alltid eller oftast brukar komma på avtalad tid, om så inte sker så är ju valmöjligheten inget värd. På denna fråga ser det bättre ut, även om Göteborg och Malmö (båda 79 procent) även här har en bit kvar till Stockholm (83 procent) och riket (87 procent).

Andelen genomförandeplaner varierar mellan 63 och 98 procent.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning av området inflytande och delaktighet är att det finns förbättringar att göra inom området. Möjligheten att välja tid behöver tydliggöras avseende förväntningar och/eller eventuella icke uppfyllda önskemål.

Andelen genomförandeplaner har ökat men behöver öka ytterligare.

Synpunktshanteringen är ett ytterligare förbättringsområde.

6.1 Styrkor respektive förbättringsområden

Stadsledningskontorets analys och bedömning:

Resultatet i kvalitetsrapporten för hela Göteborg är i princip samma som föregående år. Stadsdelsnämnder med högst respektive lägst resultat på enskilda frågor i brukarenkäten varierar en del mellan åren. Se mer om detta under avsnitt 4.

Flertalet äldre är nöjda med sin hemtjänst. Det gäller såväl helhetsbedömning som förtroende för personal och att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras samt med att bo hemma med hemtjänst.

Verksamheten erbjuder enligt egen självskattning, av kvalitetsfaktorer i Kolada, hög kvalitet. Det som saknas för högsta möjliga kvalitet enligt Koladamåtten är öppethållande av dagverksamhet på helger.

De förbättringsområden som finns på en hela-staden-nivå är andelen genomförandeplaner, brukarnas upplevelse av att kunna påverka vilka tider som personalen kommer på och information om tillfälliga förändringar. Att informera om tillfälliga förändringar är en värdighetsgaranti vilket ytterligare ger tyngd i att det behöver förbättras.

Andelen genomförandeplaner måste öka ytterligare.

Vetskapen om var man lämnar synpunkter och klagomål är lågt, men Göteborg avviker inte något nämnvärt från riket. Synpunkter från de äldre är något som är viktigt att omhänderta och systematisera för att få till stånd en kvalitetsutveckling.

Flera stadsdelsnämnder skriver att man inför arbetssätt för att ta reda på vad brukarna förväntar sig och vill gällande olika frågeställningar. Detta sker genom dialogmöten med brukare och anhöriga eller genom att enhetschefer regelbundet träffar brukare.

När det gäller medarbetare är den höga sjukfrånvaron ett område som behöver starkt fokus.

Avseende medarbetarnas svar i medarbetarenkäten gällande hållbart medarbetarengagemang (HME) och nöjd medarbetarindex (NMI) så har dessa värden ökat de senaste åren och målvärdena för 2022 inom Attraktiv hemtjänst är näst intill uppfyllda.

7. Äldreboende

Beskrivning

Totalt finns 64 äldreboenden inom staden. I oktober 2017 bodde ca 4050 personer i lägenhet på äldreboende. Av dessa var 68 procent kvinnor och 32 procent män.

7.1 Personal

Totalt finns ca 3 100 undersköterskor/vårdbiträden anställda tillsvidare inom stadens äldreboenden.

Antalet medarbetare per chef inom särskilda boenden varierar både inom och mellan stadsdelarna. Variationerna mellan stadsdelarna är från 24-47 med ett genomsnitt på 33 medarbetare per chef. Det är samma antal medarbetare per chef som föregående år. Norra Hisingen har klart flest medarbetare per chef och de stadsdelsnämnder som avviker genom att ha färre medarbetare per chef är Västra Göteborg och Västra Hisingen.

Stadens mål är att andelen arbetad tid utförd av timavlönade ska vara fem procent. Den genomsnittliga andelen arbetad tid utförd av timavlönade inom äldreboende är 10,8 procent. Det är en minskning med en halv procentenhet sedan föregående år. Trenden är att andelen arbetad tid utförd av timavlönade sjunker, om än i långsam takt.

Genomsnittet i staden för andelen arbetad tid utförd av timavlönade var 16,5 procent 2010.

De stadsdelsnämnder som har högst andel är Askim-Frölunda-Högsbo och Örgryte-Härlanda. En förklaring till sin höga andel är att de inte får ihop bemanningskravet med medarbetarnas schema och timavlönade måste användas för att ha budget i balans.

Även i år är det stadsdelsnämnden Norra Hisingen (5,6 %) som har lägst andel arbetad tid av timavlönade, tydligt lägre än näst lägsta stadsdel (8,2 %)

Engagerade och kompetenta medarbetare förutsätts ha betydelse för verksamhetens kvalitet. Medarbetarna på särskilt boende svarar på en medarbetarenkät som bl.a. mäter hållbart medarbetarengagemang (HME), vilket också är ett nationellt jämförelseindex.

HME beräknas utifrån nio frågor som handlar om arbetssätt och uppdrag, engagemang, kompetensutveckling och ledarskap. Resultatet från undersökningen 2016 varierar mellan stadsdelsnämnderna. Högsta värdet är 83 (Lundby och Norra Hisingen) och lägsta 72 (Östra Göteborg och Majorna-Linné), Genomsnittliga värdet är 77 i Göteborg och riket totalt (de kommuner som använder HME) är 77.

Andelen med grundutbildning är från det senast uppdaterade nationella utbildningsregistret (UREG) kompletterad med uppgifter från nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning av uppdragsutbildningar inom ramen för omvårdnadslyftet. I grundutbildade ingår alla som har betyg från utbildning med omvårdnadsinriktning på lägst motsvarande gymnasienivå, inkl. komvux. Uppgiften anger den lägsta kvalitetssäkrade andelen med grundutbildning (samma definitioner har använts i urvalet). Stadsdelarnas andel varierar mellan 65 och 75 procent och genomsnittet är 70 procent. Andelen har minskat fyra procentenheter sedan föregående mättillfälle.

Den korta sjukfrånvaron (som längst 14 dagar) t.o.m. juni varierar i staden från 2,5 procent (Örgryte-Härlanda) till 3,7 procent (Majorna-Linné). Den långa sjukfrånvaron (längre än 14 dagar) varierar mellan 6,3 procent (Norra Hisingen) och 9,7 procent (Majorna-Linné). Totalt är den genomsnittliga sjukfrånvaron 11,8 procent inom särskilt boende. Sjukfrånvaron har inte ökat jämfört med föregående år.

7.2 Ekonomi

Produktionskostnaden för särskilt boende mäts på samma sätt i hela staden i bokslutet. På detta sätt beräknas vad en plats i äldreboende kostar varje år.

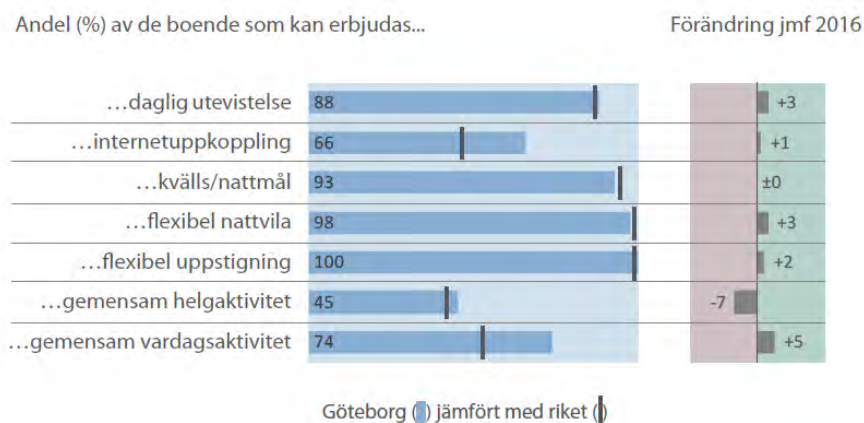
Genomsnittskostnaden i staden var 2016 1 670 kronor per plats och dygn. Variationerna inom staden är mellan 1 489 kronor (Östra Göteborg) och 1 943 kronor (Västra Hisingen) per dygn.

Totalt omsluter Göteborgs Stads äldreboende 1 930 mnkr netto.

8. Verksamhetens egen bedömning av förutsättningar för kvalitet

Samtliga enheter i staden gör en årlig självskattning av utvalda kvalitetsfaktorer. Skattningen innebär att varje enhet gör en bedömning av sin verksamhets förmåga att leva upp till de för brukaren viktigaste kvalitetsfaktorerna och har genomförts de senaste tre åren. Resultaten summeras på stadsdelsnivå för möjlighet till jämförelse inom staden, och på kommunnivå vilket möjliggör jämförelse med andra kommuner via Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada). Tyvärr kan inga jämförelser med de båda övriga storstäderna göras, då de inte rapporterar in till Kolada.

Kvalitetsfaktorerna är sju till antalet och visar hur stor andel av de boende som kan erbjudas respektive aktivitet/valmöjlighet. I bilden nedan visas resultatet för Göteborg år 2017 jämfört med riket (ovägt medel för inrapporterande kommuner) och utveckling jämfört med år 2016. Helhetsbilden är att det är ungefär lika stor andel av de boende i Göteborg som i riket som kan erbjudas fem av valmöjligheterna. På de båda övriga, möjlighet till internetuppkoppling och gemensam vardagsaktivitet, ligger Göteborg bättre till än riket.



Inom staden är variationerna stora. Generellt är stadsdelsnämnderna bra på olika saker. När man summerar de sju kvalitetsfaktorerna så är det två stadsdelar, Lundby och Angered, som ökar kraftigt. Lundby ökar dessutom kraftigt för andra året i rad, och har rört sig från lägsta summerade värde av stadsdelarna till högsta på två år. Östra Göteborg minskar kraftigt.

De externa utförarna ligger som grupp bra till i självskattningen, som tvåa efter Lundby. I det följande beskrivs resultat och utveckling för var och en av kvalitetsfaktorerna.

Andel boende som kan erbjudas daglig utevistelse

I Göteborg uppger verksamheterna att 88 procent av de boende har möjlighet att vistas ute dagligen, en liten ökning jämfört med föregående år och som i riket i helhet.

Sex stadsdelar uppger att de kan erbjuda samtliga boende daglig utevistelse, Lundby som förra året rapporterade att bara en tredjedel kunde erbjudas möjligheten är en av dessa. I Angered och Östra Göteborg erbjuds bara sex av tio möjlighet till daglig utevistelse.

Andel boende som erbjuds möjlighet till egen internetuppkoppling

Möjligheten till internetuppkoppling i det egna rummet god i Göteborg. 66 procent av de boende kan erbjudas detta, mot 47 procent i riket i helhet.

I åtta av stadsdelarna erbjuds en majoritet av de boende möjligheten. Liksom tidigare år sticker Majorna-Linné ut, då inga boende erbjuds möjlighet till egen internetuppkoppling. Även i Askim-Frölunda-Högsbo och Centrum saknar de flesta egen uppkoppling.

Nuvarande lösningar varierar från gamla telefonledningar till att helt sakna möjligheten till internetuppkoppling. För att kunna erbjuda en mer individualiserad vård och omsorg förutsätter en modern fiberbaserad lösning i enlighet med PTS-definition.

Andel boende som serveras kvälls/nattmål

En organiserad kvälls/natt-måltid serveras på de flesta äldreboenden i staden. 93 procent av de boende serveras ett kvälls/nattmål. Det är fortfarande fem särskilda boenden i staden som inte serverar en måltid på kvällen, varav ett externt.

Andel boende som kan välja tid för nattvila

Andel boende som kan välja tid för uppstigning

Flexibiliteten när det gäller tidpunkt för nattvila och uppstigning är god i Göteborg, liksom i övriga riket. 98 procent kan gå till sängs när de vill och samtliga kan stiga upp när de vill. Västra Hisingen (56%) är den enda stadsdel som uppger att inte samtliga boende kan välja tid för nattvila.

Andel boende som erbjuds minst två organiserade gemensamma aktiviteter under vardagar

Andel boende som erbjuds minst en organiserad gemensam aktivitet per dag under helgen

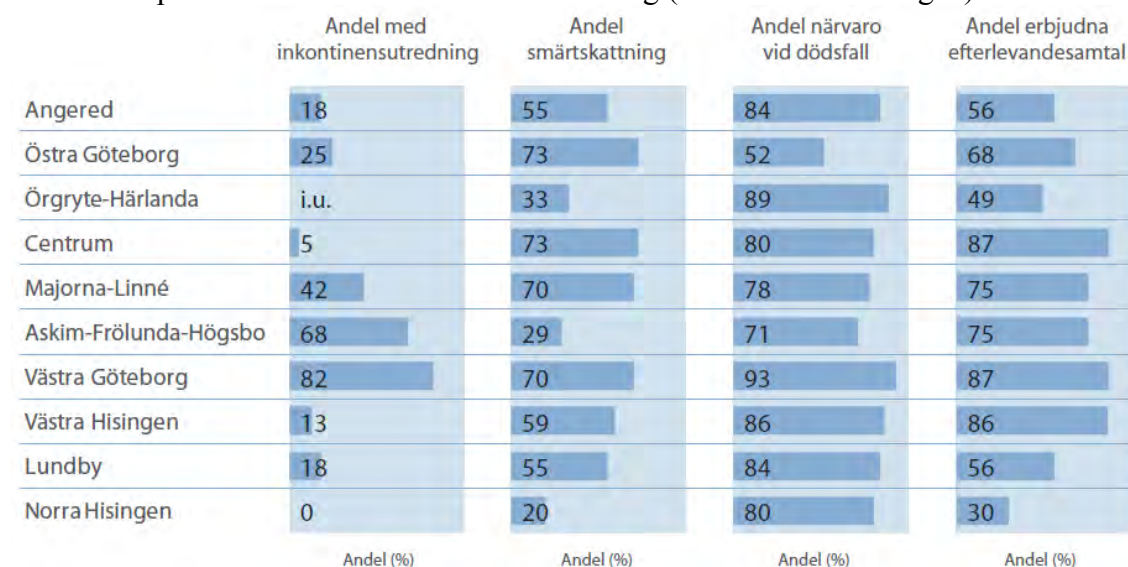
Möjligheten till gemensamma aktiviteter, under såväl vardagar som helger, har ökat kraftigt under de fem år som självskattningarna har genomförts. Andel boende som

erbjuds aktiviteter på vardagar fortsatte att öka även i år och nu erbjuds 74 procent av de boende den valmöjligheten, jämfört med 45 procent år 2013. Andel boende som erbjuds aktiviteter på helgen minskade under året men ligger fortfarande högt, 45 procent, jämfört med 2013 (29 %).

I både Centrum och Lundby erbjuds samtliga boende gemensamma aktiviteter under såväl vardagar som helger, i Angered är det ingen som erbjuds minst en organiserad gemensam aktivitet per dag under helgen och bara 40 procent som erbjuds gemensamma aktiviteter på vardagarna.

9. Andra mått

Andra mått som följs är mått från kvalitetsregistren Senior Alert och Palliativregistret samt andel personer som fått inkontinensutredning (enhetsundersökningen).



När det gäller Senior Alert så erbjuder inte den nationella statistiken längre resultat staden- eller stadsdelsnämnds nivå. Göteborg har framfört att detta är en brist och eventuellt kommer förändringar ske. Resultat går att få på enhetsnivå och stadsdelarna använder resultaten i sina analyser av kvaliteten.

Andelen av de äldre som har fått en inkontinensutredning på det särskilda boendet varierar stort mellan (0 och 82 procent) stadsdelsnämnderna. Genomsnittet är dock lågt.

Andelen närvaro vid dödsfall är ett mått i palliativregistret. Samtliga väntande dödsfall registreras. Det finns personer som inte vill ha någon närvarande vid dödsfallet och en del dödsfall sker plötsligt, vilket innebär att 100% är svårt att nå. Målvärdet för staden är satt till 95 procent.

10. Brukarnöjdhet

Sedan 2013 genomför Socialstyrelsen en årlig nationell enkät där de frågar alla äldre med äldreomsorg vad de tycker om sin vård och omsorg. Svarsfrekvensen för en enkät som riktar sig till äldre, ofta sjuka, personer riskerar naturligtvis att bli relativt låg. När det gäller särskilt boende är svarsfrekvensen 54 procent i riket, och 57 procent i Göteborg. Det är 38 procent som svarar själva eller tillsammans med någon annan och i 62 procent är det någon annan som svarar i den enskildes ställe. Ett tekniskt fel gjorde att enkäten 2017 gick ut till 66-åringar och äldre, vilket alltså innebär att 65-åringarna saknas. Det är dock ett litet fåtal av dessa som har äldreomsorg och siffrorna för Göteborg bör inte ha påverkats nämnvärt. Socialstyrelsen konstaterar att de svarande trots detta missöde är mycket lika de svarande under tidigare år med avseende på exempelvis kön, ålder och hälsa och bedömer att man därmed med viss tillförsikt kan göra jämförelser över tid. Sannolikheten är dock stor att bortfallet är skevt, att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar inte till fullo representeras med sina åsikter i undersökningen, vilket man bör ha med sig när man tolkar resultatet.

I tabellen nedan presenteras resultatet på några utvalda frågor. I Göteborg svarar 79 procent att de är mycket eller ganska nöjda med äldreboendet som helhet, vilket är i nivå med övriga storstäder och riket i stort. Inom Göteborg är variationerna ganska stora, i Västra Hisingen är 89 procent nöjda men i Östra Göteborg bara 71 procent.

	Nöjd med äldreboendet som helhet	Känner förtroende för personalen	Upplever boendet som tryggt	Upplever måltiderna som trevliga	Vet var man framför synpunkter
Riket	82	86	88	69	47
Stockholm	82	85	87	65	48
Malmö	81	84	88	66	49
Göteborg	79	82	86	66	47
Angered	72	68	79	59	32
Östra Göteborg	71	75	87	66	37
Örgryte-Härlanda	74	82	87	64	45
Centrum	82	84	88	67	43
Majorna-Linné	88	91	89	71	51
Askim-Frölunda-Högsbo	74	80	85	62	45
Västra Göteborg	83	86	89	72	45
Västra Hisingen	89	88	91	63	45
Lundby	78	76	83	65	49
Norra Hisingen	76	74	85	65	38

Andel (%) ganska/mycket Andel (%) flertalet/alla Andel (%) ganska/mycket Andel (%) ganska/mycket Andel (%) ja

Enligt Socialstyrelsens analys på nationell nivå är personalen den viktigaste faktorn för att de äldre ska vara nöjda med sitt äldreboende. Har man förtroende för personalen så är man vanligen också nöjd med helheten. 82 procent i Göteborg och 86 procent i riket har förtroende för flertalet eller alla i personalen. Kopplingen mellan förtroende för personalen och nöjdhet med äldreboendet är tydlig även på stadsdelsnivå i Göteborg – i de stadsdelar där brukarna känner störst förtroende för personalen är även nöjdheten med helheten störst, och vice versa.

Att uppleva sitt boende som tryggt bedömer stadsledningskontoret vara viktigt för välbefinnandet. I Göteborg totalt upplever 86 procent sitt äldreboende som tryggt. Variationerna inom staden är också jämförelsevis små.

Att måltiderna upplevs som en trevlig stund på dagen är det 66 procent som tycker, samma nivå som de senaste fem åren.

Information om vart man vänder sig för att framföra synpunkter och klagomål på äldreboendet är det 47 procent som har. Detta bedömer stadsledningskontoret vara ett lågt resultat och fortsatt stort förbättringsområde, i riket såväl som Göteborg. I Angered där bara 32 procent uppger sig veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

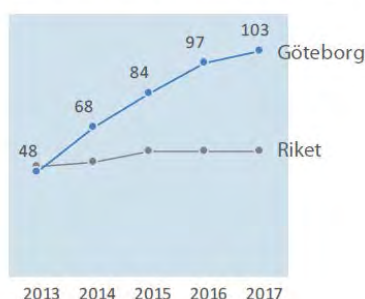
Generellt är brukarnas uppfattning om äldreboendena stabil över tid. På stadennivå har ingen förändring skett som varit utom felmarginalen på någon fråga över de fem år som undersökningen gjorts. På stadsdelsnivå är det betydligt större variationer från år till år, några tydliga trender över hela perioden är dock svårt att se.

11. Väntetid från ansökan till erbjudande om lägenhet

Väntetid i antal dagar från ansökan till erbjudet inflyttningsdatum är också ett kvalitetsnyckeltal i Kolada, som tas fram ur verksamhetssystemet Treserva.

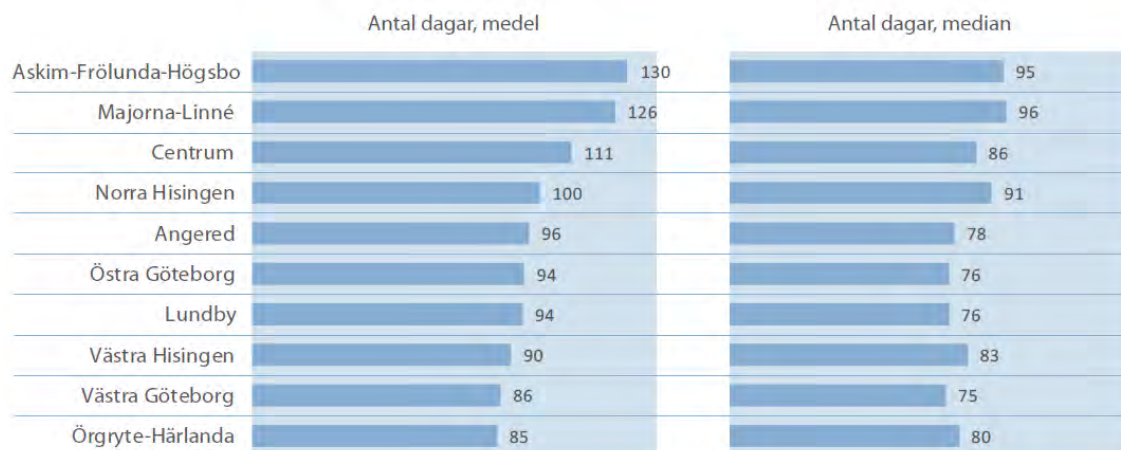
Väntetiden till särskilt boende ökar i Göteborg för fjärde året i rad. I medeltal var väntetiden 103 dagar för de utredningar som avslutades under det första halvåret i år. I riket som helhet har väntetiden under samma period ökat från 50 till 57 dagar (ovägt medel för inrapporterande kommuner).

Utveckling väntetid särskilt boende, antal dagar



Inom Göteborg är variationen stor, kortast genomsnittlig väntetid hade Örgryte-Härlanda med 85 dagar och längst hade Askim-Frölunda-Högsbo med 130 dagar. Väntetiden kan dock variera kraftigt på individnivå vilket innebär att några få enskilda individer med lång väntetid kan få stort genomslag på stadsdelsnivå, där antalet sökande är ganska lågt. För att nyansera bilden vid jämförelse stadsdelarna emellan kan det därför finnas anledning att komplettera med medianvärdet. Då blir variationen inte fullt så stor, från 75 dagar i Västra Göteborg till 96 dagar i Majorna-Linné.

Väntetid från ansökan till erbjudet inflyttningsdatum



12. Könsperspektivet i brukarundersökningen

Det tycks inte finnas någon skillnad i hur män och kvinnor upplever sitt äldreboende, varken i riket eller i Göteborg. Andelarna som är nöjda med boendet i sin helhet och med de olika områden man frågar om är i princip identiska för män och kvinnor.

På stadsdelsnivå finns det större skillnader i mäns och kvinnors upplevelse av äldreboendet, men det saknas ett tydligt mönster. I vissa stadsdelar är en större andel av kvinnorna nöjda, i andra en större andel av männen. Att variationerna är större i stadsdelarna är naturligt då antalet svarande blir ganska lågt och varje svarandes tyngd därmed stor. I sammanhanget kan också tilläggas att det är så hög andel som i 62 procent av svaren där det är någon annan som svarar i den enskildes ställe.

13. Analys och resultat

Resultatet har sammanställts och analyseras utifrån hur nyckeltalen i kvalitetsrapporten har kategoriserats, vilka bygger på socialtjänstlagens mål och inriktningar.

Nöjdhet med äldreboendet

I Göteborg svarar 79 procent att de är mycket eller ganska nöjda med äldreboendet som helhet, vilket är i nivå med övriga storstäder och riket i stort. Inom Göteborg är variationerna ganska stora, i Västra Hisingen och Majorna-Linné är 89 respektive 88 procent nöjda men i Angered och Östra Göteborg är bara 71 respektive 72 procent nöjda. Dock har dessa stadsdelar höjt sina värden från föregående år med flera procentenheter.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att de äldre är nöjda med sitt äldreboende.

Bemötande

I Göteborg svarar 91 procent att de är nöjda med bemötandet. Andelen som är nöjda med bemötandet är i staden mellan 95 procent (Majorna-Linné) och 82 procent (Angered).

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att de äldre upplever ett mycket gott bemötande inom sitt äldreboende

Aktiv och meningsfull tillvaro

Under området återfinns fem nyckeltal, varav tre är självskattning/Kolada. De mått som är Koladamått är; erbjuder minst två aktiviteter på vardagar respektive helg samt erbjuds daglig utevistelse. Verksamheternas självskattning och brukarundersökningen ger möjlighet till viss jämförelse när det gäller utomhusvistelse och aktiviteter. Det är fortfarande viss diskrepans mellan verksamheternas självskattning och brukarnas upplevelse på utevistelse. Enligt verksamheterna kan 88 procent av de boende erbjudas möjlighet till daglig utomhusvistelse, men det är bara 54 procent av brukarna som anser att möjligheterna att komma utomhus är mycket eller ganska bra. Det är inte exakt överensstämmelse i de båda frågornas lydelse (att erbjudas möjlighet till daglig utomhusvistelse är ju inte nödvändigtvis samma sak som att brukaren får möjlighet att vistas utomhus så mycket vederbörande vill).

Gällande om verksamheterna erbjuder gemensamma aktiviteter så ökar det. Brukarna svarar på frågan ”hur nöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?” i brukarenkäten. Återigen är det ju inte exakt överensstämmelse mellan frågorna, så man bör inte dra för stora växlar på jämförelsen. På denna fråga är det dock 64 procent, som säger sig vara ganska eller mycket nöjda med aktiviteterna. Det är samma resultat som föregående år, men det har inom flera stadsdelsnämnder skett stora förändringar från föregående år, Lundby och Östra Göteborg har förbättrat sina resultat med 17 respektive 8 procentenheter medan Askim-Frölunda-Högsbo, Norra Hisingen och Örgryte-Härlanda har försämrat sina resultat med 10, 9 respektive 8 procentenheter.

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att det finns förbättringar att göra avseende aktiviteter och utevistelse. Det har skett stora förändrade resultat mellan åren i några stadsdelsnämnder vilket bör analyseras vidare.

Trygghet

Under området trygghet återfinns tre nyckeltal som samtliga hämtas från Socialstyrelsens brukarundersökning; trygg med boendet, förtroende för personalen och information om förändringar.

82 procent av de äldre känner förtroende för personalen (variationer mellan 68 procent i Angered och 91 procent i Majorna-Linné), 86 procent upplever att det är tryggt att bo på äldreboendet (variationer mellan 91 procent Västra Hisingen och 79 procent Angered), 44 procent upplever att de får information om tillfälliga förändringar (variationer mellan 50 procent Lundby och 34 procent Västra Hisingen).

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att staden ger äldre på äldreboende möjlighet att uppleva trygghet på äldreboendet men att det finns förbättringar att göra avseende information.

Inflytande och delaktighet

Under området inflytande och delaktighet återfinns åtta nyckeltal, varav tre besvarades av den enskilde genom Socialstyrelsens nationella brukarundersökning; nöjdhet med att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer och om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras samt vetskap om vart man lämnar synpunkter och klagomål.

57 procent är nöjda med att kunna påverka vilka tider (variationer mellan 46 procent Angered och 60 respektive 61 procent Centrum och Västra Göteborg). Skillnaderna mellan stadsdelarna har minskat sedan föregående år. Några stadsdelsnämnder har försämrat sitt resultat ganska stort (exempelvis Örgryte-Härlanda – 11 procentenheter) medan Östra Göteborg har förbättrat sitt resultat med 9 procentenheter.

75 procent är nöjda med att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål (variationer 60 procent Angered och Västra Hisingen 83 procent). 47 procent har svarat att de vet var man ska framföra synpunkter och klagomål (variationer mellan 32 procent Angered och 51 procent Majorna-Linné).

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning av området är att stadens äldreboenden ger förutsättningar till att brukarna har inflytande och delaktighet på boendet. Möjligheten att välja tid behöver tydliggöras avseende förväntningar och/eller eventuella icke uppfyllda önskemål samt att det finns förbättringar att göra avseende synpunktshanteringen.

Mat och måltider

När det gäller Kolada måttet ”erbjuda kvälls- och nattmål” erbjuder 93 procent av enheterna inom äldreboende detta. Det kan ses som ett högt värde men önskvärt är att 100 procent serverar kvälls/nattmål, så att den äldre inte ska vara utan mat mer än 11

timmar, eftersom tidigare resultat av Senior Alert visat (och det finns ingen anledning till förändrad bedömning) att en hög andel av personerna i äldreboende har planerat åtgärd mot undernäring.

I övrigt när det gäller hur maten smakar och om man upplever måltiderna som trevliga svarar 70 respektive 66 procent att de är nöjda. Även här är skillnaderna inom staden stora, hur maten smakar varierar mellan 57 procent (Angered) och 76 procent (Västra Hisingen). Om de äldre upplever måltiden som trevliga varierar mellan 59 procent (Angered) och 72 procent (Västra Göteborg) och 71 procent (Majorna-Linné).

Stadsledningskontorets sammantagna bedömning är att de äldre har viss nöjdhet med mat och måltider, men att det finns förbättringar att göra inom detta område.

13.1 Styrkor respektive förbättringsområden

Stadsledningskontorets analys och bedömning:

Resultatet i kvalitetsrapporten för hela Göteborg är i princip samma som föregående år. Stadsdelsnämnder med högst respektive lägst resultat på enskilda frågor i brukarenkäten varierar en del mellan åren. Se mer om detta under avsnitt 10.

Angered är den stadsdelsnämnd som generellt sett visar lägst resultat på brukarnöjdhet i år. Det är lågt intresse för göteborgare från andra delar av staden att flytta till Angered's äldreboenden. Undantagen är Solängens äldreboende i Olofstorp samt de finska enheterna på Lövgårdets äldreboende. Många flyttar därför till Angered's äldreboenden i väntan på att få flytta till önskat äldreboende och detta bedöms påverka nöjdheten negativt. Angered skriver vidare i sin kvalitetsrapport att för att möta denna problematik måste Angered profilera verksamheterna bättre och satsa resurser på upprustning av de äldreboende som är i dåligt fastighetsskick.

Flertalet äldre är nöjda med sitt äldreboende. Det gäller såväl helhetsbedömning som förtroende för personal, upplevelse av att äldreboendet är tryggt och personalens bemötande.

Brukarnas nöjdhet med aktiviteter och verksamhetens erbjudande om aktiviteter är generellt sett även i år ett förbättringsområde.

Andra förbättringsområde är nöjdhet med mat och upplevelse av måltiderna som trevliga, utevistelse, synpunktshanteringen och inkontinensutredningar.

Väntetiden mellan ansökan om särskilt boende till erbjudande har ökat för fjärde året i rad och avviker från rikets kurva både vad gäller utvecklingen och antalet dagars väntetid. Denna problematik finns identifierad även i andra nyckeltal och har rapporterats inom ordinarie uppföljningar.

När det gäller medarbetare är den höga sjukfrånvaron ett område som behöver fortsatt arbetas vidare med.



Kvalitetsrapport Utbildning 2017

Göteborgs stad

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	3
2 Systematiskt kvalitetsarbete.....	5
3 Redovisning per verksamhetsform	9
3.1 Förskola	9
3.2 Fritidshem.....	14
3.3 Grundskola.....	16
3.4 Grundsärskola.....	22
3.5 Gymnasieskola och gymnasiesärskola	27
3.6 Vuxenutbildning	32
4 Stadsgemensamma verksamheter	35

1 Inledning

1.1 Sammanfattande bedömning

Sammanfattande bedömning

Kvalitetsrapporten behandlar hela utbildningsområdet i Göteborgs Stad, från förskola till vuxenutbildning. 2017 är det sista året som stadsdelsnämnderna ansvarar för förskola, pedagogisk omsorg, förskoleklass, grundskola, grundsärskola och fritidshem. Från 1 juli 2018 övergår ansvaret till de två nya nämnderna förskolenämnden och grundskolenämnden. Denna kvalitetsrapport ska utgöra ett underlag även för dessa tillträdande nämnder och förvaltningar.

Det systematiska kvalitetsarbetet har utvecklats, men vi är inte i mål

Systematiskt kvalitetsarbete inom utbildningssektorn i Göteborgs Stad innebär ett gemensamt ramverk för samtliga förvaltningar, där förvaltningarnas resultat sammanställs och analyseras centralt av stadsledningskontoret. Förvaltningarna är huvudmän för de kommunala förskolorna och skolorna och äger sin egen uppföljningsprocess, vilket är viktigt för att öka förståelse, engagemang och upplevd nytta med uppföljningen. På förvaltningsnivå ser det systematiska kvalitetsarbetet olika ut eftersom förvaltningarna självständigt utformat arbetet utifrån sina prioriteringar och sin organisation.

Förvaltningarna har fortsatt utveckla sina rutiner och sin systematik i kvalitetsarbetet med syfte att få uppföljning, analys och åtgärder att hänga ihop, men det är inte förankrat och levande på alla enheter. På enhetsnivå finns det behov av att utveckla förmågan att analysera och påvisa sambanden mellan undervisningens kvalitet och elevers utveckling. Förvaltningarnas redovisning av måluppfyllelse i lägre årskurser behöver förbättras. Det systematiska kvalitetsarbetet bör i hög utsträckning uppmärksammas och stödjas av sektorsledningen. Fokus i arbetet ska ligga på förskolechef och rektor som ledare av förändring.

Förvaltningarna bör ha en tydlig och känd modell för arbetet som utvecklas med tiden. Förskolechefer och rektorer bör i högre utsträckning få stöd av verksamhetsutvecklare. Det bör finnas en struktur i förvaltningarna för kollegialt lärande på alla nivåer. I uppföljningar bör analys av resultat förmedlas istället för beskrivning av aktiviteter. Huvudmännen bör få underlag av hög kvalitet som förmedlas i dialog.

Ett konkret arbete som förtjänar att nämnas i sammanhanget gäller grundsärskolan, där det hittills varit svårt att på aggregerad nivå bedöma resultat av undervisningen i grundsärskolan. Under året har stadsdelsförvaltningarna och stadsledningskontoret utvecklat ett sätt att skapa underlag för sådana bedömningar. Det sammanställda resultatet visar att måluppfyllelsen i grundsärskolan är god.

Likvärdigheten behöver prioriteras

Sammantaget minskar andelen elever som nått målen i alla ämnen i de kommunala grundskolorna något mellan 2016 och 2017 och det är stora skillnader i kunskapsresultaten mellan stadsdelar och skolor. Andelen elever (exklusive elever med okänd bakgrund) som nådde målen i samtliga ämnen varierade 2017 mellan 44,9 och 83,7 procent på stadsdelsnivå. På skolnivå är motsvarande siffror 22,7 och 95,4 procent. Inom gymnasieskolan tar en större andel elever examen på de högskoleförberedande programmen och yrkesprogrammen. Spridningen mellan stadens gymnasieskolor är dock stor, där någon gymnasieskola redovisar mycket goda resultat medan andra enheter (främst yrkesutbildningar) har stora utmaningar i att öka andelen elever som når måluppfyllelse, här i form av en gymnasieexamen.

Inom vuxenutbildningen behöver möjligheterna för skolorna att organisera och erbjuda

kombinerade studier inom grundläggande vuxenutbildning och SFI öka. I nuläget finns bristande likvärdighet inom detta område.

Inom förskola och fritidshem råder betydande skillnader i tillgång till förskollärare, fritidspedagoger och annan pedagogiskt utbildad personal. Även lokalernas kvalitet varierar.

Tillgången till kompetens är avgörande

Tillgång till behörig och kompetent personal är en avgörande fråga för kvaliteten inom utbildningssektorn och det finns sedan ett tag tillbaka betydande svårigheter att rekrytera till exempelvis förskolan och fritidshem. Svårigheterna har på senare tid även visat sig när det gäller förskolechefer och rektorer inom grundskolan. Det råder även stor brist på lärare som är behöriga att undervisa i grundsärskolan, där ett behörighetskrav träder ikraft 1 juli 2018.

Det handlar för staden inte enbart om att kunna vara attraktiv för nya medarbetare. En nyckelfråga är att kunna behålla redan anställda, bl.a. genom att erbjuda en god arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter i yrket.

1.2 Så här har rapporten kommit till

Uppföljningsrapport 3, bilaga kvalitetsrapport, utgår från nationella mål ur skollagen. Under arbetet har centrala och aktuella områden lyfts fram, därefter har relevanta rapporter och studier studerats med syfte att göra en bedömning av måluppfyllelse. Stadsdelsnämnderna, utbildningsnämnden och nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning har tagit fram var sin egen bilaga till uppföljningsrapport 3. I dessa beskriver respektive nämnd sitt systematiska kvalitetsarbete till form och innehåll, samt respektive skolforms uppnådda resultat och utvecklingsbehov. Underlagen för denna kvalitetsrapport har i huvudsak bestått av sådan intern uppföljning, men även av andra studier, aktuell statistik, enkäter och rapporter från till exempel Skolverket och Skolinspektionen. Varje skolform redovisas separat.

Denna kvalitetsrapport (bilaga) består av tre delar: systematiskt kvalitetsarbete, redovisning per skolform och ett fördjupningsområde. Rapportens delar har en gemensam struktur. Först finns ett avsnitt med rubriken *mål*, här finns angivet de avsnitt i skollagen som varit i fokus för bedömning av måluppfyllelse. I nästa avsnitt redovisas resultat och slutsatser i punktform. Det tredje avsnittet redogör för de underlag och resonemang som lett fram till de redovisade resultaten och slutsatserna, det som kan anses visa på i vilken grad måluppfyllelse har uppnåtts. Varje del av rapporten kan läsas fristående och det finns en röd tråd i strukturen som är lätt att följa.

De senaste åren har kvalitetsrapporten utöver en redovisning av verksamhetsformerna även innehållit ett fördjupningsområde: barns och elevers lärande och utveckling (2014), trygghet och studiero (2015) samt inflytande och rätten till utbildning (2016). Inför årets uppföljning har förvaltningarna ombetts göra en förnyad analys av respektive fördjupningsområde samt bedöma måluppfyllelsen utifrån tidigare konstaterade behov av åtgärder. De underlag förvaltningarna tagit fram har samlats in av stadsledningskontoret och kommer att användas i olika sammanhang, men någon sammanställning av fördjupningsområdena görs inte i denna rapport.

2 Systematiskt kvalitetsarbete

2.1 Mål

Varje huvudman inom skolväsendet ska på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera, följa upp och utveckla utbildningen.

Inriktningen på det systematiska kvalitetsarbetet enligt 3 och 4 §§ ska vara att de mål som finns för utbildningen i denna lag och i andra föreskrifter (nationella mål) uppfylls.

(Skollagen 4 kap. 3–5§)

2.2 Slutsatser och viktiga resultat

- Förvaltningarna har fortsatt utveckla sina rutiner och sin systematik i kvalitetsarbetet med syfte att få uppföljning, analys och åtgärder att hänga ihop
- Det systematiska kvalitetsarbetet är inte förankrat och levande på alla skolor
- På skolnivå finns det behov av att utveckla förmågan att analysera och påvisa sambanden mellan undervisningens kvalitet och elevers utveckling
- Förvaltningarnas redovisning av måluppfyllelse i lägre årskurser behöver förbättras
- Det systematiska kvalitetsarbetet bör ledas av sektorsledning
- Fokus i arbetet bör ligga på förskolechef och rektor som ledare av förändring
- Förvaltningarna bör ha en tydlig och känd modell för arbetet som utvecklas med tiden
- Förskolechefer och rektorer bör i högre utsträckning få stöd av verksamhetsutvecklare
- Det bör finnas en struktur i förvaltningarna för kollegialt lärande på alla nivåer
- I uppföljningar bör analys av resultat förmedlas istället för beskrivning av aktiviteter
- Huvudmännen bör få underlag av hög kvalitet som förmedlas i dialog

2.3 Underlag till slutsatser och resultat

Systematiskt kvalitetsarbete inom utbildningssektorn i Göteborgs Stad innebär ett gemensamt ramverk för samtliga förvaltningar, där förvaltningarnas resultat sammanställs och analyseras av stadsledningskontoret. Förvaltningarna är huvudmän för kommunala förskolor och skolor och äger sin egen uppföljningsprocess, vilket är viktigt för att öka förståelse, engagemang och upplevd nytta med uppföljningen. På förvaltningsnivå ser det systematiska kvalitetsarbetet olika ut eftersom förvaltningarna självständigt utformat arbetet utifrån sina prioriteringar och sin organisation. Som gemensam utgångspunkt finns skollagens bestämmelse om systematiskt kvalitetsarbete och Skolverket Allmänna råd för det systematiska kvalitetsarbetet.

Stadsdelsförvaltningarna

Tidig uppföljning – tidigare insatser

Förvaltningarna beskriver hur det systematiska kvalitetsarbetet är organiserat. De beskriver ett arbete som har utvecklats till att bli mer systematiskt och där det eftersträvas att uppföljning, analys och förbättringsåtgärder ska hänga ihop och utgöra en helhet. Av förvaltningarnas beskrivningar framgår att denna systematik framför allt har utvecklats på huvudmannanivå, det är dock svårare att utläsa i vilken omfattning det systematiska kvalitetsarbetet är förankrat och levande på samtliga enheter. Skolinspektionens tillsyn 2015 av förskolor och skolor i Göteborgs Stad visade att flera enheter behövde utveckla formerna för det systematiska kvalitetsarbetet. Den verksamhetsnära uppföljningen på

en förskola eller skola är helt central för att personal och ledning ska kunna analysera verksamheten och identifiera samt genomföra förbättringar. Uppföljning, analys och utveckling gör sig helt enkelt bäst där resultaten produceras.

Under de senaste åren har nya rutiner tagits fram i staden för inrapportering av resultat i de lägre årskurserna. Det varierar dock fortfarande både mellan förskolor/skolor och stadsdelar i vilken omfattning sådan rapportering sker. Förvaltningarnas redovisningar av måluppfyllelsen i de lägre årskurserna behöver därför förbättras, detta är en väsentlig förutsättning för att kunna sätta in tidiga insatser för elever som behöver det.

Sammantaget kan konstateras att uppföljningen av elevernas utveckling på aggregerad nivå framförallt är kopplad till de årskurser där betyg sätts och att det saknas sammanställningar för de lägre årskurserna. Uppföljning och dokumentation av elevernas måluppfyllelse behöver breddas till att också omfatta de lägre årskurserna. Genom tätare uppföljningar kan det också på så sätt bli möjligt att synliggöra utvecklingen i skolarbetet på ett tydligare sätt.

Två goda exempel

Ur stadsdelarnas rapportering om sitt systematiska kvalitetsarbete har här hämtas två exempel dels på hur dessa stadsdelar arbetar och dels på hur de beskriver detta arbete. Det är viktigt att huvudmannen får en riktig bild av det systematiska kvalitetsarbete som bedrivs. Därför måste förvaltningarna utöver att presentera resultat och analys även beskriva hur de gjort när resultat och slutsatser tagits fram.

Det första exemplet kommer från en stadsdel som har en tydlig systematik, men framför allt beskriver att ”...grunden för uppföljningen är de resultat som enheterna uppnår i förhållande till målen”. Grunden för ett framgångsrikt systematiskt kvalitetsarbete läggs nära barnen och eleverna. I denna stadsdel leds det systematiska kvalitetsarbetet av sektorschefen och bedrivs i 1–16 års perspektiv med fokus på ledarskap och lärande. Syftet är att skapa en helhet och ett sammanhang i utvecklingsarbetet för samtliga delar av verksamheten.

En särskild utvecklingsorganisation har skapats i denna stadsdel som består av sektorschef, områdeschefer för förskola och skola, verksamhetsutvecklare och kommunikatör. Uppdraget är att *driva* utvecklingen mot högre måluppfyllelse. Verksamhetsutvecklarna har kompetens på olika områden som pedagogiska miljöer, pedagogiskt arbete samt IKT (informations- och kommunikationsteknik). Enhetscheferna inom förskola och skola är organiserade i lärgrupper där utvecklingsfrågor behandlas, så att cheferna får underlag för och stöd i sitt systematiska kvalitetsarbete.

Stadsdelen har en tydlig organisation för sitt utvecklingsarbete, som är känd av alla och som leds av sektorschefen. Detta är en organisation som kännetecknas av kollegialt lärande, hela tiden med barnens och elevernas lärande i fokus. Förvaltningen beskriver vidare i sin uppföljningsrapport hur utbildningsutskottet har en viktig funktion för att ge huvudmannen förutsättningar att ta sitt ansvar. Utskottet säkerställer att huvudmannen får ökad kunskap om de olika verksamheterna och deras resultat och därmed får beslutsunderlag i frågor som rör exempelvis resurstilldelning. Stadsdelen använder även andra delar av stadens organisation som stöd för att bedriva sitt systematiska kvalitetsarbete, som stadsledningskontoret och Center för Skolutveckling.

Det andra exemplet kommer från en stadsdel som även den kan beskriva på ett konkret sätt hur det systematiska kvalitetsarbetet är uppbyggt, men framför allt berättar om utvecklingen fram till idag. Förvaltningen beskriver i sin rapport hur de för några år sedan självkritiskt fick konstatera att det systematiska kvalitetsarbetet inte höll måttet:

Sektorsledningen gjorde bedömningen att arbetet med planering, uppföljning och

utveckling av utbildningen inte gett den önskvärda effekt som avsågs 2014, utan att sektorn endast delvis lyckats följa upp verksamhetens kvalitet.

Stadsdelen inledde därför ett arbete med att skapa en mer långsiktig och stabil modell för det systematiska kvalitetsarbetet. Enligt stadsdelens uppföljningsrapport fanns en låg tilltro bland pedagoger och chefer till alla mål som skulle följas upp, därför bestämde sektorsledningen att verksamheten på ett tydligare sätt ska följas upp utifrån Skollag och läroplan. Varje chef fick i uppdrag att ta fram en *ledarplan* istället för verksamhetsplan. Ledarplanen är styrande för hur förskolechefen och rektorn leder sin verksamhet, den bygger på en nulägesanalys och utgår ifrån identifierade utvecklingsområden. Stadsdelen menar att enheterna i sina uppföljningar tidigare oftare beskrev olika aktiviteter (vad som gjorts), men med utgångspunkt i ledarplanen (med mål för verksamheten) istället beskriver hur resultat och måluppfyllelse följs upp i förhållande till de nationella målen.

Denna stadsdel har precis som i det förra exemplet tagit ett tydligt grepp om det systematiska kvalitetsarbetet och gjort det till en angelägenhet för hela sektorn. Arbetet leds av sektorschef och områdeschefer, enhetscheferna upplever uppföljningarna som ett stöd och en hjälp i deras ständigt pågående kvalitetsarbete. Områdescheferna efterfrågar resultat av uppföljning tydligare än förut och använder dessa i dialoger med enhetscheferna (vid medarbetarsamtal, i lönesamtal och i resultatdialoger). Stadsdelen poängterar i sin uppföljningsrapport att syftet med uppföljningarna i första hand är att utveckla och förbättra den egna verksamheten, i andra hand att beskriva ett nuläge.

Jämfört med hur det var tidigare har denna stadsdel alltså gjort ett skifte i kultur och synsätt och sektorsledningen upplever redan efter kort tid att de underlag som enheterna återkopplar till sektorn håller en högre kvalitet än tidigare. De chefer som fått mest handledning och stöd (av till exempel verksamhetsutvecklare) är också de som tydligast kan beskriva och förklara resultat, analys och utvecklingsområden i förhållande till barns och elevers måluppfyllelse. För att ytterligare stärka och förbättra det systematiska kvalitetsarbetet har sektorn beslutat att olika workshops som tidigare var frivilliga för cheferna att delta i ska vara obligatoriska. Här skapas med andra ord en struktur för kollegialt lärande där även sektorsledningen involveras.

Slutsatser från exemplen

I staden finns fler goda exempel på enheter och stadsdelar som arbetar på ett framgångsrikt sätt med sitt systematiska kvalitetsarbete. Ur dessa exempel kan dock några slutsatser dras som får anses känneteckna ett framgångsrikt arbete och som övriga stadsdelar kan lära sig av.

- Det systematiska kvalitetsarbetet leds av sektorschef och sektorsledning
- Fokus på förskolechef och rektor som ledare av förändring/utveckling
- Stadsdelarna har en tydlig och känd modell för arbetet som utvecklas med tiden
- Förskolechefer och rektorer får stöd av sektorns verksamhetsutvecklare
- Det finns en struktur för kollegialt lärande på alla nivåer
- I uppföljningar förmedlas analys av resultat istället för beskrivning av aktiviteter
- Ett självkritiskt förhållningssätt
- Huvudmannen får underlag av hög kvalitet som förmedlas i dialog

Utbildningsförvaltningen

Utbildningsförvaltningen gör årligen en övergripande analys, en sammanfattande bild av resultatutvecklingen inom och mellan gymnasie- och gymnasiesärskolenheter baserad på föregående läsårs resultat. I analysen utreds orsakerna till eventuellt bristande måluppfyllelse, jämförelser görs mellan skolenheter och program och huvud-

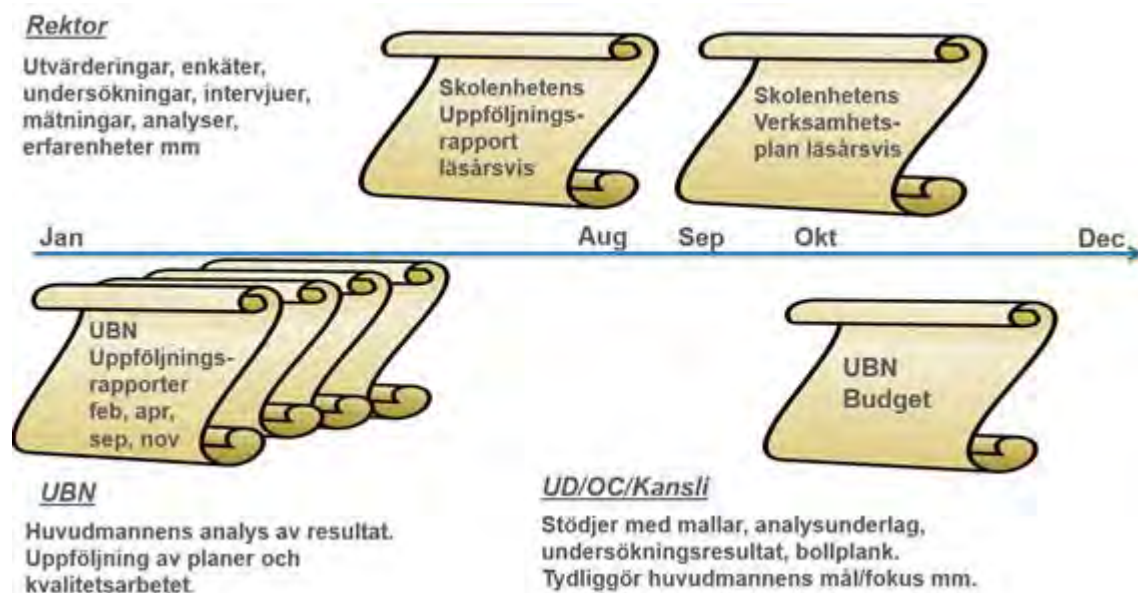
mannen identifierar utvecklingsområden, förvaltningsövergripande och skolspecifika, som underlag för framtida prioriteringar och målsättningar.

Den årliga uppföljningen innefattar kunskapsresultat men också resultat vad gäller arbetet med trygghet och studiero, likabehandling, elevinflytande och andra målområden i läroplanen.

Huvudmannens kvalitetsarbete bygger huvudsakligen på de uppgifter som framkommer i skolenheternas uppföljningsrapporter, tillsyns- och granskningsrapporter, nationella jämförelser och rapporter, aktuell forskning samt på dialogmöten mellan Utbildningsnämnden och rektorerna. Vid månatliga dialogmöten med nämnden deltar rektor från en eller ett par skolenheter för att diskutera enhetens pågående kvalitetsarbete mot läroplanens mål.

Förvaltningsledningen gör regelbundna skolbesök för att möta rektorer, personal och elever i dialog om skolenhetens framgångsfaktorer, utvecklingsområden och pågående kvalitetsarbete. UBF:s program för kvalitetsutveckling pågår fortlöpande och förvaltningen stödjer skolorna med metodmaterial.

Förvaltningens bedömning är att en väl fungerande struktur för det systematiska kvalitetsarbetet har etablerats på huvudmannanivå. Nationella krav och mål samt utbildningsnämndens mål och uppdrag genomsyrar planerings- och uppföljningsarbetet, från huvudmanna- till skolenhetsnivå. Strategier för att utveckla utbildningen har antagits av nämnden och är tydliga fokusområden i arbetet framåt, för samtliga verksamheter. Uppföljningen har utvecklats de senaste åren och håller nu en högre kvalitet med tydlig koppling mot uppsatta mål även om det fortfarande finns behov av ytterligare utveckling, bland annat vad gäller metoder för analys.



Källa: Utbildningsförvaltningen

3 Redovisning per verksamhetsform

3.1 Förskola

Förskolan är en egen skolform som vänder sig till barn från ett års ålder till dess de börjar förskoleklass/skola. Antalet barn i förskoleverksamhet boende i Göteborg är 29 113. Antal barn i den kommunala förskoleverksamheten är 24 266. I fristående förskola finns 4 952 barn inskrivna. (genomsnitt mars/oktober).

3.1.1 Mål

2 § Förskolan ska stimulera barns utveckling och lärande samt erbjuda barnen en trygg omsorg. Verksamheten ska utgå från en helhetssyn på barnet och barnets behov och utformas så att omsorg, utveckling och lärande bildar en helhet.

Förskolan ska främja allsidiga kontakter och social gemenskap och förbereda barnen för fortsatt utbildning.

8 § Huvudmannen ska se till att barngrupperna har en lämplig sammansättning och storlek och att barnen även i övrigt erbjuds en god miljö.

(Skollagen 8 kapitlet 2 och 8 §§)

3.1.2 Slutsatser och viktiga resultat

Barns utveckling och lärande

- Det finns ett långsiktigt och stort behov av att rekrytera förskollärare till förskolan, under året som har gått har frågan blivit än mer viktig
- Arbetet med den stadenövergripande kompetensförsörjningsplanen fortsätter
- Vårdnadshavarna är i hög grad nöjda med verksamheten i förskolan
- Förskolorna bör genomföra den självskattning av verksamheten som ingår i arbetet med brukarenkäten och analysera/jämföra med bilden som vårdnadshavarna ger
- Informationen till vårdnadshavarna om förskolans arbetsformer och uppdrag kan förbättras
- Det språkutvecklande arbetssättet är framgångsrikt och har fått god spridning

Kontakter och social gemenskap

- Bemötandet och tryggheten är god i Göteborgs Stads förskolor
- Sjukfrånvaron bland förskollärare och barnskötare fortsätter att öka
- Samverkan med och information till vårdnadshavarna om verksamhetens innehåll och mål bör öka

Barngruppernas sammansättning och storlek, samt miljö

- Satsningar har gjorts under året för att minska barngruppernas storlek, bland annat med hjälp av det riktade statsbidraget
- Risk för ökad efterfrågan som kan göra det svårt att hålla fyramånadersgränsen vid placering
- Investeringar behöver göras för att modernisera och/eller ersätta vissa förskolelokaler

3.1.3 Underlag till slutsatser och resultat

Utveckling och lärande

Förskolan ska lägga grunden för ett livslångt lärande. Uppdraget som ges i läroplanen

för förskolan (Lpfö 98) är att verksamheten ska vara rolig, trygg och lärorik för alla barn som deltar. Förskolan ska stimulera och utmana barnets utveckling och lärande, samt erbjuda en trygg omsorg. Verksamheten ska utgå från en helhetssyn på barnet och barnets behov och utformas så att omsorg, utveckling och lärande bildar en helhet. Förskolan ska bidra till att barnen utvecklar en förståelse för sig själva och sin omvärld. Utforskande, nyfikenhet och lust att lära ska utgöra grunden för verksamheten. Den ska utgå ifrån barnens erfarenheter, intressen, behov och åsikter. Flödet av barnens tankar och idéer ska tas till vara för att skapa mångfald i lärandet.

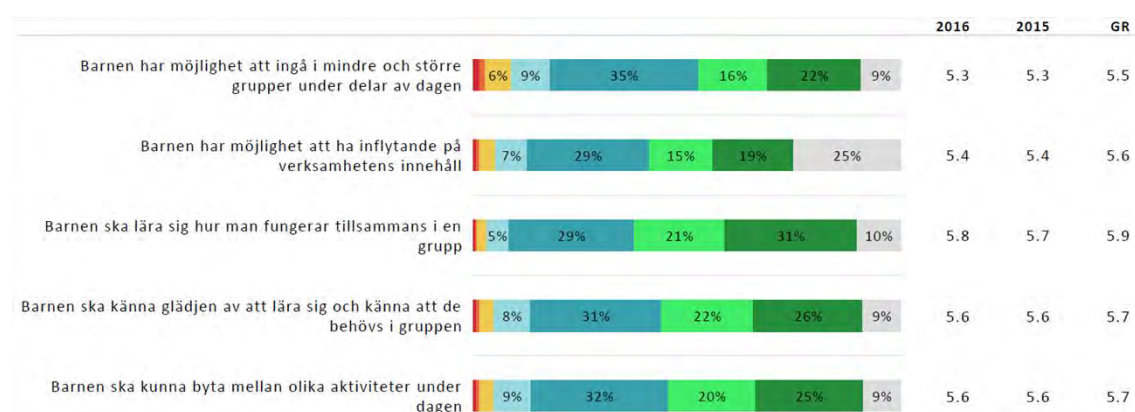
Vidare ska verksamheten anpassas till alla barn i förskolan. Barn som tillfälligt eller varaktigt behöver mer stöd och stimulans än andra ska få detta stöd utformat med hänsyn till egna behov och förutsättningar så att de utvecklas så långt som möjligt. Personalens förmåga att förstå och samspela med barnet och få föräldrarnas förtroende är viktig, så att vistelsen i förskolan blir ett positivt stöd för barn med svårigheter. Alla barn ska få uppleva den tillfredsställelse det ger att göra framsteg, övervinna svårigheter och att vara en tillgång i gruppen.

Göteborgs Stad genomförde hösten 2016 en brukarenkät (resultaten presenterades våren 2017), där vårdnadshavarnas uppfattning om förskoleverksamheten utvärderades på läroplanens mål. Vårdnadshavarna fick ta ställning till ett antal påståenden och ange i vilken omfattning de instämde i dessa påståenden på en sjugradig skala. I tabellerna nedan färgkodas enkätsvaren enligt följande.



Enkätresultatet visar att vårdnadshavarna genomgående ger kommunens förskoleverksamhet ett högt betyg. Medelvärdet i staden på alla frågor ligger mellan 4,9 och 5,8 (där 7 är max). Svarsfrekvensen skiftar stor i de olika stadsdelarna från över 66 procent i Centrum till 38 procent i Östra Göteborg.

För några av de frågor som berör området utveckling och lärande ser resultatet ut så här.



Källa: Brukarenkät inom förskolan 2016, kommunala verksamheter (%), Göteborgs Stad (Scandinfo)

Resultatet visar att vårdnadshavarna i hög grad är nöjda med verksamheten i förskolan vilket är positivt, men det finns en svaghet med den här typen av brukarenkäter. Dels visar resultatet vårdnadshavarnas *uppfattning* om verksamheten och dels kan vårdnadshavarna ha svårt att uttala sig om delar av verksamheten som de inte känner så bra till. Att hög andel svarat ”vet ej” på barnens möjlighet till inflytande beror sannolikt på det senare. Det kan också vara så att en del vårdnadshavarna har helt enkelt ingen uppfattning om ifall barnen får möjlighet att ha inflytande över verksamhetens innehåll eller

inte. Det behöver inte betyda att förskolan bör förbättra verksamheten på detta område, utan snarare att förskolan måste bli bättre på att informera vårdnadshavarna om sina arbetsformer och sitt uppdrag.

Som komplement till vårdnadshavarnas enkätresultat kan respektive förskola genomföra en självskattning av verksamhet utifrån samma frågor/frågeområden. Förskolechefens och personalens bild av verksamheten kan sedan jämföras med den bild som vårdnadshavarna gett. En sådan fördjupad analys ger förskolechefen och respektive förvaltning bra verktyg i arbetet med att utveckla verksamheten. Dessa analyser finns inte sammanställda på en aggregerad nivå (stad eller stadsdel). Flera stadsdelar beskriver ett förbättrat och utvecklat systematiskt kvalitetsarbete i förskolan där barnens utveckling och lärande är i fokus. Stadsledningskontorets bedömning är att fler förskolor bör genomföra den självskattning av verksamheten som ingår i arbetet med enkäten och analysera/jämföra denna med den bild som vårdnadshavarna ger.

Kvalitet och likvärdighet

Pedagogiskt ledarskap

Som pedagogisk ledare och chef för förskollärare, barnskötare och övrig personal i förskolan har förskolechefen det övergripande ansvaret för att verksamheten bedrivs i enlighet med målen i läroplanen och uppdraget i dess helhet. För att kunna utföra detta uppdrag på ett tillfredsställande sätt måste förskolechefen ha goda förutsättningar och rätt kompetens. Antal medarbetare och förskoleavdelningar som chefen har ansvar för påverkar förutsättningarna, frågor som stadsdelarna arbetar kontinuerligt med. Stadsdelarna rapporterar i hög utsträckning om hur förskolechefer och områdeschef samverkar i de frågor som berör ledarskap och utveckling av verksamheten.

Kompetens och kompetensutveckling

Tillgång till behörig och kompetent personal är en avgörande fråga för kvaliteten i förskolan framöver. Stadens expansion av förskoleplatser i kombination med målsättningen att öka andelen förskollärare gör att rekryteringsbehovet i verksamheten kommer vara mycket stort under lång tid framöver. Göteborgs Stad har stort behov av att rekrytera personal till förskolan, årligen är behovet 500 förskollärare och 400 barnskötare fram till 2020. Rekryteringsbehovet av barnskötare beror dels på expansionen och dels på ersättning då dessa vidareutbildar sig eller valideras till förskollärare. Dessutom har omsättningen bland pedagoger varit stor och tillgången på legitimerade förskollärare har minskat. En bidragande orsak till den stora omsättningen är konkurrensen på utbildade förskollärare mellan stadsdelar och kommuner.

Stadsdelarna och förskolorna har fortsatt arbeta efter den kompetensförsörjningsplan med tillhörande aktivitetsplan som tagits fram. Stadsledningskontorets bedömning är att inriktningen på detta arbete bidrar till den utveckling som bör ske inom förskolan för att öka kvaliteten.

Bemötande och trygghet

Att barnen och deras vårdnadshavare är trygga med och i förskolan är en mycket viktig faktor för måluppfyllelsen. Tryggheten påverkas av osäkerhetsfaktorer som stor omsättning av personal, hög sjukfrånvaro bland personalen och många vikarier, eller undermåliga lokaler. Stadsdelarna bedömer i sina rapporter att det finns brister i verksamheten på dessa områden. Den stora omsättningen på personal och behovet av att rekrytera de kommande åren har redan nämnts. Till detta kan läggas en stor sjukfrånvaro bland personalen i förskolan, som dessutom har ökat under lång tid. En nulägesanalys av arbetsmiljön i förskolan har gjorts 2016 och en handlingsplan har tagits fram i syfte att minska sjukfrånvaron.

Trots kända brister kring omsättning av personal och hög sjukfrånvaro är det glädjande att vårdnadshavarna är mycket nöjda med bemötandet och tryggheten i Göteborg Stads förskolor. I enkäten till vårdnadshavarna är det 57 procent som tycker att "Förskolan ska vara rolig, trygg och lärorik för alla barn" och 54 procent som tycker att "Personalen tar väl hand om mitt barn". När det gäller bemötande och trygghet finns det ingen vårdnadshavare som kryssar i "vet ej" utan alla har en positiv uppfattning (88 procent har kryssat i 5, 6 eller 7). Det visar att förskolechefer och personal ändå lyckas med uppdraget att ge barnen ett gott bemötande och skapa trygghet.



Källa: Brukarenkät inom förskolan 2016, kommunala verksamheter (%), Göteborgs Stad (Scandinfo)

Gruppernas sammansättning och storlek

Förskolan ska erbjuda barnen en trygg miljö som samtidigt utmanar och lockar till lek och aktivitet. Den ska inspirera barnen att utforska omvärlden. I förskolan ska barnen möta vuxna som ser varje barns möjligheter och som engagerar sig i samspelet med både det enskilda barnet och barngruppen.

Stadsdelarna i Göteborg arbetar med uppdraget att minska gruppstorleken i förskolan, för detta ändamål används bland annat ett särskilt statsbidrag. Arbetet med att minska barngrupperna har gett effekt, snittet per avdelning har minskat i åtta stadsdelar och i resterande två ligger snittet kvar på samma som föregående år. Tidigare år så har inte snittet mellan stadsdelarna varierat nämnvärt men 2017 blir ett undantag 2016 var det högsta snittet i staden 18,3 och det lägsta 16,1 i år är det högsta snittet 17,3 och det lägsta 12,9.

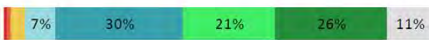
När det gäller lokalerna saknas i vissa fall förutsättningar för att skapa en stimulerande lärmiljö eftersom dessa inte är anpassade till den moderna förskolans pedagogiska arbete. Lokalerna kan vara omoderna och kräver därmed stora investeringar, eller för små för att vara resurseffektiva. Flera förskolor med enbart en avdelning behöver ersättas med andra med möjlighet att skapa flera avdelningar. Mindre förskolor med färre avdelningar är mer sårbara när personalen blir sjuk. Fler avdelningar ger bättre möjligheter till flexibilitet i den pedagogiska verksamheten och variation av gruppstorlekar, samt minskar behovet av externa vikarier som är okända för barnen.

Under 2015 startade ett utvecklingsarbete där man tog fram en modellförskola: "Grönskan". Förskolan ska ha en kompakt form med olika moduler som kan varieras med 6, 8, 10 eller 12 avdelningar. Förskolan har en ekologisk profil med en grön utemiljö. Under arbetets gång kom man fram till att det var viktigt att rummen har många funktioner men också att det finns kontakt mellan olika rum, så att man kan känna gemenskap även om man inte vill delta i samma aktivitet.

Språkutvecklande arbetssätt, språk och kommunikation

Språk och lärande hänger samman liksom språk och identitetsutveckling. Förskolan ska lägga stor vikt vid att stimulera varje barns språkutveckling och uppmuntra och ta till vara barnets nyfikenhet och intresse för den skriftspråkliga världen. Barn med utländsk bakgrund som utvecklar sitt modersmål får bättre möjligheter att lära sig svenska och även utveckla kunskaper inom andra områden.

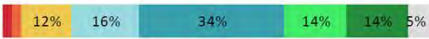
Språkutvecklande arbetssätt i förskolan är vanligt förekommande. Det beror på att frågan har identifierats som ett särskilt fokusområde i det systematiska kvalitetsarbetet. Olika aktiviteter har genomförts, som kartläggningar, fortbildningssatsningar och föreläsningar på temat språk och kommunikation. En omfattande kompetensutveckling i språk och kunskapsutvecklande arbetssätt ur ett flerspråkighetsperspektiv har genomförts. Satsningen görs i samarbete med Center för Skolutveckling och påbörjades jan 2017 och fortsätter under hela 2018. Satsningen innebär bland annat att 18 förskollärare får en fördjupad utbildning i rollen som processtödjare. Erfarenheter av satsningen dokumenteras kontinuerligt på sådant sätt att det sen kan gynna alla förskolor i staden. Även särskilda språkutvecklare har utsetts och lärgrupper eller nätverk har skapats, men framför allt har ett förhållningssätt och en miljö skapats som gynnar barnens språkutveckling. Det språkutvecklande arbetssättet är bra för alla barn och i linje med förskolans uppdrag.

		2016	2015	GR
Barnen har möjlighet att utveckla språket		5.6	5.6	5.7

Källa: Brukarenkät inom förskolan 2016, kommunala verksamheter (%), Göteborgs Stad (Scandinfo)

Samverkan med hemmen

Förskolans arbete ska enligt läroplanen (Lpfö 98) ske i ett nära och förtroendefullt samarbete med hemmen. Föräldrarna ska ha möjlighet att inom ramen för de nationella målen vara med och påverka verksamheten. Förskolan ska vara ett stöd för familjerna i deras ansvar för barnens fostran, utveckling och växande. Förskolans uppgift innebär att i samarbete med föräldrarna verka för att varje barn får möjlighet att utvecklas efter sina förutsättningar. Att förskolan är tydlig i fråga om mål och innehåll är därför en förutsättning för barnens och föräldrarnas möjligheter till inflytande.

		2016	2015	GR
Personalen ska ge föräldrar tydlig information		5.2	5.3	5.4
Föräldrar ska kunna vara med och påverka arbetet i fsk		4.9	4.9	5.0

Källa: Brukarenkät inom förskolan 2016, kommunala verksamheter (%), Göteborgs Stad (Scandinfo)

I enkäten till vårdnadshavarna är det på detta område Göteborgs Stad får sämst omdöme. Även om många vårdnadshavare också är nöjda, är det 18 procent som anger att måluppfyllelsen är otillräcklig eller minimal. Stadsledningskontorets bedömning är att detta är ett område som relativt enkelt bör kunna förbättras och rekommenderar stadsdelarna att lyfta upp frågan som ett fokusområde

Risk för att inte klara att erbjuda plats i förskolan inom fyra månader

Under november månad kom det till stadsledningskontorets kännedom att stadsdelen Centrum har problem att placera alla barn i förskola inom fyra månader. Vid en kontroll av alla stadsdelars förutsättningar uppger Örgryte-Härlanda, Centrum, Askim-Frölunda-Högsbo, Lundby och delar av Västra Hisingen att de under januari till mars 2018 ser en ökad efterfrågan som kan göra det svårt att hålla fyramånadersgränsen. Stadsledningskontoret har för avsikt att följa utvecklingen och rapportera till kommunstyrelsen.

3.2 Fritidshem

Fritidshemmet regleras i skollagen (kapitel 1–6 samt 14). Vid sidan av skollagen är läroplanen det viktigaste styrdokumentet för verksamheten, där fritidshemmet ska tillämpa del 1, 2 och 4 av läroplanen (del 4 nytt sedan 1 juli i år).

Fritidshemmets uppgift är att komplettera förskoleklassen och skolan och att göra det möjligt för föräldrar att förena föräldraskap med arbete eller studier. Fritidshemmet ska stimulera elevernas utveckling och lärande och erbjuda dem en meningsfull fritid.

Antal barn boende i Göteborg i fritidshem (6–12 år) är 23 001, vilket innebär en ökning med 448 sedan 2016. Antal barn i de kommunala fritidshemmen är 19 391 i fristående fritidshem finns 3 494 barn (genomsnitt mars/oktober).

3.2.1 Mål

2 § Fritidshemmet kompletterar utbildningen i förskoleklassen, grundskolan, grundsärskolan, specialskolan, sameskolan och särskilda utbildningsformer som skolplikt kan fullgöras i.

Fritidshemmet ska stimulera elevernas utveckling och lärande samt erbjuda dem en meningsfull fritid och rekreation. Utbildningen ska utgå från en helhetssyn på eleven och elevens behov.

Fritidshemmet ska främja allsidiga kontakter och social gemenskap.

(Skollagen 14 kapitlet)

3.2.2 Slutsatser och viktiga resultat

Elevernas utveckling och lärande

- Utvecklingsarbete pågår i stadsdelarna, vilket bedöms ha ökat kvaliteten i viss utsträckning i fritidshemsverksamheten
- Det systematiska kvalitetsarbetet har utvecklats och anpassats till fritidshemmen, men det är variationer i kvalitet mellan olika enheter
- Verksamheten kompletterar skolans uppdrag i högre grad, men det finns fortfarande en stor potential till utveckling
- Det finns betydande variationer mellan olika enheter
- Fritidshem, skola och förskoleklass behöver samverka mer utifrån en gemensam pedagogisk tanke

Kontakter och social gemenskap

- I elevenkäten anger 18 procent av eleverna i åk 2 att de saknar en lugn plats att gå till på fritidshemmet, det är 2 procentenheter mindre än 2016
- I Skolinspektionens tillsynsrapport 2016 uppmärksammades brister i fritidshemmens rutiner kring kränkande behandling. Stadsdelarna redovisar att arbete har gjorts för att komma tillrätta med detta

Barngruppernas sammansättning och storlek, samt miljö

- Fritidshemsverksamheten står inför stora utmaningar främst vad gäller hantering av gruppstorlekar och sammansättning.
- Att definiera vad som är en lämplig sammansättning av barn med avseende på ålder, behov samt barngruppernas storlek är av största vikt.
- Det kommer fortsatt att vara svårigheter att rekrytera behörig personal de kommande åren, bland annat på grund av pensionsavgångar och att det är bristsituation i hela landet.

- Det är brister i fritidshemmens miljö, beroende på icke ändamålsenliga lokaler
- Det blir stort tryck på verksamheten på grund av ökat antal elever.

3.2.3 Underlag till slutsatser och resultat

Stadsdelarna rapporterar om ett systematiskt kvalitetsarbete för fritidshemsverksamheten som varierar i utformning. De beskriver bl.a. att skriftliga bedömningar åtföljs av resultatdialoger. Någon stadsdel anger att man använder ett kvalitets- och uppföljningsmaterial med bedömning utifrån mätetal, bedömning utifrån organisation samt en formativ bedömning av verksamheten. Den formativa bedömningen rör pedagogisk lärmiljö, elevsyn, kunskap och lärande samt jämställdhetsperspektivet. Rektorer har i ökad grad satt fokus på fritidshemmen och i några stadsdelar har även utbildningsutskotten ägnat särskilt stor uppmärksamhet åt fritidshemmen.

Det stadenövergripande fritidshemsnätverket har under året bidragit till utvecklingsarbete i verksamheten. I varje stadsdel finns också ett lokalt nätverk. Syftet med utvecklingsarbetet har bl.a. varit att tydliggöra och synliggöra fritidshemmets uppdrag, elevernas lärande och fritidspedagogens roll i skolan. Dessutom har utvecklingsamordnare för fritidshemmen arbetat med att öka medvetenheten och dialogen hos fritidshemspersonal och rektorer. Detta har bidragit till en viss kvalitetshöjning.

För fritidshemsverksamheten inom särskolan rapporterar någon stadsdel om utvecklade arbetsformer för att öka elevernas delaktighet i aktivitetsval och kompisrelationer.

Elever och personal

Som en konsekvens av det kraftigt ökande elevantalet inom grundskolan i Göteborg kommer efterfrågan av plats på fritidshem att öka de närmaste åren. De senaste prognoserna tyder på att antalet elever i åldersgruppen (6–10 år) kommer att öka med ca 3 000 elever fram till 2025 vilket motsvarar en volymökning på cirka 10 procent. Trenden med stora fritidshemsgrupper håller därför i sig över tid och det ökande antalet elever riskerar att antalet elever i grupperna växer ytterligare.

Ovanstående i kombination med att var tredje fritidspedagog kommer att uppnå pensionsåldern inom tio år, innebär att staden står inför en svårlöst situation. Dessutom kan konstateras att enbart en dryg tredjedel av de som har en anställning som fritidspedagog har rätt utbildning och av de nyrekryterade fritidspedagogerna är det få som har rätt kompetens. Detta har förvärrats de senaste åren.

Bedömningen är att bristen på fritidspedagoger kommer att vara bestående under lång tid. På riksnivå beräknas examination av fritidspedagoger motsvara cirka hälften av det årliga rekryteringsbehovet. Läget ser inte annorlunda ut i Göteborg och kommer att förvärras ytterligare av att nästan varannan av de 239 som har fritidspedagogutbildning uppnår pensionsålder inom 10 år. Inflödet av yngre ser inte ut att matcha avgångarna.

Personalomsättningen har ökat kraftigt jämfört med de senaste tre åren. Delvis beror det på att det är en god arbetsmarknad i regionen för fritidspedagoger och de kan också välja andra yrken. Personalomsättningen och svårigheterna att rekrytera pedagogiskt behörig personal försvårar förutsättningarna att få kontinuitet i verksamheten.

Elevernas upplevelse av fritidshemsverksamheten

I den GR-gemensamma enkätundersökningen som genomförs årligen, tillfrågas elever i grundskolans år 2 även om fritidshemsverksamheten. En jämförelse av indexvärdet för frågor om fritidshem visar att resultaten i åk 2 för staden som helhet är oförändrat från 2016 till 2017, 82 av 100.

I enkäten efterfrågas hur eleverna trivs på fritidshemmet, frågan ställs som ett

påstående: *Jag trivs på fritids*. Av de elever i år 2 som svarat på enkäten uppger 95 procent att påståendet stämmer överens helt och hållet eller stämmer ganska bra.

En fråga i enkäten handlar om elevens möjlighet att få vara "med och bestämma", alltså elevernas upplevelse av delaktighet i och inflytande över verksamheten på fritidshemmet. Av de svarande eleverna i år 2 upplever 80 procent att det stämmer helt och hållet eller stämmer ganska bra, en minskning mot förra året då motsvarande siffra var 83 procent.

Arbete pågår inom fritidshemmen för att kunna erbjuda ett bredare utbud av aktiviteter och samarbete utvecklas mellan olika avdelningar och enheter för att kunna möjliggöra detta. En positiv effekt är ökat kollegialt samarbete.

Utvecklingsområden

Även om stadsdelarna beskriver en positiv utveckling av kvaliteten i fritidshemsverksamheten, visar rapporteringen att det finns fortsatt stora utvecklingsbehov och att situationen varierar. Stadsledningskontoret konstaterar att stadsdelarna även för 2017 talar om implementering av de allmänna råden och den reviderade läroplanen. Kontorets bedömning är att denna implementering nu borde vara genomförd. Dessa aspekter är centrala när det gäller elevernas möjlighet till utveckling och lärande på fritidshemmet. Den svåra bristen på behörig personal och personalomsättningen utgör tyvärr motverkande krafter.

Utöver detta lyfter flera stadsdelar fram utvecklingsområden som att fortsätta utveckla det systematiska kvalitetsarbetet och ett fortsatt fokus på ändamålsenliga lokaler för fritidshemsverksamheten, bl.a. genom att utveckla fritidshemmens behov i stadens ramprogram för lokaler.

3.3 Grundskola

Från sex års ålder erbjuds förskoleklass. Grundskolan är obligatorisk från 7 års ålder och omfattar nio årskurser. Antal elever i förskoleklass, grundskola och grundsärskola boende i Göteborg är 57 762, varav 6 224 i förskoleklass. Antal elever i förskoleklass, grundskola samt grundsärskola boende i Göteborg som går i kommunal verksamhet är 45 113, vilket motsvarar 78 %, i fristående verksamhet går resterande, 12 649 vilket motsvarar 22 % (genomsnitt mars/oktober 2017).

3.3.1 Mål

Grundskolan ska ge eleverna kunskaper och värden och utveckla elevernas förmåga att tillägna sig dessa.

Utbildningen ska utformas så att den bidrar till personlig utveckling samt förbereder eleverna för aktiva livsval och ligger till grund för fortsatt utbildning.

Utbildningen ska främja allsidiga kontakter och social gemenskap och ge en god grund för ett aktivt deltagande i samhällslivet.

(Skollagen 10 kapitlet 2 §)

3.3.2 Slutsatser och viktiga resultat

Kunskaper och värden

- Andelen elever som nått målen i alla ämnen minskar i de kommunala grundskolorna
- Skillnaden mellan pojkars och flickors kunskapsresultat minskar
- Det är stora skillnader i kunskapsresultaten mellan stadsdelar och skolor

- Antalet skolor där färre än 60 procent av eleverna når målen i alla ämnen ökar för tredje året i rad
- För andra året i rad minskar andelen elever som når målen i alla ämnen i årskurs 6, men i fyra stadsdelar förbättras kunskapsresultaten 2017

Personlig utveckling, förberedelse för aktiva livsval och för grund fortsatt utbildning

- Stadsdelarna arbetar med, analyserar och rapporterar om verksamheten i högre grad utifrån faktorer som enligt forskning och beprövad erfarenhet har stor betydelse för måluppfyllelse

Kontakter, social gemenskap och god grund för aktivt deltagande i samhällslivet

- Alltför stor andel av eleverna upplever fortfarande inte trygghet och studiero (trots att stadsdelarna i högre grad anger att de arbetar med detta)
- En stor andel av eleverna i både årskurs 5 och årskurs 9 uppger att de tror att de kan nå kunskapskraven och anser att de får den hjälp av sina lärare som de behöver

3.3.3 Underlag till slutsatser och resultat

Kunskapsresultat

Kunskapsresultat i grundskolan brukar redovisas på tre olika sätt. Stadsledningskontoret har under lång tid främst använt andel elever som når målen i alla ämnen, det vill säga elever med lägst betyget E i alla ämnen. Kunskapsresultaten kan också redovisas genom att ange andel elever som är behöriga till gymnasieskolan, då avses behörighet till ett yrkesförberedande program. Denna andel elever brukar vara ”högre” än den förra eftersom det inte krävs betyg i alla ämnen i grundskolan för att vara behörig till gymnasieskolan. Det tredje sättet att redovisa elevernas kunskapsresultat är meritpoäng. Det är ett beräknat värde där varje betyg eleven fått ingår, de olika betygsstegen ger olika mycket poäng. Detta mått används främst vid ansökan och urval till gymnasieskolan, men kan också redovisas genom ett genomsnittligt värde för en större grupp elever.

Skolverket började 2016 redovisa elevers kunskapsresultat på ett tydligare sätt i två olika kategorier: *samtliga elever inklusive elever med okänd bakgrund* och *samtliga elever exklusive elever med okänd bakgrund*. I begreppet ”okänd bakgrund” ingår dels elever med tillfälliga personnummer och dels elever med skyddad identitet. Elever med tillfälliga personnummer är elever som saknar personnummer, dessa kan vara asylsökande, EU-migranter, barn till personer med tillfälliga arbetstillstånd eller elever med uppehållstillstånd som väntar på svenskt personnummer.

Kunskapsresultat i årskurs 9

Antalet elever med okänd bakgrund i årskurs 9 ökade i Göteborg från 14 elever 2015 (0,4 %) till 423 elever 2016 (11,2 %). 2017 minskade antalet igen till 274 (7,7 %). Göteborgs Stad har därför valt att 2017 redovisa kunskapsresultaten på samma sätt som Skolverket gjorde 2016: inklusive respektive exklusive elever med okänd bakgrund. Bland de elever som ingår i gruppen "okänd bakgrund" är det få som når målen i alla ämnen eftersom de gått i svensk skola mycket kort tid. Om jämförelser ska göras mellan olika år bör kategorin *exklusive elever med okänd bakgrund väljas*, eftersom antalet elever i denna kategori är mest stabilt över tid.

	samtliga elever	samtliga elever	samtliga elever	samtliga elever					
				exklusive okänd bakgrund	inklusive okänd bakgrund	exklusive okänd bakgrund	inklusive okänd bakgrund	exklusive okänd bakgrund	inklusive okänd bakgrund
	2012	2013	2014	2015		2016		2017	
Alla	68,0	65,4	68,8	66,8	66,5	68,3	60,8	67,3	62,3
Flickor	72,0	69	70,5	68,2	68,0	72,4	69,3	70,5	68,4
Pojkar	65,0	62	67,4	65,4	65,1	64,6	54,2	64,5	57,2

Andelen elever i årskurs 9 som nått målen i samtliga ämnen i grundskolan (kommunala skolor), källa: Skolverket (SIRIS) och stadsledningskontoret (kursiv)

Inom kategorin samtliga elever *exklusive* elever med okänd bakgrund minskade andelen elever som nådde målen i alla ämnen i grundskolan med en procentenhet 2017 jämfört med 2016. Även det genomsnittliga meritvärdet och andelen elever med behörighet till gymnasieskolans yrkesprogram sjönk/minskade 2017. De största variationerna inom denna kategori de två senaste åren har skett i flickornas betyg. 2016 ökade andelen flickor som nådde målen i alla ämnen med över fyra procentenheter, 2017 sjönk denna andel igen med cirka 2 procentenheter. Andelen pojkar som nådde målen i samtliga ämnen minskade 2016 med 0,8 procentenheter och var i stort sett oförändrad 2017.

Inom kategorin samtliga elever *inklusive* elever med okänd bakgrund minskade andelen pojkar som nådde målen i alla ämnen kraftigt 2016, troligen beroende på att ett stort antal av de elever som var nyanlända detta år var pojkar. 2017 utjämnades skillnaderna mellan de båda kategorierna inklusive respektive exklusive okänd bakgrund igen (se ovan).

Skillnader mellan stadsdelars kunskapsresultat i årskurs 9

Det är stora skillnader mellan kunskapsresultaten i de olika stadsdelarna, andelen elever (exklusive elever med okänd bakgrund) som nådde målen i samtliga ämnen varierade 2017 mellan 44,9 % och 83,7 %. I sex av tio stadsdelar minskar denna andel 2017. Även andelen elever med behörighet till ett yrkesprogram i gymnasieskolan minskar 2017 i nio av tio stadsdelar, i fyra av stadsdelarna minskar denna andel för andra året i rad (2016–2017). Variationen i måluppfyllelsen mellan stadsdelarna kan i många fall förklaras utifrån ett socioekonomiskt perspektiv.

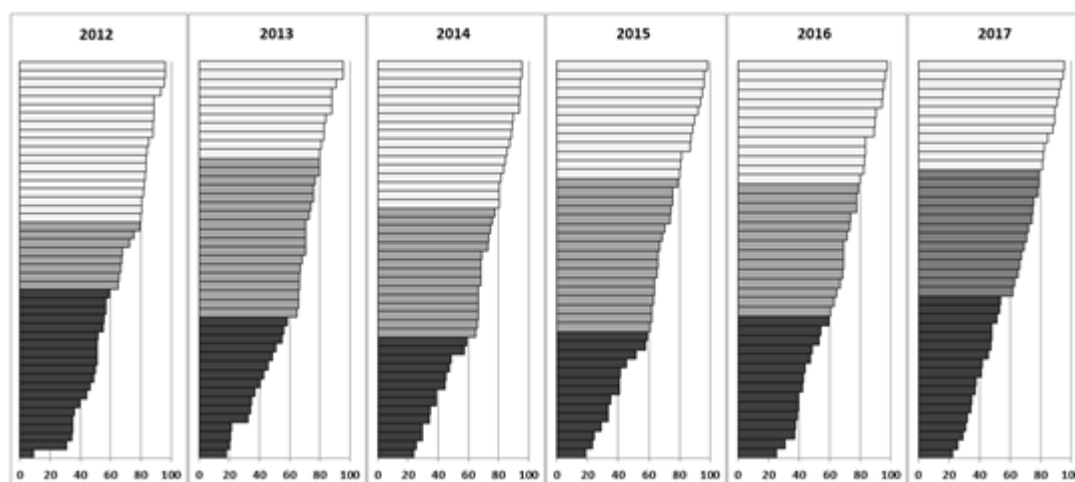
	Samtliga elever					
	Exklusive okänd bakgrund			Inklusive okänd bakgrund		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Angered	44,4%	44,5%	44,9%	44,4%	36,2%	39,9%
Östra Göteborg	39,6%	42,2%	47,1%	39,6%	36,0%	43,0%
Örgryte-Härlanda	79,2%	80,7%	83,7%	78,9%	76,4%	80,2%
Centrum	71,2%	75,8%	70,0%	71,2%	60,0%	62,4%
Majorna-Linné	73,8%	79,4%	72,7%	73,8%	71,6%	65,8%
Askim-Frölunda-Högsbo	78,0%	75,1%	70,2%	77,4%	70,0%	66,0%
Västra Göteborg	79,8%	83,8%	79,5%	79,8%	79,0%	75,2%
Västra Hisingen	71,6%	73,9%	74,2%	70,2%	68,5%	70,3%
Lundby	61,6%	60,4%	61,3%	61,6%	57,5%	57,5%
Norra Hisingen	71,6%	69,2%	63,4%	71,6%	57,7%	57,2%
Göteborgs stad	66,8%	68,3%	67,3%	66,5%	60,8%	62,3%

Andelen elever i årskurs 9 som nått målen i samtliga ämnen i grundskolan uppdelat per stadsdel, röda siffror anger lägre värde än året innan, källa: stadsledningskontoret

I fyra stadsdelar ökar andelen elever (exklusive elever med okänd bakgrund) som når målen i samtliga ämnen två år i rad: Angered, Östra Göteborg, Örgryte-Härlanda och Västra Hisingen. Detta faktum är intressant med tanke på att tre av dessa dessutom är stadsdelar som tagit emot ett stort antal nyanlända elever under samma tidsperiod.

Skilnader mellan skolors kunskapsresultat i årskurs 9

På skolnivå varierar andelen elever som når målen i alla ämnen 2016 mellan 22,7 och 95,4 procent. Stadsledningskontoret har följt utvecklingen i stadens kommunala skolor under några år. I diagrammet nedan motsvarar de vita staplarna skolor där 80 procent eller mer av eleverna når målen i alla ämnen, ljusgråa staplar är skolor där mellan 60–80 procent av eleverna når målen i alla ämnen och de svarta staplarna skolor där mindre än 60 procent av eleverna når målen i alla ämnen. Som framgår av bilden varierar resultaten från år till år. Mellan 2012 och 2014 minskade antalet skolor där färre än 60 procent av eleverna nådde målen i alla ämnen, men sedan dess har dessa skolor varje år blivit fler igen. 2017 når mer än 80 procent av eleverna målen i alla ämnen i tolv kommunala skolor. Denna siffra kan jämföras med det bästa året under mätperioden (2012) då 80 procent av eleverna nådde målen i alla ämnen i 19 skolor. Kunskapsresultaten speglar den verklighet som stadens grundskolor befinner sig i. Det finns kända statistiska samband mellan måluppfyllelse, föräldrarnas utbildningsnivå och utländsk bakgrund på aggregerad nivå. Dessa faktorer förklarar åtminstone delvis den stora spridningen av resultaten mellan stadsdelar och skolor i Göteborg.



Spridning av kommunala skolor över tid för godkänt i alla ämnen i år 9, källa: stadsledningskontoret

Stadsdelsnämnderna påpekar i sina uppföljningar av kunskapsresultaten bland annat att ett stort antal av de elever som inte når målen i alla ämnen saknar betyg i endast 1–3 ämnen och alltså är mycket nära att nå målen i alla ämnen. Språkutvecklande arbetssätt lyfts fram som en framgångsrik metod för lärande, liksom faktorer som trygghet, trivsel, undervisning i mindre grupper, kontinuitet i skolgången, samt varierad, anpassad och inspirerande undervisning av behöriga lärare. Även andra faktorer som organisation och ledning, samt kollegialt lärande med påverkan direkt in i klassrummen menar stadsdelarna har stor betydelse för resultaten.

En stadsdel lyfter i sin uppföljning av kunskapsresultaten fram tidiga insatser i lägre åldrar som orsak till förbättrade resultat i flera ämnen, vilket även anses leda till ökad likvärdighet ur ett socioekonomiskt perspektiv. En annan stadsdel menar att de kompensatoriska insatser som gjorts inte tillräckligt har kunnat motsvara de ökande behoven. Stadsdelarna arbetar med att säkra grundförutsättningarna för förebyggande

och främjande elevhälsa, samt med att koppla pågående utvecklingsarbete till de förstärkningsområden som identifierats i Göteborgs Stads skolutredning.

Kunskapsresultat i årkurs 3 och 6

Skolinspektionen betonar vid sin senaste tillsyn vikten av tidig uppföljning av elevernas kunskapsresultat. Sedan några år tillbaka efterfrågar därför stadsledningskontoret resultat från årskurs 3 av stadsdelarna, eftersom dessa elever inte får betyg gör lärarna en bedömning av elevernas kunskapsnivå som rapporteras in. Bedömningarna ska bland annat användas till att ta fram kvalitetssäkrade underlag för de tidigare årskurserna. På stadsledningskontoret pågår också ett arbete med att redovisa resultat med så kallade "förbättringsmått", vilket innebär att elevernas kunskapsutveckling utvärderas under hela skoltiden inte bara genom betyg i slutet av grundskolan.

		Samtliga elever	exklusive okänd bakgrund				
		2013	2014	2015	2016	2017	
Göteborg kommunala skolor	Alla	72,5	73,6	74,9	73,8	71,9	
	Flickor	77,1	78,5	79,1	75,3	76,5	
	Pojkar	68,5	69,1	70,6	72,3	67,9	

Andelen elever i årskurs 6 som nått målen i samtliga ämnen i grundskolan (kommunala skolor), källa: stadsledningskontoret

För årskurs 6 finns sedan 2013 betyg. En sammanställning av dessa visar att en positiv trend bröts förra året (2016). För första gången sedan betyg började sättas i årskurs 6 minskade då andelen elever som når målen i alla ämnen. 2017 minskar denna andel elever med ytterligare 1,9 procentenheter till 71,9 procent. I staden är andelen elever som når målen i alla ämnen högre i årskurs 6 än i årskurs 9, men det är som vanligt stora skillnader (större än i årskurs 9) mellan stadsdelarna.

	2013*	2014	2015	2016	2017
Angered	38,5	41,6	41,6	43,4	40,4
Östra Göteborg	50,2	47,4	47,8	44,6	45,7
Örgryte-Härlanda	89,0	88,8	89,6	82,7	85,9
Centrum	81,0	81,5	79,1	75,4	76,4
Majorna-Linné	80,9	80,5	86,3	86,2	81,6
Askim-Frölunda-Högsbo	79,5	84,4	81,4	88,1	87,1
Västra Göteborg	87,0	85,8	88,2	86,6	82,7
Västra Hisingen	74,2	76,2	77,7	76,2	76,9
Lundby	69,4	73,4	76,3	75,5	66,9
Norra Hisingen	77,8	74,1	73,2	75,6	65,8
Totalt	72,5	73,6	74,9	73,8	71,9

* 2013: samtliga elever

Andelen elever i årskurs 6 (exklusive elever med okänd bakgrund) som nått målen i samtliga ämnen i grundskolan (kommunala skolor), röda siffror anger lägre värde än året innan, källa: stadsledningskontoret

Rapportering utifrån faktorer med betydelse för ökad måluppfyllelse

Stadsledningskontoret har i arbetet med uppföljningsrapporterna de senaste åren definierat faktorer vilka kan bedömas ha stor betydelse för måluppfyllelsen. Med utgångspunkt i stadsdelarnas rapporter drogs 2016 slutsatsen att stadsdelarna i högre

grad bör arbeta med, analysera och rapportera om verksamheten utifrån sådana faktorer. Alla definierade faktorer är sådant som forskning och beprövad erfarenhet menar har inverkan på kunskapsresultat och måluppfyllelse och som stadsdelarna i olika omfattning rapporterar att de arbetar med.

Stadsledningskontoret kan konstatera 2017 att stadsdelarna i högre grad än tidigare arbetar med, analyserar och rapporterar om sin verksamhet utifrån några av de faktorer som tidigare definierats och som bedöms ha stor betydelse för måluppfyllelsen. I stort sett alla stadsdelar rapporterar till exempel om sitt arbete med närvaro, trygghet och studiero, språkutvecklande arbetssätt, samt kollegialt lärande. ”Närvaro, trygghet och studiero” har dessutom ökat rejält sedan förra året (2016) då endast ungefär hälften av stadsdelarna rapporterade om sitt arbete på detta område. Stor andel av stadsdelarna rapporterar även om hur de arbetar med att stödja rektor i rollen som pedagogisk ledare, delaktighet och inflytande, samt IKT/digitalisering.

Det är naturligtvis ingen slump att just dessa faktorer hamnar i fokus. Definierade faktorer är områden av stort intresse för stadsdelarna i arbetet med att utveckla skolan, på flera av dem har Skolinspektionen även riktat kritik i samband med den senaste tillsynen. Att skolorna och stadsdelarna väljer just dessa områden att fokusera på i sitt systematiska utvecklingsarbete är en naturlig följd av detta.

Trivsel och trygghet, delaktighet och inflytande

Elevenkäten genomfördes 2017 med delvis nya frågor och förutom som vanligt i årskurs 2, 5 i årskurs 9 istället för årskurs 8. Därför kan resultaten jämföras över tid endast i enskilda frågor och då dessa formulerats på exakt samma sätt och riktats till samma målgrupp. 79 procent av eleverna i årskurs 9 anser till exempel att påståendet *jag känner mig trygg i skolan* stämmer helt och hållet eller stämmer ganska bra (positiva svar). När skolinspektionen 2016 ställde samma fråga till eleverna i Göteborg svarade 83 procent positivt. 60 procent av eleverna i årskurs 9 svarade positivt på påståendet *på lektionerna är vi elever med och påverkar på vilket sätt vi ska arbeta med olika skoluppgifter*, i Skolinspektionens enkät 2016 var motsvarande andel något lägre: 57 procent. De frågor i enkäterna som är jämförbara mellan 2016 och 2017 redovisas i nedanstående tabell.

Årskurs 5	2016	2017
Mina lärare förklarar vad vi ska göra i skolarbetet så att jag förstår	93	92
Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer	77	67
Jag kan nå kunskapskraven i skolan om jag försöker	94	92
Mina lärare hjälper mig i skolarbetet när jag behöver det	93	92
I min skola respekterar vi varandra	80	80
På lektionerna är vi elever med och påverkar på vilket sätt vi ska arbeta med olika skoluppgifter	69	64
Jag har studiero på lektionerna	69	60
Jag känner mig trygg i skolan	90	86
Jag vet vem på skolan jag kan prata med om någon har varit elak mot en elev	85	85
Jag är nöjd med min skola som helhet	81	79
Årskurs 9	2016	2017
Mina lärare förklarar vad vi ska göra i skolarbetet så att jag förstår	79	76
Skolarbetet stimulerar mig att lära mig mer	63	56
Jag kan nå kunskapskraven i skolan om jag försöker	91	87
Mina lärare hjälper mig i skolarbetet när jag behöver det	84	81
Mina lärare uppmuntrar oss elever att reflektera över vad vi hör och läser	68	63
I min skola respekterar elever och lärare varandra	65	62
På lektionerna är vi elever med och påverkar på vilket sätt vi ska arbeta med olika skoluppgifter	57	60
Jag har studiero på lektionerna	61	58
Jag känner mig trygg i skolan	83	79
Jag vet vem på skolan jag kan prata med om någon har varit elak mot en elev	71	71
Jag är nöjd med min skola som helhet	68	67

Enkätresultat, elever (kommunala skolor), källa: Skolinspektionen och GR

Värdena i tabellen ska inte tolkas så att andelen elever som svarat positivt minskar eller ökar, utan åren måste analyseras var för sig. Även om frågorna är samma finns annat som påverkar resultaten. Svarsfrekvensen varierar till exempel mellan åren, enkäterna genomfördes av olika frågeställare på olika sätt och vid olika tidpunkt på året, men det är framför allt olika grupper av elever som har svarat på frågorna.

Stadsledningskontoret kunde ovan konstatera att stadsdelarna i högre utsträckning än tidigare arbetar med, rapporterar och analyserar verksamheten utifrån faktorer som bedöms ha stor betydelse för måluppfyllelse. Ett av de områden som ökat mest var ”närvaro, trygghet och studiero”. Trots detta kan utifrån enkätresultaten konstateras att en stor andel elever inte instämmer i påståendet *jag känner mig trygg i skolan*. I årskurs nio är det färre trygga elever än i årkurs 5 båda de år som redovisas i tabellen. Samma mönster gäller för påståendet *jag har studiero på lektionerna*.

Positivt är att över 90 procent av eleverna i årskurs 5 svarar positivt på påstående *mina lärare förklarar vad vi ska göra i skolarbetet så att jag förstår, jag kan nå kunskapskraven i skolan om jag försöker*, samt *mina lärare hjälper mig i skolarbetet när jag behöver det* (2017). Även i årskurs 9 får dessa påståenden högst resultat, men inte lika högt som i årskurs 5.

Av enkätresultaten kan alltså utläsas att alltför stor andel av eleverna fortfarande inte upplever trygghet och studiero (trots att stadsdelarna i högre grad anger att de arbetar med detta), men att de ändå tror att de kan nå kunskapskraven och anser att de får den hjälp av sina lärare som de behöver.

3.4 Grundsärskola

Grundsärskolan är till för elever med utvecklingsstörning. Inom grundsärskolan finns en särskild inriktning som benämns träningsgrundsärskola, denna är avsedd för elever som inte kan tillgodogöra sig hela eller delar av utbildningen i ämnen. En elev som efter utredning uppfyller kraven för mottagande, kan få sin utbildning inom ramen för grund-
särskolan. I Göteborg går 572 elever i grundsärskola, inklusive individintegrerade elever.

3.4.1 Mål

Grundsärskolan ska ge elever med utvecklingsstörning en för dem anpassad utbildning som ger kunskaper och värden och utvecklar elevernas förmåga att tillägna sig dessa.

Utbildningen ska utformas så att den bidrar till personlig utveckling, förbereder eleverna för aktiva livsval och ligger till grund för fortsatt utbildning.

Utbildningen ska främja allsidiga kontakter och social gemenskap och ge en god grund för ett aktivt deltagande i samhällslivet.

(Skollagen 11 kapitlet 2 §)

3.4.2 Slutsatser och viktiga resultat

Mottagande i grundsärskolan

- Likvärdigheten och rättssäkerheten i utredningsförfarandet inför mottagande i grundsärskolan uppmärksammas
- Beslutsunderlagen uppfyller i allmänhet de krav som ställs i författningarna men brister förekommer
- Det saknas stadengemensam rutin för förvaring av beslut och beslutsunderlag

Ge eleverna kunskaper och värden

- Elevernas kunskapsresultat i förhållande till kunskapskraven finns för första gången samlade på kommunnivå
- 90 procent av eleverna i grundsärskolan har uppnått godtagbara eller mer än godtagbara kunskaper i förhållande till kraven i kursplanerna
- 95 procent av eleverna med inriktning träningsskola når uppsatta kunskapsmål
- Andelen elever som är integrerade i grundskolan har ökat och ligger nu i nivå med riksgenomsnittet
- Det är stor brist på lärare med behörighet att undervisa i grundsärskolan
- I princip alla elever med avslutad grundsärskola går vidare till gymnasiesärskola

Personlig utveckling

- Det finns goda förutsättningar att individanpassa undervisningen

3.4.3 Underlag till slutsatser och resultat

Mottagande i grundsärskolan

Uppföljningen av mottagandet i grundsärskolan visar att det alltså finns brister i ärendehantering. Det har dock inte framkommit något som tyder på att någon elev är felaktigt mottagen i grundsärskolan.

Från och med 2011 anger skollagen att beslutsunderlaget inför mottagande i grundsärskolan ska föregås av en utredning innehållande fyra självständiga bedömningar, en pedagogisk, en psykologisk, en social och en medicinsk. Tidigare saknades bestämmelser om att mottagande i särskolan skulle föregås av en utredning. Enligt de då gällande allmänna råden om rutiner för utredning och beslut om mottagande i den obligatoriska särskolan framgick att mottagande av ett barn i särskolan skulle föregås av en helhetsbedömning av om barnet inte kunde nå upp till grundskolans kunskapsmål på grund av utvecklingsstörning eller vad skollagen jämställde med utvecklingsstörning.

Skolinspektionen menar att alla nu gällande beslut ska uppfylla dagens krav medan Göteborgs kommun hävdar att huvudregeln är att för underlagen som togs fram före 2011 räcker det att de uppfyller de regler som gällde då.

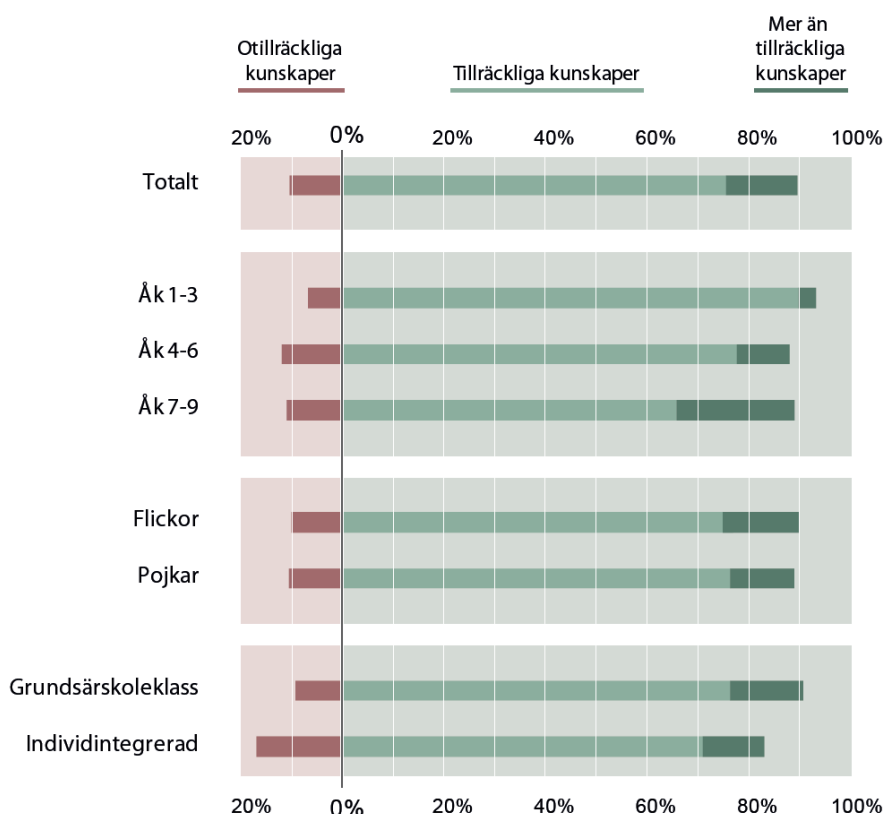
I samband med den regelbundna tillsynen begärde Skolinspektionen, hösten 2015, in förteckningar över beslutsunderlag för samtliga mottagna elever. Det visade sig att det råder viss oordning på beslut och beslutsunderlag framförallt sådana som är gjorda före 2011. Det saknas dokument. I vissa fall rörde det sig om dokument som kommit bort, men det vanligaste felet var att det inte fanns en separat social bedömning. Skolinspektionen förelade kommunen i beslut 2016 att rätta till felen. Sedan dess har Skolinspektionen begärt in förnyade förteckningar för att följa upp att bristerna åtgärdats. Uppföljningen visar att det alltså saknas delar av beslutsunderlagen för 17 elever. För fem av dessa gäller det avsaknad av sådana dokument som det inte råder något tvivel om att de ska finnas, till exempel dokumenterat beslut eller medgivande från vårdnadshavarna. För övriga 12 gäller avsaknaden sociala bedömningar till mottaganden före 1 juli 2011.

För att säkerställa att alla mottaganden sker på korrekt sätt har stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna tillsammans kartlagt hela förloppet från det att frågan om en elev har rätt till grundsärskola eller ej väcks tills dessa att beslut kan fattas i frågan. Mottagningsteamet har medverkat i arbetet. Gemensamma rutiner och kvalitetsnivåer har fastställts. Implementeringen har riktats till alla berörda personalkategorier. Arbetet började 2014 och följs upp kontinuerligt. Klara förbättringar i mottagandeprocessen kan konstateras, men uppenbarligen förekommer fortfarande felaktigheter. Det har dock inte

kunnat påvisats att någon elev mottagen i grundsärskolan inte hör till målgruppen.

Kunskapsresultat

Det har hitintills varit svårt att på aggregerad nivå bedöma resultat av undervisningen i grundsärskolan, men under 2017 har stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utvecklat ett sätt att skapa underlag för sådana bedömningar. En nulägesbeskrivning av varje elevs kunskapsutveckling i förhållande till kunskapskraven i de ämnen eller ämnesområden de fått undervisning i har samlats in. Lärarna har gett sina omdömen i en enkät, vilka sedan sammanställts. Uppföljningen visar att måluppfyllelsen i grundsärskolan är god.



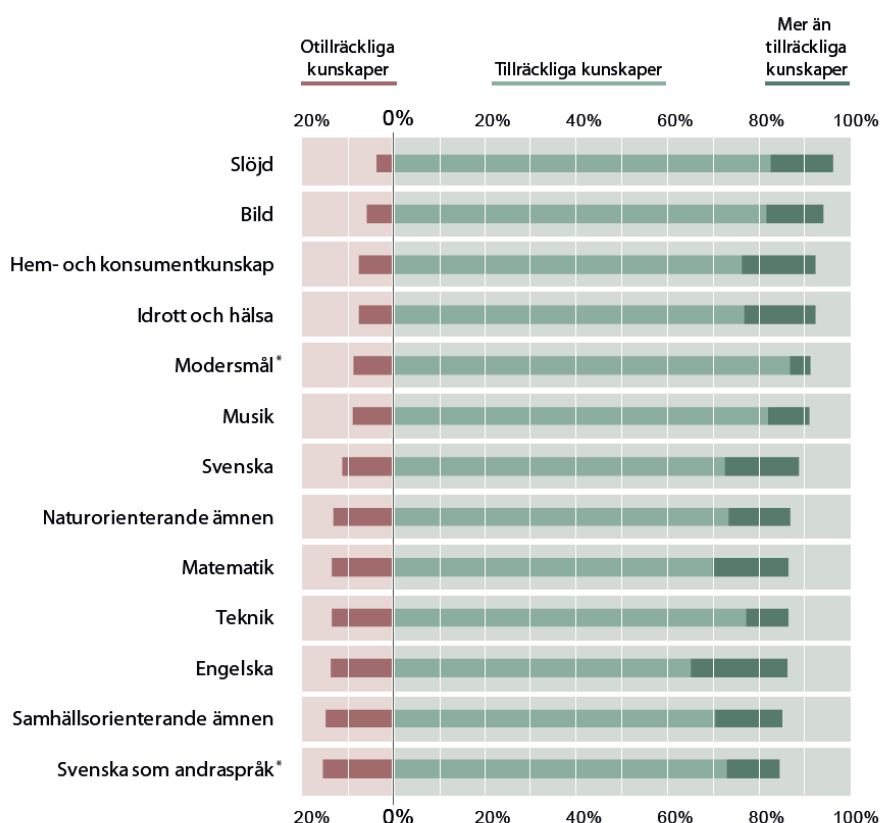
Kunskapsresultat i grundsärskolan i Göteborgs Stad läsåret 2016/2017, källa: stadsledningskontoret

Av diagrammet ovan framgår att en hög andel av eleverna har uppnått minst godtagbara kunskaper. Det kan också konstateras att andelen elever som når mer än godtagbara kunskaper är högre i de senare än i de tidigare årskurserna. Det är fler pojkar än flickor i grundsärskolan. Läsåret 2016/17 var 34 procent av eleverna flickor. Sett till kunskapsresultat är det endast små skillnader mellan gruppen flickor och gruppen pojkar.

Under 2016 genomförde Skolinspektionen en kvalitetsgranskning av skolsituationen för grundsärskoleelever som går i en klass tillsammans med grundskoleelever, dvs individintegrerade elever. Kvalitetsgranskningens resultat talade för att individintegrering i många fall är bra för eleverna. Uppföljningen i Göteborgs stad visar dock att bland de elever som varit integrerade under läsåret 2016/17 är kunskapsresultaten lägre än för de elever som gått i en grundsärskoleklass. Det ska dock betonas att det kan vara svårt att göra tillförlitliga jämförelser eftersom detta är första gången en sådan här mätning görs, att det rör sig om ganska små elevgrupper samt att de individuella förutsättningarna att tillägna sig kunskaper kan variera kraftigt.

Kunskapsresultaten i olika ämnen varierar. I slöjd, bild, hem och konsumentkunskap samt idrott och hälsa är resultaten högst. Mer än 90 procent av eleverna når kunskaps-

kraven och mer än 10 procent av eleverna uppnår mer än godtagbara kunskaper i dessa ämnen.



* Få elever läser Modersmål och Svenska som andraspråk, en uppdelning i årskurser innebär för små grupper för att vara meningsfullt

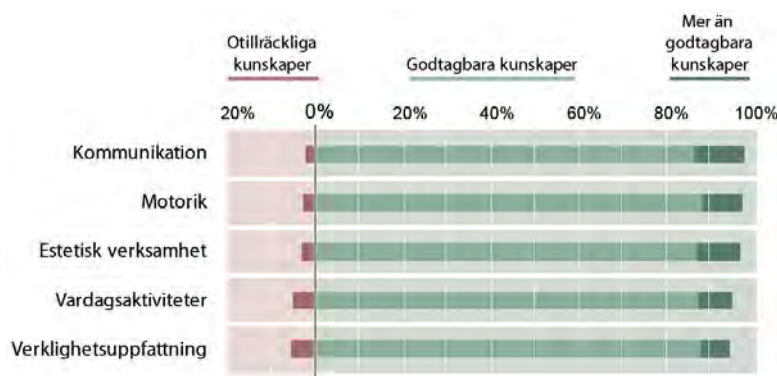
** Få elever i årskurs 1-3 läser Engelska och Hem- och konsumentkunskap

Kunskapsresultat uppdelat per ämne i grundskolan i Göteborgs Stad läsåret 2016/2017, källa: stadsledningskontoret

Skillnaderna i resultat mellan ämnen kan användas i analysen av undervisningen. Exempel på frågor för att analysera resultaten vidare är: Kan undervisningsmetoder i ämnen med goda resultat användas i andra ämnen? och Är kunskapskraven högre ställda i vissa ämnen än i andra?

Uppföljningen fortsätter kommande läsår vilket gör att även elevernas progression lärandet kan följas.

För elever som går inriktningen träningsskola är undervisningen indelad i fem ämnesområden. Kunskapsmålen sätts utifrån varje elevs individuella förutsättningar. I diagrammet visas i vilken mån eleverna når sina mål.



Kunskapsresultat i grundskolan med inriktning träningsskola i Göteborgs Stad läsåret 2016/2017, källa: stadsledningskontoret

Nästan alla elever i träningsskolan når de kunskapsmål som satts för dem. Det kan tyda på att relevanta mål satts för de enskilda eleverna och att undervisningen varit tillräckligt utmanande. Det kan också betyda att målen varit lågt satta. Vidare analys bör göras i skolorna.

Undervisningen

Grundsärskolan ska ge elever med utvecklingsstörning en anpassad utbildning. Variationen i de individuella förutsättningarna kan vara mycket stor, därför ställs särskilda krav på att undervisningen anpassas efter varje elev. Det förutsätter i sin tur att skolorna har väl fungerande system för att kontinuerligt ta reda på elevernas förutsättningar, behov och möjligheter. Den höga personaltätheten ger möjligheter till individuella anpassningar. Flera stadsdelar framhäver särskilt att elevernas förmåga till språk och kommunikation är en framgångsfaktor. Att stärka elevernas förmåga i det avseende lyfts också som ett område som det satsas på, framförallt genom kompetens i ”tecken som stöd” och olika digitala verktyg. Inkluderande förhållningssätt och samarbete med grundskolan framhålls också som framgångsrika satsningar.

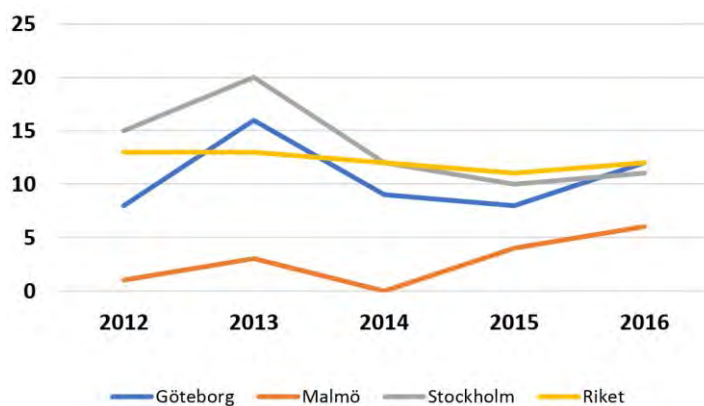
I samband med kvalitetsgranskningen av skolsituationen för individintegrerade elever tillhandahöll Skolinspektionen ett självvärderingsverktyg på sin hemsida. Med hjälp av det verktyget kan lärare, rektorer och huvudmän reflektera över hur skolsituationen ser ut för eleverna. Verktyget kan ge vägledning i hur verksamheten kan utvecklas. Det är oklart i vilken omfattning detta verktyg har används i Göteborgsskolorna.

Eleverna

År 2011 begränsades reglerna för vilka elever som har rätt att bli mottagna i grundsärskolan, vilket ledde till att elevantalet minskade. Nu har dock antalet elever ökat igen. Ökningen kan framförallt härledas till att det totala antalet barn i åldrarna 7–16 år har ökat. Andelen av barnen i skolålder som varit mottagna i grundsärskolan har inte förändrats. De senaste fem åren har 1,2 till 1,3 procent av skolbarnen i Göteborg varit mottagna i grundsärskolan. Detta är en något högre andel än riksgenomsnittet, som legat på 1,0 procent samma tidsperiod.

I grundsärskolan går det fler elever i de senare årskurserna än i de tidiga. Det är framförallt elever som läser ämnen i grundsärskolan som ökar. I årskurs ett läser majoriteten av eleverna inriktningen träningsskolan. I årskurs nio utgör däremot träningsskoleeleverna endast en tredjedel av eleverna medan två tredjedelar består av elever som läser ämnen. Könsfördelningen har inte förändrat sig över tid. Ungefär fyra av tio elever är flickor.

Elever som är mottagna i grundsärskolan kan gå skolan i en klass tillsammans med grundskoleelever, dvs individintegrerade. På riksnivå har andelen elever som är integrerade i grundskolan minskat med ca fyra procentenheter sedan början på 2000-talet. De senaste fem år har andelen varit relativt konstant. I Göteborg har andelen integrerade elever varit högre än i den genomsnittliga kommunen från slutet på 90-talet ända fram till förra läsåret. I diagrammet nedan syns att samtliga storstäder närmat sig riksgenomsnittet.



Andel grundsärskoleelever som är integrerade i grundskolan, källa: Skolverket

Lärarna

En hög andel av lärarna i grundsärskolan har pedagogisk högskoleexamen men få har legitimation för att undervisa i grundsärskolan, det vill säga lärare med utbildning till grundskollärare/förskollärare och speciallärare med inriktning utvecklingsstörning. Behörighetskravet på lärare i grundsärskolan gäller fullt ut från och med juli 2018. Andelen behöriga i Göteborgs grundsärskola är få och få finns att rekrytera. Pedagoger väljer inte att läsa in behörighet då komplettering är en process på flera år.

3.5 Gymnasieskola och gymnasiesärskola

I Göteborgs Stad ansvarar utbildningsnämnden för all kommunal gymnasie- och gymnasiesärskoleutbildning samt för insyn i fristående skolor inom de båda skolformerna. Antal elever i respektive verksamhetsform framgår i redovisningen nedan.

3.5.1 Mål

Gymnasieskolan

Gymnasieskolan ska ge en god grund för yrkesverksamhet och fortsatta studier samt för en personlig utveckling och ett aktivt deltagande i samhällslivet.

Utbildningen ska utformas så att den främjar social gemenskap och utvecklar elevernas förmåga att självständigt och tillsammans med andra tillägna sig, fördjupa och tillämpa kunskaper.

Gymnasiesärskolan

Gymnasiesärskolan ska ge elever med utvecklingsstörning en för dem anpassad utbildning som ska ge en god grund för yrkesverksamhet och fortsatta studier samt för en personlig utveckling och ett aktivt deltagande i samhällslivet.

Utbildningen ska utformas så att den främjar social gemenskap och utvecklar elevernas förmåga att självständigt och tillsammans med andra tillägna sig, fördjupa och tillämpa kunskaper.

(Skollagen kap 15 och 18)

3.5.2 Slutsatser och viktiga resultat

Gymnasieskolan:

En större andel elever på de nationella programmen tar examen, både män och kvinnor på högskoleförberedande program och på yrkesprogram. Måluppfyllelsen varierar dock

mellan olika skolor och program.

Resultaten har analyserats på program- och skolenhetsnivå och korrelation är ofta hög mellan närvaro och andel examen. Elevernas förkunskaper och skolbakgrund är också en påverkande faktor. På de skolor och program där det genomsnittliga meritvärdet från grundskolan ökat jämfört med tidigare år och närvaron varit god har det haft ett positivt utslag på resultatet, med några undantag. Trygghet och studiero, lokaler/trängsel, elever med psykisk ohälsa eller som arbetar vid sidan av studierna är några exempel på utmaningar i verksamheten.

På introduktionsprogrammen är det fortsatt en utmaning att följa måluppfyllelsen och att synliggöra progression och lärande, även när det inte leder hela vägen till mätbara resultat. Närvaro är ett annat prioriterat utvecklingsområde, samt arbetet med de individuella studieplanerna.

Satsningen på det främjande och förebyggande elevhälsoarbetet har gett goda resultat och elevhälsan och den undervisande personalen samarbetar mer systematiskt och strukturerat. Extra anpassningar är en mer självklar del av det dagliga arbetet och det sker tidigare insatser både på grupp- och individnivå.

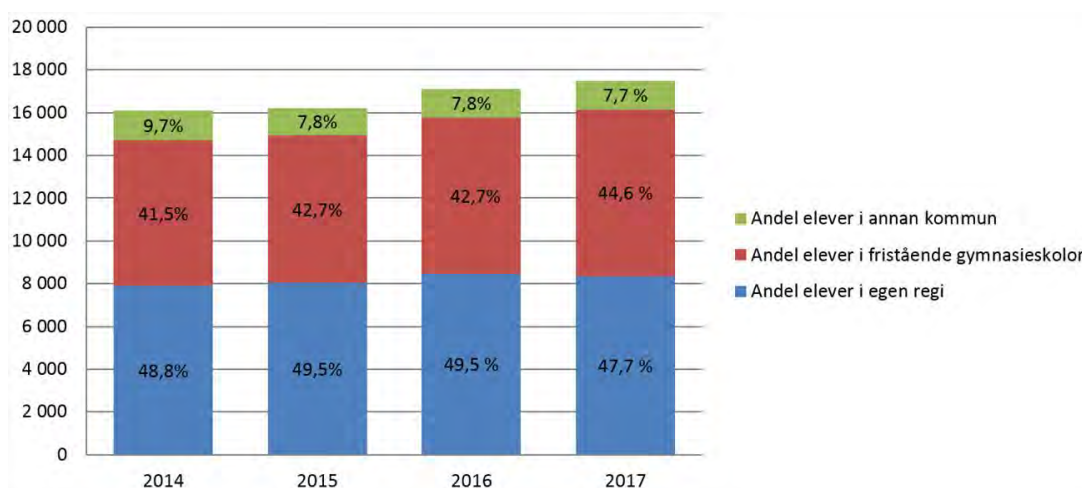
Gymnasiesärskolan

- Utveckling av elevhälsans arbete har lett till tidigare insatser och tydligare ansvarsfördelning
- Det är en ökad närvaro för eleverna på de nationella programmen
- För första gången sker en uppföljning av elevernas måluppfyllelse på en aggregerad nivå för individuellt program
- För första gången görs en uppföljning av genomsnittlig betygspoäng i slutbetygen för de nationella programmen
- Uppföljning visar att färre elever genomför sin APL-tid på 22 veckor, samtidigt som färre elever kommer ut till arbetsmarknaden efter avslutad utbildning

3.5.3 Underlag till slutsatser och resultat

Totalt beräknas drygt 17 500 Göteborgselever studera i gymnasieskolan under 2017. Det är en ökning med ca 400 elever jämfört med föregående år och skolformen är nu inne i en period av allt större elevkullar.

Antalet elever i gymnasiesärskolan är i princip oförändrat jämfört med föregående år och uppgår till 322 elever under 2017.



Elevutveckling gymnasieskolan, källa: Utbildningsförvaltningen

Andelen elever i stadens egna gymnasieskolor minskar något och uppgår till 47,7 procent medan drygt 44 procent har valt en fristående gymnasieskola.

I stadens gymnasieskolor återfinns 8 342 elever från Göteborg och 3 051 elever från andra kommuner. Totalt uppgår därmed elevantalet till 11 383 elever, där 26,8 procent kommer från annan kommun. Antalet elever i stadens egna gymnasieskolor minskar med 130 elever jämfört med föregående år. Inom introduktionsprogrammen är elevantalet relativt oförändrat jämfört med 2016 medan antalet elever minskar något inom de nationella programmen.

Gymnasiesärskolan

	2014	2015	2016	2017
Antal elever gymnasiesärskolan	357	340	326	322
Andel elever i egen regi	87,9	90,2	90	88,2

Källa: Utbildningsförvaltningen

I stadens gymnasiesärskolor studerar 284 elever från Göteborg och 28 elever som kommer från någon annan kommun, sammantaget återfinns därmed 312 elever i stadens gymnasiesärskolor.

Resultat - grund för yrkesverksamhet och fortsatta studier

Gymnasieskolans mål är att en utbildning på ett nationellt program ska leda till en gymnasieexamen. Begreppet gymnasieexamen är en övergripande benämning för två olika examina med olika krav. Utbildning på yrkesprogram syftar till en yrkesexamen och utbildning på ett högskoleförberedande program syftar till en högskoleförberedande examen. Båda dessa examina kallas gymnasieexamen. En gymnasieexamen innehåller ett antal kvalitetskrav vilka varierar beroende på de olika programmålen mm.

	2015	2016	2017
Andel elever med examensbevis	72,9%	75,6%	79,0%

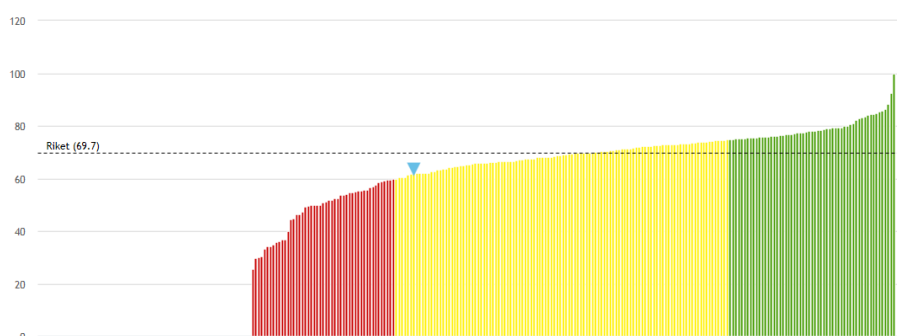
Källa: Utbildningsförvaltningen

Flickor har en högre genomsnittlig betygspoäng än föregående läsår, medan pojkars resultat är oförändrat (högskoleförberedande program) eller något lägre (yrkesprogram). Detta ska ses i ljuset av att en större andel elever tar examen, både pojkar och flickor, i enlighet med den positiva trenden sedan flera år. Resultatet 2017 innebär en ökning med 3,4 procentenheter jämfört med 2016. På de högskoleförberedande programmen har männen nästan kommit ikapp kvinnorna i andel examen, men kvinnorna ökar något i genomsnittlig betygspoäng. På yrkesprogrammen syns en tydlig positiv utveckling för männen som de senaste åren tagit examen i högre grad än kvinnorna. Kvinnor och män på yrkesprogram har i princip samma meritvärden från grundskolan och de kvinnor som tar examen får bättre betyg än männen. Varför progressionstakten i andel examen inte är lika hög för kvinnorna på yrkesprogrammen behöver analyseras och åtgärdas på skolenhetsnivå.

	2015	2016	2017
Högskoleförberedandeprogram	15,2	15,0	15,1
Flickor	15,3	15,2	15,4
Pojkar	15,0	14,8	14,8
Yrkesexamen	13,5	13,3	13,3
Flickor	14,2	13,7	13,9
Pojkar	13,0	12,9	12,8

Genomsnittlig betygspoäng i gymnasieexamen, källa: Utbildningsförvaltningen

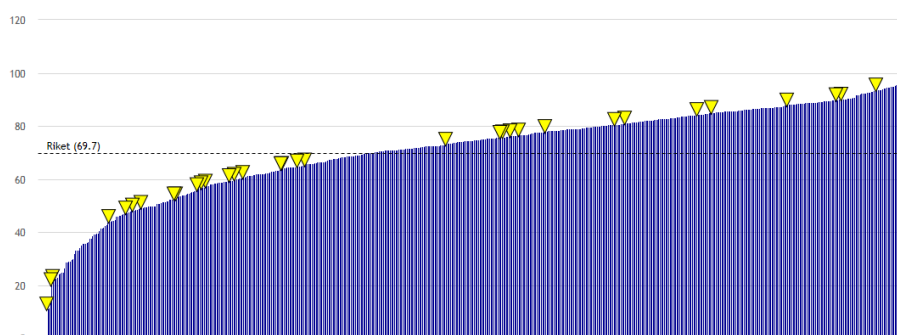
I den nationella statistikdatabasen Kolada finns en mängd nyckeltal som kan användas för jämförelser mellan olika huvudmän och kommuner men också på enhetsnivå. I den del av Kolada som avser Öppna Jämförelser gymnasieskolan kan man bland annat studera andelen elever som har en gymnasieexamen efter 4 år vid kommunala gymnasieskolor. Uppgifterna avser 2016. För elever som studerat vid en kommunal gymnasieskola i Göteborg uppgick 2016 denna andel till 62 procent, snitt för riket var 69,7 procent (ovägt medel).



Andel elever med gymnasieexamen efter fyra år, jämförelse per kommun, alla kommuner (ovägt medel) 2016, källa: Kolada

Sammanställningen nedan visar samma resultat nedbrutet på enhetsnivå. Det kan konstateras att spridningen bland stadens gymnasieskolor är stor (se triangel), där någon gymnasieskola i staden redovisar mycket goda resultat medan andra enheter (främst yrkesutbildningar) har stora utmaningar i att öka andelen elever som når måluppfyllelse, i det här fallet i form av en gymnasieexamen. Bilden speglar de stora utmaningar i att skapa likvärdiga förutsättningar för elever inom såväl inom grundskola och gymnasieskola i Göteborgs Stad.

Bilden visar också vikten av att inte bara följa utveckling på aggregerad nivå utan att det finns ett stort behov av att bryta ner statistik och resultat på fler nivåer.



Andel elever med gymnasieexamen efter fyra år, jämförelse per enhet, alla kommuner (ovägt medel) 2016, källa: Kolada

Gymnasiesärskolan

	2014	2015	2016	2017
Nationella program				
Andel som fullföljer inom fyra år, gymnasiesärskola	78%	76%	72%	78%
Genomsnittligt betygsvärde	12,45	12,01	12,1	13,6
Individuella program				
Andel som fullföljer inom fyra år, gymnasiesärskola	100%	100%	100%	89%

Källa: Utbildningsförvaltningen

Andelen som fullföljer inom fyra år på de nationella programmen har ökat jämfört med föregående år. Elevsammansättningen har förändrats i och med att de nationella programmen blev fritt sökbara utan särskilda behörighetskrav. Det är svårare att nå betyg, och framför allt högre betyg, i gymnasiesärskolegemensamma ämnen. Fler och högre betyg sätts inom yrkeskurser. Ett fortsatt arbete på de nationella programmen är att jobba med bedömning och betyg så att det blir en mer likvärdig betygsättning.

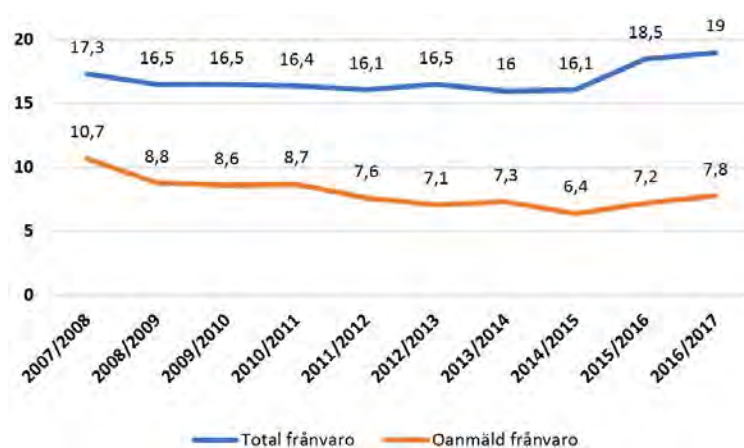
På de individuella programmen är det en lägre andel elever än tidigare som fullföljer 4 års utbildning, till stor del beroende på att fler elever tidigt hittat en daglig verksamhet som de vill gå vidare till efter avslutad utbildning. Eleverna skrivs ut från gymnasiesärskolan under sitt fjärde år då de inte kan delta på i flera verksamheter samtidigt.

Närvaro

Elever som inte är närvarande i skolan löper stor risk att inte klara kunskapskraven, vilket kan få negativa konsekvenser både för individen och för samhället.

På de nationella programmen ökar närvaron och de högskoleförberedande programmen står för en positiv trend de senaste åren. Det är dock stora variationer mellan olika skolor och program, särskilt mellan de olika yrkesprogrammen som behöver analyseras vidare på skolenhetsnivå. På introduktionsprogrammen försämras närvaron och det är språkinträdning som står för den största minskningen. Den största anledningen är psykisk ohälsa och oro i elevgruppen. Många är mitt i asylprocessen, väntar på besked eller tvingas flytta till andra kommuner och är frånvarande av den anledningen. Övriga introduktionsprogram har haft en oförändrad eller positiv utveckling över de senaste åren. Att öka närvaron på samtliga program är ett prioriterat utvecklingsområde innevarande läsår.

Mätning av frånvaro gjordes annorlunda t.o.m. läsåret 14/15. Det är detta som orsakar ökningen till läsåret 15/16. Med samma beräkningssätt ligger den totala frånvaron stabilt på 18,5–19 procent.



Frånvaro i gymnasieskolan, källa: Utbildningsförvaltningen

I gymnasiesärskolan har närvaron ökat, till stor del tack vare satsningen på det hälsofrämjande och förebyggande elevhälsoarbetet.

3.6 Vuxenutbildning

Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning ansvarar för all utbildning inom skolformerna komvux (grundläggande och gymnasial vuxenutbildning och svensk undervisning för invandrare) och sårvox (särskild utbildning för vuxna). Nämnden arbetar med information, vägledning, antagning, upphandling av utbildning, uppföljning mm. Utbildningen upphandlas hos olika anordnare, varav utbildningsförvaltningen genom Studium är en. Antal elever i respektive verksamhetsform framgår i redovisningen nedan.

3.6.1 Mål

Målet för den kommunala vuxenutbildningen, särskild utbildning för vuxna med utvecklingsstörning samt utbildning i svenska för invandrare är att vuxna ska stödjas och stimuleras i sitt lärande. De ska ges möjlighet att utveckla sina kunskaper och sin kompetens i syfte att stärka sin ställning i arbets- och samhällslivet samt att främja sin personliga utveckling.

Utgångspunkten för utbildningen ska vara den enskildes behov och förutsättningar.

De som fått minst utbildning ska prioriteras.

(Skollagen kap 20, 21 och 22)

3.6.2 Slutsatser och viktiga resultat

- Kontakten mellan elev och studie- och yrkesvägledare behöver förbättras
- I genomförda elevenkäter framkommer att 34 procent av eleverna inte planerat sina studier tillsammans med en studie- och yrkesvägledare och 45 procent visste inte vem som var studie- och yrkesvägledare
- Möjligheterna för skolorna att organisera och erbjuda kombinerade studier inom grundläggande vuxenutbildning och SFI behöver öka
- Inom den gymnasiala högskoleförberedande yrkesutbildning är studieavbrotten fortsatt höga
- Avhoppet mellan antagningstillfället och kursstart bör minska
- Inom den gymnasiala yrkesutbildningen är andelen godkända betyg högre och andelen avbrott lägre i förhållande till övriga skolformer inom vuxenutbildningen
- 75 procent är i arbete eller studier inom yrkesområdet efter gymnasial yrkesutbildning.
- Trots insatser för rekrytering till skolformen ökar inte elevantalet inom den särskilda utbildningen för vuxna
- Fler sökande med annat modersmål och kort skolbakgrund söker kurser inom Lärvox vilket ställer andra krav på lärare och undervisningens utformning
- Vuxenutbildningens kvalitetsrapport saknar detta år tydliga redovisningar kring studieresultat och studieavbrott

3.6.3 Underlag till slutsatser och resultat

Vuxenutbildningen identifierar att alltför många sökande väljer flex- eller rena distansvarianter framför gruppundervisning. Eftersom de varianterna ställer stora krav på självständig studieförmåga så blir resultaten inte alltid lyckade utan slutar i alltför stor utsträckning med studieavbrott. En översyn kring ingången till studier och hanteringen

av sökande pågår i syfte att öka säkerheten kring antagning till rätt lärform för den sökande och i förlängningen minskade avbrott.

I genomsnitt ca 37 procent av eleverna avbryter sina studier innan avslutad kurs. En genomförd studie vid Arbetsmarknad och vuxenutbildning visade att ungefär 50 procent av avbrotten sker av skäl som ligger utanför vuxenutbildningens kontroll, t ex att eleven har fått arbete eller flyttar. Resterande 50 procent däremot uppger skäl som har med vuxenutbildningens organisering och genomförande att göra. Det handlar dels om faktorer gällande ingången till studier, dels om aspekter som har att göra med undervisningens organisering.

Grundläggande vuxenutbildning

Inom den grundläggande vuxenutbildningen infördes nya nationella delkurser 2017. Det har mot denna bakgrund uppstått ett utvecklingsbehov för att elever ska bli placerade på rätt delkurs/nivå. Nivåbedömning sker både på förvaltningen och på skolorna och ett arbete behöver göras för att utveckla likvärdigheten i nivåbedömning och rutiner för hur detta ska ske. Fler typer av undervisningsgrupper för elever i behov av stöd behöver också utvecklas.

Gymnasial högskoleförberedande utbildning

Att minimera avbrotten är fortsatt ett viktigt utvecklingsområde och ingången till studier är ett viktigt område att utveckla. Mattepiloten är ett led i arbetet med att stärka ingången till studier. Fler insatser planeras.

Gymnasial yrkesutbildning

Väsentligt framöver är att stödja och följa upp utbildningsanordnarna i deras arbete med att systematiskt kvalitetssäkra det arbetsplatsförlagda lärandet (APL). Arbetsplatsförlagt lärande är en central del av elevens utbildning och innebär att lärandet i kurser eller delar av kurser förläggs till en eller flera arbetsplatser.

Elever med annat modersmål än svenska förväntas nå högre måluppfyllelse då språklärare och yrkeslärare samplanerar och genomför undervisningsuppdraget tillsammans. Detta arbetssätt skulle fler elevkategorier kunna gynnas av, till exempel studieovana elever och elever som är i behov av stöd.

SFI

Arbetet med utveckling av formativ och likvärdig bedömning för rättssäker betygssättning kommer att fortsätta. Nya kursplaner från januari 2018 innehåller en framskrivning av digital kompetens, vilket betyder att ytterligare metodutveckling behövs för att integrera digitalt användande i undervisningen.

Vidare kommer arbetet med att utveckla språkutvecklande arbetssätt inom verksamhetsförlagt lärande (vfl) att fortsätta.

Förvaltningen lyfter utbildningsanordnarnas problem med att rekrytera behöriga lärare.

Utbildningsvolym

	HT 15	HT 15	VT 16	VT 16	H 16	H 16	VT 17	VT 17
	Kurs- deltagare	Individer	Kurs- deltagare	Individer	Kurs- deltagare	Individer	Kurs- deltagare	Individer
Grundläggande vuxen utb	4 117	2 944	3 767	2 762	3 816	2 791	3 871	2 758
Gymnasial vuxenutb	22 453	8 543	25 664	9 335	23 530	8 749	26 381	8 765
SFI	8 658	7 837	10 001	8 595	9 211	8 227	10 666	8 979
Särskild undervisning för vuxna	355	139	352	143	313	127	256	107
Totalt	35 583	19 463	39 784	20 835	36 870	19 894	41 174	20 609

Källa: Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen

Arbetsmarknaden präglas för närvarande av den rådande högkonjunkturen vilket innebär att det råder stor brist på yrkesutbildad/yrkeskunnig arbetskraft i många branscher samtidigt som det finns stora grupper som fortfarande har svårt att etablera sig. Det rör främst personer kort utbildningsbakgrund och bristande kunskaper i det svenska språket samt de med funktionsnedsättning. Frågan om matchning inom arbetsmarknaden handlar idag således inte om att välutbildad arbetskraft och arbetsgivare inte finner varandra utan om hur de mindre välutbildade kan tillföras arbetsmarknaden genom att successivt erbjudas kompetensutveckling varvat med arbetslivserfarenhet. Tendensen just nu är att den formella vuxenutbildningen i allt större utsträckning kan kompletteras med skräddarsydd kompetensutveckling utifrån den enskildes och arbetslivets behov.

Inom vuxenutbildningen kan noteras att utbildningsvolymen ökar över tid. Den förväntade ökningen inom SFI som en konsekvens av flyktingvågen märks nu även inom vuxenutbildningen i form av ökade volymer inom SFI.

4 Stadsgemensamma verksamheter

Center för Skolutveckling, Språkcentrum samt Vägledningscentrum, ingår i det Stadsgemensamma området vid Utbildningsförvaltningen. Förvaltningen har därmed ansvar för tre verksamheter som är viktiga för hela utbildningssektorn och vars tjänster anlitas av både kommunala och fristående skolor. Det Stadsgemensamma området och de tre verksamheterna tar fram egna planer för sitt arbete, men utvärdering sker framför allt genom stadsdels- och utbildningsnämndernas uppföljningsrapportering.

Här följer en kort redogörelse för de tre verksamheternas uppdrag och mål samt en sammanställning av nämndernas utvärderingar av verksamheten utifrån bidraget till ökad måluppfyllelse.

4.1 Slutsatser och viktiga resultat

Slutsatser och viktiga resultat

- En tydligare rollfördelning behövs mellan det stadsgemensamma området och förvaltningarna
- Det stadsgemensamma området bör göra en egen uppföljning och analys av sin verksamhet som rapporteras till utbildningsnämnden

Center för skolutveckling

- Förvaltningarna deltar i hög utsträckning i aktiviteter och nätverk som CfS arrangerar
- Aktiviteter bör i högre utsträckning utgå ifrån identifierade behov i förvaltningarna
- Tydligare koppling behöver finnas mellan aktiviteter och dess bidrag till måluppfyllelse
- Stadens nätverk ska fungera stödjande men inte styrande för skolor och rektor i deras uppdrag

Språkcentrum

- Förvaltningarna bedömer att Språkcentrums verksamhet bidrar till ökad måluppfyllelse
- Kvalitetsbrist uppstår när kompetens eller behöriga språklärare saknas
- Behov finns av en utvecklad modersmålsundervisning i förskolan
- Det ingår inte i Språkcentrums uppdrag att agera som tolk på skolorna

Vägledningscentrum

- Behov finns av stöd i arbetet med studie- och yrkesvägledning för yngre elever
- Insatser i samverkan med skolor, lärare och rektorer bör öka i omfattning

4.2 Underlag till slutsatser och resultat

Center för skolutveckling

Center för Skolutveckling (CfS) ska utifrån prioriterade mål och uppdrag i kommunfullmäktiges budget, nationella styrdokument samt lag och förordning arbeta med att stödja, stimulera, initiera och utmana till långsiktig och hållbar skolutveckling inom Göteborgs stad (kommunala, enskilda och fristående skolhuvudmän). I CfS uppdrag ligger också att sprida erfarenheter och lärdomar som växer fram i staden och att samverka med andra aktörer inom skolutveckling såsom universitet, högskolor och kunskapscentra. De områden som prioriterats för 2017 utgår från uppdragen i stadens budget. Uppdragen har bland annat analyserats utifrån forskningen om framgångsrika

skolor samt kunskaper om hur lärande organisationer bör utformas.

Center för Skolutveckling konstaterar i sin egen verksamhetsplan att behoven av stöd är långt större än det CfS kommer att erbjuda med kommunbidraget. Utifrån de resurser som CfS har fått prioriteras stadens strategiska områden: kompetens, systematiskt kvalitet- och utvecklingsarbete, samt likvärdig förskola/skola. CfS har under 2017 även fokuserat på frågor som berör barn och elevers delaktighet och demokrati.

Förvaltningarnas utvärdering

Stadsdelarna och de kommunala gymnasieskolorna uppger i sina uppföljningsrapporter att de i hög utsträckning deltar i aktiviteter och nätverk som CfS arrangerar. Nätverken för nyanlända, fritidshem, särskola, förskoleklass och elevhälsa nämns särskilt, liksom nätverket för förskolechefer, aktiviteter för språkutveckling (som Reading to Learn) och Torghandel. Alla dessa nätverk och aktiviteter är populära och anses bidra ökad kompetensutveckling och likvärdighet i staden.

Trots detta lyfter flera av förvaltningarna fram i sina rapporter att det finns en otydlighet mellan CfS och huvudmannens ansvar. Aktiviteterna svarar inte alltid mot identifierade behov och det kan finnas oklarheter och osäkerhet gällande ansvar och roller mellan en förvaltning och CfS. Det kan också vara svårt, menar förvaltningarna, att bedöma hur arbetet bidrar till måluppfyllelse. En stadsdel beskriver till och med i sin uppföljning hur stadsdelens medverkan i fritidshemsnätverket fick negativ effekt. Den input som kom från nätverket uppfattades som en del av styrkedjan i Göteborg och undergrävde rektors ledning av fritidshemmen snarare än att stödja det.

I några stadsdelar deltar CfS aktivt i det lokala arbetet genom ledningsstöd till enskilda enheter eller med handledning av rektorer i organisationsutveckling och pedagogiskt utvecklingsarbete. CfS har även bidragit på ett betydelsefullt sätt i förskolans systematiska kvalitetsarbete, Lära Nära. CfS ingår i styrgruppen, arrangerar utbildning för observatörer och säkerställer en vetenskaplig grund för modellen/uppgiftet. Dessa insatser är förvaltningarna generellt sett nöjda med. Särskilt i de fall som förvaltningen själv identifierat ett utvecklingsbehov och efterfrågat stöd i arbetet från CfS, de som så att säga äger sitt eget förbättringsarbete.

Språkcentrum

Tillsammans med övriga verksamheter inom det Stadsgemensamma området arbetar Språkcentrum med det kompensatoriska uppdraget, för elevers ökade måluppfyllelse och för att ge en grund för fortsatt lärande och utveckling. Språkcentrums uppdrag är att erbjuda modersmålsstöd i förskolan, samt modersmålsundervisning och studiehandledning i grundskola och gymnasieskola. Språkcentrum erbjuder moderna språk och därmed också provningar på gymnasiet.

Språkcentrums verksamhet ska fungera som ett stöd till elevernas språk- och kunskapsutveckling. Till uppdraget hör även att ordna kompetensutveckling för modersmåls-lärarna, samt bidra till ökad kunskap och förståelse för modersmålets betydelse för barn och elevers utveckling och möjlighet till högre måluppfyllelse. Språkcentrum har också uppdraget att medverka till att modersmålslärarna anställs ute på skolorna så att eleverna kan undervisas på sitt modersmål.

Förvaltningarnas utvärdering

I stort sett samtliga förvaltningar uppger i sin uppföljning att de använder sig av Språkcentrum för modersmålsundervisning och studiehandledning på modersmål. Några förvaltningar uppger att de på grund av brist på behöriga lärare vid Språkcentrum (i vissa språk) själva anställer lärare, eller inte kan erbjuda sina elever det stöd de har rätt till. När den köpta tjänsten håller god kvalitet är samtliga förvaltningar överens om att

Språkcentrums verksamhet bidrar till ökad måluppfyllelse för eleverna. För att utveckla modersmålsundervisningen i förskolan önskas en dialog med Språkcentrum i syfte att utveckla förskolans uppdrag, att implementera ett förhållningssätt, samt hitta arbetsmetoder för att stimulera varje barns rätt till modersmål.

Några förvaltningar uppger att de ibland använder Språkcentrums pedagoger som tolkar, vilket inte kan anses tillhöra uppdraget. Det kan också uppstå lojalitetskonflikter eller subjektiva bedömningar när en lärare används som tolk, därför bör detta undvikas.

Vägledningscentrum

Vägledningscentrum har i uppdrag att ansvara för studie- och yrkesvägledning (SYV) till kommunens grund- och gymnasieskolor. Motsvarande tjänst erbjuds också till fristående skolor via avtal. Ansvar för SYV ligger dock alltid hos huvudmannen och på rektor. Vägledningscentrums uppdrag är enligt ett beslut i kommunstyrelsen att ge elever i Göteborgs skolor tillgång till likvärdig, fristående, oberoende och professionell vägledning. När Vägledningscentrum bildades (2003) överfördes 80 % av resurserna till den nya enheten, resterande del låg kvar i stadsdels- och utbildningsförvaltningarna.

Stadens resurser för studie- och yrkesvägledning har ökat och närmar sig genomsnittet i riket. Våren 2017 hade studie- och yrkesvägledarna cirka 700 elever per heltidstjänst jämfört med runt 500 i riket.

Grunden för Vägledningscentrums arbete är skolans lagar och förordningar. Vägledningscentrums uppdrag är att se till att alla elever i Göteborgs skolor, oavsett skolform eller huvudman, garanteras tillgång professionell vägledning från och med skolår 6.

Förvaltningarnas utvärdering

Med utgångspunkt i den kritik som riktade mot Göteborgs Stad av Skolinspektionen 2016 konstaterar flera förvaltningar att SYV är ett utvecklingsområde. Rektorerna har skyldighet att se till att eleverna får SYV under hela sin skoltid, men upplever att de inte äger frågan om studie- och yrkesvägledarnas uppdrag. Förvaltningarna menar att det är önskvärt med en större synlighet och mer proaktivt arbete från Vägledningscentrum i hur skolan ska arbeta med SYV. Särskilt gäller detta i arbetet med de yngre åldrarna.

Generellt uppfattas dock kvaliteten på den vägledning som ges som god och bedöms bidra till ökad måluppfyllelse. Några förvaltningar uppger i sina uppföljningsrapporter att Vägledningscentrum används som stöd i det lokala utvecklingsarbetet. Det kan ske genom stöd vid framtagande av lokala handlingsplaner, stöd till rektorer, kompetensutveckling för lärare, eller mässor för elever i de senare årskurserna. Då upplevelsen av denna typ av gemensamt arbete är positiv kan slutsatsen dras att det bör öka i omfattning. Förvaltningarna kan sannolikt påverka vilket stöd som ges utifrån en dialog med utgångspunkt i det uppdrag som Vägledningscentrum har.

Stadsledningskontorets bedömning

Förvaltningarna använder sig av det stadsgemensamma områdets tjänster i hög utsträckning.

Förvaltningarna beskriver att det finns en oklarhet i uppdelningen av ansvar mellan förvaltningarna och det stadsgemensamma området. Det behövs därför en tydligare rollfördelning och en prioritering av aktiviteter utifrån analys av förvaltningarnas verksamhet och identifierade behov. Nämnderna måste i sin roll som huvudman kunna bedöma på vilket sätt arbetet bidrar till ökad måluppfyllelse.

Det finns en brist i uppföljningen av det stadsgemensamma området, idag sker i första hand utvärdering av gjorda insatser av de verksamheter som använder sig av de olika

tjänsterna. För att säkerställa att det stadsgemensamma området verksamhet uppfyller uppdragsgivarens förväntningar och bidrar till ökad måluppfyllelse bör även en egen uppföljning och analys göras som rapporteras till utbildningsnämnden.



Kvalitetsrapport IFO/FH

Göteborgs stad

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	4
1.1 Kvalitetsrapporten i sitt sammanhang	4
1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden.....	5
1.3 Syfte.....	5
1.4 Ansvarig för kvalitetsrapporten	5
2 Barn och ungdomsvård.....	6
2.1 Analys och slutsatser	6
2.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	6
2.1.2 Självbestämmande och integritet.....	6
2.1.3 Helhetssyn och samordning.....	6
2.1.4 Trygghet och säkerhet	7
2.1.5 Tillgänglighet	7
2.1.6 Jämlik	8
3 Ekonomiskt bistånd.....	9
3.1 Analys och slutsatser	9
3.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	9
3.1.2 Självbestämmande och integritet.....	9
3.1.3 Helhetssyn och samordning.....	9
3.1.4 Trygghet och säkerhet	10
3.1.5 Tillgänglighet	10
3.1.6 Jämlik	10
4 Vuxna.....	12
4.1 Analys och slutsatser	12
4.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	12
4.1.2 Självbestämmande och integritet.....	12
4.1.3 Helhetssyn och samordning.....	13
4.1.4 Trygghet och säkerhet	13
4.1.5 Tillgänglighet	13
4.1.6 Jämlik	13
5 Funktionshinder och funktionshinder psykiatri	15
5.1 Analys och slutsatser	15
5.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	15
5.1.2 Självbestämmande och integritet.....	15
5.1.3 Helhetssyn och samordning.....	16
5.1.4 Trygghet och säkerhet	16
5.1.5 Tillgänglighet	17

5.1.6	<i>Jämlik</i>	17
-------	---------------------	----

1 Inledning

Stadsledningskontorets övergripande analys

Denna första samlade kvalitetsrapport inom IFO/FH redovisas på ett öppet och transparent sätt av de elva nämnderna. Nämnderna har på ett systematiskt sätt tagit sig an uppgiften att genomlysna verksamheterna utifrån de kvalitetsområden som anges i Ledningssystemet för kvalitet (SOSFS 2011:9).

Det område som i rapporteringen omnämns som funktionshinder psykiatri har av flera nämnder redovisats tillsammans med området funktionshinder. I denna övergripande rapportering har dessa områden slagits samman.

Stadsledningskontoret vill lyfta fram några områden som genomgående har belysts i nämndernas rapportering och som bedöms vara angelägna för fortsatt kvalitetsutveckling:

- En kvalitetsbrist för samtliga nämnder är sena utredningar inom området barn och unga. Ett aktivt arbete med åtgärder för att komma till rätta med problemen pågår. Åtgärdsarbetet kommer att fortsatt följas.
- Arbetet med Valfärdens processer och särskilt socialtjänstprocessen är en styrka i sektorns arbete. Det arbetet har fått genomslag i verksamheterna, både inom myndighetsdelarna och inom utförarverksamheterna. Arbetet med processerna har gett ett tydligt stöd och får ett särskilt värde i den personalsituation som för närvarande råder inom sektorn.
- Nämnderna ger en samstämmig bild av att utveckla en mer systematisk och strukturerad avvikelser och synpunktshantering. Två olika delar omnämns dels behov av ökad kunskap för personalen dels ett särskilt stöd som underlättar rapportering. Ett sådant stöd infördes i verksamhetssystemet Treserva i september 2016. Detta blir ett angeläget område för fortsatt bevakning.
- Samverkan och samordning framhålls av alla nämnder som ett särskilt angeläget utvecklingsområde. Såväl intern som extern samverkan/samordning behöver uppmärksammas fortsättningsvis. Rapporterna visar att det i flertalet verksamheter saknas fungerande och kända strukturer och rutiner för den interna samverkan inom sektorn. Den externa samverkan med hälso- och sjukvård inom olika delar i Västra Götalandsregionen lyfts som särskilt bekymmersam.
- Kvaliteten i verksamheterna påverkas negativt av den höga personalomsättningen och bristen på personal med längre erfarenhet. Personalomsättningen medför till exempel svårigheter att upprätthålla kvaliteten i en kunskapsbaserad verksamhet. För att åtgärderna inom kvalitetsområdena ska kunna genomföras och få tillräcklig effekt behöver personalsituationen stabiliseras.

1.1 Kvalitetsrapporten i sitt sammanhang

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) innehåller bestämmelser för hur kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Arbetet med att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras genom en sammanhållen kvalitetsberättelse.

Staden har därför introducerat en gemensam kvalitetsrapport för uppföljning av kvalitetsarbetet som, förutom att möta ovanstående krav, skapar bättre förutsättningar för ett sammanhållet arbete och för en mer likvärdig stad.

1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden

Socialstyrelsen rekommenderar att kommunen upprättar en sammanhållen kvalitetsberättelse och definierar kvalitet i nedanstående områden. Kvalitetsområdena är därför utgångspunkt för hur denna rapport besvaras och verksamheten bedömer sin nivå i förhållande till Socialstyrelsens definitioner. Området Effektivitet däremot överlappar det som hela uppföljningsrapporten syftar till att besvara, därför bortses från detta område i bilagan.

KUNSKAPSBASERAD VERKSAMHET

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

HELHETSSYN OCH SAMORDNING

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare/professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet

TRYGGHET OCH SÄKERHET

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparanta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

TILLGÄNGLIGHET

Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.

EFFEKTIVITET

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

JÄMLIK

Vården och omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.

1.3 Syfte

Kvalitetsrapporten, som är en del av den kommungemensamma uppföljningen, ska synliggöra kvaliteten och det systematiska förbättringsarbetet i utförande av kärnverksamheten. Syftet är också att säkerställa kvaliteten i utförandet till medborgarna.

1.4 Ansvarig för kvalitetsrapporten

Nämnd för individ- och familjeomsorg och funktionshinder är ytterst ansvarig för rapporten.

Ansvarig för rapporteringen är områdeschefer inom sektor IFO-FH.

2 Barn och ungdomsvård

2.1 Analys och slutsatser

2.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Verksamheterna använder flertalet verktyg och metoder som kan innebära förutsättningar för en kunskapsbaserad verksamhet. De behöver i högre grad kunna utläsa om rätt insats erbjuds i rätt tid, till rätt person. Implementering av systematisk uppföljning och analys av resultaten på gruppnivå är en strategisk utvecklingsfråga. Genom en sådan uppföljning kan egen kunskapsbaserad erfarenhet skapas vilken kan ligga till grund för kvalitetsförbättringar.

Samtliga nämnder använder sig av arbetssättet BBIC (Barn behov i centrum) som ger en enhetlig och evidensbaserad struktur för handläggning, genomförande och uppföljning. Socialstyrelsen har tagit fram en ny version som möjliggör att en systematisk uppföljning av biståndsbeslut och att sammanställningar av resultaten på gruppnivå görs inom ramen för systemet. Arbetet med implementering av nya BBIC kommer att intensifieras under 2017.

Hälften av nämnderna framhåller att ett förbättringsområde är implementeringen av standardiserade bedömningsinstrument vid till exempel bedömning av föräldraförmåga, farlighetsbedömning vid våld i nära relationer och screening för missbruk och våld.

Den stadengemensamma introduktionen bidrar till en bas för arbetet men en fördjupad introduktion behövs. Den gemensamma introduktionen måste också följas av en lokal yrkesintroduktion över tid. Fortsatta satsningar på kompetensutveckling krävs för att utveckla medarbetarnas kompetens i förhållande till invånarna för att få en verksamhet med hög kvalitet.

För att åtgärderna inom kvalitetsområdet ska kunna genomföras och få tillräcklig effekt måste personalsituationen stabiliseras och personalomsättningen bromsas upp. Ett aktivt arbete pågår inom staden för att minska personalomsättningen och förbättra socialsekreterarnas förutsättningar och arbetsmiljö.

2.1.2 Självbestämmande och integritet

BBIC medverkar till att göra barn och föräldrar och deras nätverk delaktiga i processen kring utredning och uppföljning. Barnets situation tydliggörs samtidigt som det finns många svåra ställningstaganden kopplat till barns delaktighet och inflytande.

Nämnderna framhåller att vård- och genomförandeplaner upprättas i samverkan med den enskilde och verksamheterna strävar efter att vara flexibla för att tillmötesgå den enskildes önskemål.

Under genomförandet av insatser använder några verksamheter metoder för direkt återkoppling i anslutning till insatsens utförande. Hälften av nämnderna framhåller att svarsfrekvensen i brukarenkäten bör förbättras. Det framkommer i enkäten att brukarna anser att det kan vara svårt att påverka vilket tyder på att ytterligare insatser behövs.

Utbildningsinsatser kring barnsamtal har genomförts inom alla nämnder men den stora personalomsättningen leder till att insatserna inte ger tillräcklig effekt.

2.1.3 Helhetssyn och samordning

Socialtjänsten har en skyldighet att vid behov hos den enskilde samordna insatser med andra utförare. Nämnderna rapporterar att det finns överenskommelser och rutiner såväl på strategisk som lokal nivå inom Västbus-, SIP (samordnad individuell plan) - och

SSPF-arbetet (samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid). De är dock i olika grad implementerade i verksamhetens vardagsarbete.

Den höga omsättningen på socialsekreterare och arbetsledning har inverkat på möjligheterna till systematisk samordning och uppföljning i enskilda ärenden. Vid hög personalomsättning föreligger också kontinuerligt behov av att säkerställa utbildning för nya medarbetare både vad gäller handlägningsrutiner och metoder.

En kvalitetsbrist som åtta av tio nämnder anger är att det saknas vissa rutiner och överenskommelser för samverkan internt mellan olika enheter. Åtgärder som redovisas inom kvalitetsområdet är bland annat framtagande av rutiner som rör samverkan mellan olika enheter inom sektorn samt olika utvecklingsarbeten för att öka samverkan inom och mellan sektorerna. Implementeringen av existerande rutiner behöver fortgå.

Ett familjecentrerat arbetssätt lyfts fram som en åtgärd för att arbeta samordnat med ett tidigt förebyggande och främjande arbete kring barn och deras familjer. Implementering av arbetssättet lyfts fram av ett par nämnder som åtgärder för att öka helhetssynen och samordningen (Lundby och Norra Hisingen).

2.1.4 Trygghet och säkerhet

Arbetet i enlighet med socialtjänstprocessen är en styrka. Arbete med fortsatt implementering av socialtjänstprocessen för att nå ökad kvalitet på utredning och uppföljning är dock fortsatt prioriterat av de flesta nämnderna.

En sedan tidigare identifierad kvalitetsbrist för samtliga nämnder är sena utredningar. Nio av tio nämnder beskriver att ett aktivt arbete med åtgärder för att komma till rätta med problemen pågår. Anledningar till de sena utredningstiderna är bland annat problemen med personalomsättning och svårigheten att rekrytera erfaren personal samt brister i hanteringen av verksamhetssystemet. Förstärkningar inom bemanningen tillsammans med ett minskat inflöde av nya ärenden och nämndernas åtgärder kring bland annat tydliggörande av roller, avlastning av administrativa uppgifter bidrar till att antalet försenade utredningar nu minskar.

Västra Göteborg redogör för IVOs granskning gällande handläggningen avseende ensamkommande barn där enheten inte fick någon kritik, vilket visar att verksamheten haft hög kvalitet också under en period av stort inflöde av ärenden.

Majorna-Linné lyfter fram att egenkontroll genomförs inom området genom bland annat månatliga aktgranskningar. Resultatet sammanställs och går igenom med 1:e socialsekreterare i syfte att rikta metodstödet till handläggarna utifrån identifierade brister. Andra nämnder (Norra Hisingen, Örgryte-Härlanda) rapporterar att egenkontrollen behöver utvecklas.

Åtta av tio nämnder framhåller att det låga antalet registrerade avvikelser påvisar att medarbetarnas kunskaper om avvikelserapportering och lex Sarah behöver förbättras och planerar utbildningsinsatser under året.

2.1.5 Tillgänglighet

Verksamheten är tillgänglig dygnet runt via de enskilda socialkontoren och sociala jouren. Flertalet socialkontor har kvällsöppet en kväll i veckan. Handläggarna kan nås via telefon eller e-post och mottagningsfunktioner finns i flera nämnder som vidarebefordrar ärenden till rätt enhet och handläggare.

Majorna-Linné beskriver att familjer som anmält intresse för att bli uppdragstagare får förslag på en första mötestid inom en vecka. Det finns upparbetade rutiner för att hänvisa telefon och mejl vid frånvaro och målsättningen är att personalen ringer upp

inom en dag.

Tolk används i stor utsträckning. Verksamheterna strävar också efter att vara flexibla i att möta enskilda på tid och plats som ligger utanför verksamhetens lokaler och kontorstider.

Tre nämnder (Lundby, Social resurs och Örgryte-Härlanda) beskriver att det finns lokaler som inte är tillgängliga. Det går inte att komma in i lokalerna med rullstol eller barnvagn. Lundby föreslår åtgärder kopplade till denna brist. Övriga nämnder bör arbeta med att komma tillrätta med bristerna.

Information om verksamheterna finns tillgänglig på stadens hemsida och länkar till en barnanpassad informationssida "koll på soc" finns på ett flertal sidor. Ett utvecklingsområde som identifierats av flera nämnder är dock att kontaktuppgifter och information på kommunens hemsida behöver utvecklas utifrån lätt svenska, bildstöd och klarspråk. Skriftligt informationsmaterial om verksamheterna saknas också i vissa nämnder. Ett modernt tidsbokningssystem via internet och andra tekniska hjälpmedel lyfts fram som exempel på hur tillgängligheten kan förbättras. Också gemensamt informationsmaterial översatt till fler språk är förbättringsåtgärder som föreslås.

Förbättringsåtgärder i form av omarbetning av rutin för ärendemottagning har också identifierats för att korta ner tiden mellan ett biståndsbeslut och inledd verkställighet (Lundby). Västra Hisingen lyfter också fram att förbättringar i tillgängligheten kan ske genom att erbjuda stöd genom serviceinsatser i större omfattning, via till exempel familjecentraler. Östra Göteborg rapporterar att åtgärder för förbättrad tillgänglighet är kopplad till insatser i form av administrativ avlastning för socialsekreterare så att de ska kunna fokusera på med mötet med brukaren och öka sin tillgänglighet.

2.1.6 Jämlik

Socialtjänsten har inte analyserats särskilt mycket ur ett jämlikhetsperspektiv tidigare. Hälften av nämnderna framhåller dock arbetet med ett jämlikt Göteborg som ett sätt att utveckla ett mer jämlikt arbete genom till exempel inrättandet av fler familjecentraler och familjecentrerat arbetssätt.

Könsuppdelad statistik tas fram men ett utvecklingsbehov finns avseende att få stöd i att göra jämlikhetsanalyser och utvecklingsarbeten pågår i form av kompetenshöjande utbildning kring HBTQ och normkritik i de flesta verksamheterna.

3 Ekonomiskt bistånd

3.1 Analys och slutsatser

3.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Det saknas i grunden en evidensbaserad metod direkt kopplad till arbetet med försörjningsstöd, som gör att man kan säkerställa att arbetet med utredningar och beslut sker på likartat sätt i alla stadsdelar. Flera stadsdelar beskriver att man använder ett systemiskt förhållningssätt där Motiverande samtal (MI) är ett verktyg. Därtill börjar allt fler använda Socialstyrelsens utredningsstöd FIA (Förutsättningar Inför Arbete), för att bättre kunna matcha behov och resurser med rätt insatser.

I övrigt utarbetar stadsdelarna sina egna rutiner och förhållningssätt. Viss samordning sker genom nätverksmöten för enhetschefer och 1:e socialsekreterare. Gällande riktlinjer och vägledning för Göteborgs Stad vilar i hög grad på Socialstyrelsens Handbok som stöd till likvärdiga beslut i jämförbara situationer.

Den kraftiga personalomsättningen och bristen på personal med längre erfarenhet ökar svårigheterna för att upprätthålla tillräcklig kunskapsbaserad kvalitet i arbetet. Därför har man i flera stadsdelar valt att förstärka resurserna för arbetsledning och metodhandledning. I de stadsdelar som har lägre grad av personalomsättning anges det som ett kvalitetskriterium.

3.1.2 Självbestämande och integritet

Kvalitetsområdet Självbestämande och integritet betraktas ofta som ett utvecklingsområde i stadsdelarna.

Det finns en uppenbar svårighet att balansera viss restriktivitet och korrekthet i myndighetsutövningen med att ge stödjande bistånd till att klienterna ska kunna uppnå självförsörjning och ett självständigt liv. Det är emellertid just detta dubbla uppdrag som präglar arbetsförutsättningarna inom verksamheten Ekonomiskt bistånd.

Verksamheten kommunicerar alla utredningarna med den det berör och arbetar aktivt med arbets- och genomförandeplaner i samarbete med brukaren. Flera stadsdelar prioriterar sitt arbete med att använda "klarspråk" för att underlätta förståelsen av det skrivna materialet.

3.1.3 Helhetssyn och samordning

Kvalitetsområdet kan delas upp i intern och extern samordning och beskrivs av några stadsdelar som välfungerande, med kända rutiner för samtliga anställda. Det är särskilt viktigt med tanke på den rådande personalomsättningen. För andra är detta fortfarande ett utvecklingsområde.

Generellt sett är det oftare den externa samverkan med vårdgrannar som behöver fungera bättre. Relationen till primärvård och psykiatri är tydligast utpekad som ett problemområde, men även samordningen med Arbetsförmedling, Försäkringskassa, frivården samt företags- och fastighetsägarnätverk behöver utvecklas. Förhoppningar finns att kunna utveckla området med stöd av samordningsförbunden.

Den interna samordning mellan beställare och utförare av sociala insatser har förbättrats genom att verksamhetssystemet Treserva stöder upprättande av arbets- och genomförandeplaner.

Arbetet med att hantera de samordnade individuella planerna (SIP) har uppmärksammats av flertalet stadsdelar som ett viktigt utvecklingsområde. Olika utbildningstillfällen kommer att erbjudas till såväl handläggare som utförare fr.o.m. vintern 2016 och fortsatt under våren 2017. Det är ett viktigt arbetssätt för att öka samordningen av stöd kring den enskilde, särskilt då socialtjänsten kan vara sammankallande gentemot sjukvården.

3.1.4 Trygghet och säkerhet

Det finns en uttalad medvetenhet om vikten av detta kvalitetsområde i en verksamhet som är så myndighetsinriktad som socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd. Man bedömer på flera håll att kvalitén i detta avseende är god eller upplevs som en styrka. Det finns ändå flera exempel på i vilka avseenden tryggheten och säkerheten för klienterna kan öka.

Man ser t.ex. behov av att förbättra och förstärka informationen till klienter. Viktigt att säkerställa att klienten vet vad han eller hon kan förvänta sig och har rätt till, bland annat rätten till en individuell plan.

De flesta nämnder slår fast att verksamheten arbetar utifrån "välfärdens processer" och har tydliga och kända riktlinjer för handläggning och bedömning av ärenden. Det ger grundläggande förutsättningar för likvärdiga och rättssäkra beslut. Klienternas möjligheter till delaktighet och att påverka valet av insatser och dess innehåll kan också stödjas av socialtjänstprocesserna.

Ett nytt IT-stöd för avvikelserapportering inom Treserva har införts under hösten 2016. Detta innebär ett omtag för ökad systematik i arbetet med avvikelser för att kunna identifiera förbättringsområden och undvika negativa händelser framöver.

3.1.5 Tillgänglighet

Tillgängligheten till verksamhetsområdet Ekonomiskt bistånd är en mycket viktig kvalitetsindikator eftersom ärenden i stor utsträckning aktualiseras i en mer eller mindre akut situation. Människor drar sig i det längsta för att söka försörjningsstöd och väntetiderna kan därför inte vara alltför långa. Socialstyrelsen har sedan länge lagt fast att en väntetid vid nybesök inte bör överstiga två veckor. Denna norm gäller även i Göteborgs stad. Samtliga nämnder lever för närvarande upp till detta

Det finns därutöver en rad ytterligare tillgänglighetskriterier att ta hänsyn till i verksamheten. Tillgängligheten per telefon är ofta en kritisk faktor, vilket också framgår av brukarundersökningen. Receptionen på socialkontoret nämns som en viktig del i tillgänglighetsarbetet.

Flera nämnder anordnar klarspråksutbildningar för personalen för att öka möjligheten för människor att ta till sig information från utredningar och andra underlag. Samverkan med stadens Kontaktcenter är något som nämns som ett utvecklingsområde.

Tillgängligheten på stadens hemsida upplevs som svårnavigerad av flera grupper som idag söker information om socialtjänsten där. Ett modernt tidsbokningssystem, telefontjänst, e-tjänster och andra tekniska hjälpmedel vore utvecklingsområden som skulle innebära bättre tillgänglighet.

3.1.6 Jämlik

Många insatser inom Individ- och familjeomsorgen har traditionellt riktats främst till män, vilket har lett till att insatserna är mer utvecklade för att passa män. Det kan påverka hur mycket bistånd som betalas ut och under hur lång tid det sker. Det krävs

mer ingående studier för att tydligt belägga bristerna inom detta område. Förste socialsekreterarna deltar i ett utvecklingsarbete där jämlikheten i myndighetsutövningen ska undersökas. Det förekommer också kompetenshöjande insatser för medarbetarna på flera håll i form av utbildningar i normkritiskt förhållningssätt för att kompensera för kompetensbristerna. Dessa satsningar bör ske utifrån ett långt tidsperspektiv.

Inom ramen för Jämlikt Göteborg finns IFO-erfarenheterna representerade i en arbetsgrupp inom ”klustergrupp vuxna och äldre”.

4 Vuxna

4.1 Analys och slutsatser

4.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Samtliga nämnder beskriver ett pågående arbete med att implementera och/eller vidmakthålla och utveckla arbetet med de evidensbaserade metoder som rekommenderas i de nationella riktlinjerna för vård och stöd vid missbruk och beroende. Det är tydligt att förvaltningarna har kommit olika långt med detta. Social resursförvaltning är en stor utförare inom missbruksområdet. Evidensbaserade metoder används i boendeverksamheten och i verksamheten för stöd till familjer och individer.

Användning av ASI (Addiction Severity Index) som rekommenderas i de nationella riktlinjerna används inom myndighetsutövningen för kartläggning, behovsbedömning, behandlingsplanering och uppföljning. ASI är väl etablerat i några förvaltningar medan implementering pågår i andra. Staden har ett centralt metodstöd för implementering av ASI.

Andra rekommenderade metoder som används eller håller på att implementeras är bl.a. Motiverande samtal (MI), bedömningsinstrumenten Audit/Dudit och Återfallsprevention (ÅP). För att upptäcka våld i nära relationer och ge stöd för våldsutsatta använder man i några förvaltningar verktyget FREDÅ.

En brist är avsaknaden av systematisk uppföljning och utvärdering av insatser utifrån ett brukarperspektiv.

Flera nämnder gör bedömningen att det krävs ett systematiskt utvecklingsarbete för att till fullo kunna erbjuda en kunskapsbaserad verksamhet. Det finns behov av gemensam kompetensutveckling. För närvarande pågår ett arbete med att ta fram en gemensam plattform inom missbruksområdet där alla stadsdelsförvaltningar och Social resursförvaltning deltar. Plattformarbetet förväntas ge positiva effekter på kvalitet och fokus på den enskildes process. Valfärdens processer ses också som ett viktigt kunskapsstöd och.

4.1.2 Självbestämmande och integritet

Samtliga nämnder beskriver det grundläggande arbetet med arbetsplaner och genomförandeplaner som ett sätt att systematiskt säkra den enskildes självbestämmande och integritet. Valfärdens processer är ett stöd i att arbeta utifrån rättssäkerhet och likabehandling vilket innebär att den enskilde har inflytande över sin egen process. Brukarenkäter och brukarrevisioner används som underlag för att ta del av brukarnas syn på möjlighet till inflytande och hur de blir bemötta.

Ett gott exempel är Norra Hisingen som beskriver att man arbetar systematiskt med ASI och att samtliga medarbetare har en bred kompetens när det gäller ASI, MI, Återfallsprevention, missbrukspsykologi med mera. Askim-Frölunda-Högsbo bedömer att området är både en styrka och ett utvecklingsområde och att ett långsiktigt arbete krävs. Resultatet från bostad först projektet BODIL visar effekter på hög nivå av upplevd kvalitet för den enskilde vilket stimulerar till fortsatt utvecklingsarbete.

Alla förvaltningar arbetar i olika grad med att införa evidensbaserade metoder som ökar brukarnas självbestämmande och integritet (ex MI, MET, Återfallsprevention, Bostad Först)

Genom ASI ges den enskilde en hög grad av inflytande och delaktighet i utredningsprocessen genom självskattning av behov och egen prioritering av vad som är

viktigast att börja med.

4.1.3 Helhetssyn och samordning

Kvalitetsområdet beskrivs otydligt i flera rapporter. Fokus ligger främst på den interna samverkan. Nästan alla förvaltningar har någon form av organiserad samverkan/samordning internt men många saknar skriftliga rutiner för detta. Flera förvaltningar arbetar med eller avser prioritera att ta fram skriftliga rutiner.

Samverkan med externa vårdgivare eller aktörer nämns inte alls i sju av tio rapporter. Tre nämnder (Askim-Frölunda-Högsbo, Lundby och Norra Hisingen) har pågående arbete med att förbättra den externa samverkan, t.ex att utveckla och öka antalet samordnade individuella planer (SIP) eller Vård och stödsamordning (VSS), rutiner för våld i nära relationer och samordnare för Sociala insatsgrupper. Askim-Frölunda-Högsbo och Norra Hisingen beskriver svårigheter när det gäller samverkan med sjukvården och bristande respekt för avtal och överenskommelser från sjukvårdens sida. Norra Hisingen har också goda erfarenheter av ett förbättrat samarbete med vårdcentralerna.

4.1.4 Trygghet och säkerhet

Socialtjänstprocessen lyfts fram av samtliga nämnder som viktig för att säkerställa rättssäkerhet, att gällande regelverk följs och att tjänsterna är transparenta för den enskilde.

Flera förvaltningar har fått önskemål via brukarenkäter om bättre information om hur och var synpunkter kan lämnas. Förbättringsåtgärder pågår.

Många arbetar med att förbättra avvikelshanteringen vilket underlättas av att det från september 2016 finns ett IT-stöd i verksamhetssystemet för detta.

Personalomsättningen gör att kunskapen om gällande rutiner och regelverk brister. Handläggarskola och introduktion till socialtjänstprocessen för nyanställda är exempel på åtgärder.

4.1.5 Tillgänglighet

Inom vuxenområdet är tillgänglighet ett utvecklingsområde.

Tillgänglighet på telefon är i de flesta förvaltningar god, men det finns synpunkter och resultat i brukarenkäter som visar att brukare upplever det svårt att nå socialkontoret per telefon.

Tolk används vid behov.

Angered uppger att de behöver införa utökad jourtid för att möta akuta behov, det är svårt att få tag i tolkar inom den korta jourtiden.

Klarspråk bör utvecklas och användas allt mer. Tydlig information tas fram på olika språk för att öka tillgängligheten.

Stadens webbplats upplevs som otillgänglig av många.

4.1.6 Jämlik

Området är ett utvecklingsområde.

Flera nämnder arbetar med normkritiskt förhållningssätt och med att arbeta utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Jämlikt Göteborg nämns av flera som en del i arbetet med att förbättra jämlikheten men av rapporterna framgår inte att man arbetar systematiskt med området i någon större utsträckning på stadsdelsnivå.

Östra Göteborg beskriver att det finns skillnader mellan olika delar av stadsdelen. Bergsjön är ett område med en sårbar befolkning med höga ohälsotal, trångboddhet eller hemlöshet. Unga vuxna är särskilt utsatta för risker att hamna i utsatthet med exempelvis kriminalitet. De har därför stora behov av "samhällsguidning" i det svenska systemet.

Utbildningar i jämställdhet och jämlikhet har genomförts i några förvaltningar.

Norra Hisingen har vid en granskning av behovsbeskrivningar funnit ojämlika skillnader och tagit fram stöddokument att använda vid bedömningar.

5 Funktionshinder och funktionshinder psykiatri

5.1 Analys och slutsatser

5.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Tillgången till forskning inom området är begränsad och det påverkar tillgången till evidensbaserade metoder inom verksamheterna. Nämnderna rapporterar att det trots begränsningen sker en utveckling inom området. I kvalitetsrapporterna lyfter nämnderna fram ett antal metoder som man använder och som bedöms bidra till en högre kvalitet i verksamheten. Metoderna används både inom myndighetsdelen och utförardelen av verksamheten. De metoder som används inom myndighetsutövningen är till exempel uppföljning för insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar (UIP), uppföljning hemtjänst (UH), samordnad individuell plan (SIP), Motiverande samtal (MI). Metoder som beskrivs inom boendeverksamhet och daglig verksamhet samt boendestöd och annat personligt stöd är exempelvis tydliggörande pedagogik, lågaffektivt bemötande, ett självständigt liv (ESL), Vård och stöd samordning (VSS), Individual Placement Support (IPS) men även MI. Den sociala dokumentationen som skall vara till grund för genomförande av varje enskild brukares insatser är också ett stöd för att utveckla metoder och stöd. Under ett antal år har Göteborgs stad bedrivit en särskild kompetenssatsning via Psykiatrisamordning, vilket nämnderna rapporterar som en viktig del av det fortsatta arbetet med att skapa hållbar kompetens och systematisk uppföljning kring arbetet för målgruppen med psykiska funktionsnedsättningar.

För att upprätthålla kunskap och kompetens kring metoder krävs en strukturerad och systematisk kompetensförsörjning inom respektive område och verksamhet. Flertalet av nämnderna beskriver i sina åtgärdsplaner på att arbeta med regelbundna och systematiska kompetenskartläggningar och kompetensplaner för att säkerställa personalens kunskap inom respektive område och metod.

Att arbeta med evidensbaserade metoder kräver kunskap och kompetens bland personalen i verksamheten. Flertalet nämnder beskriver att det i många verksamheter finns personal med uppgift att vara metodutvecklare och metodstöd t ex stödpedagoger.

Brister som lyfts fram är behov av ett mer systematiskt omhändertagande av brukarnas erfarenheter. Idag används brukarrevisioner, dialoger och brukarenkäter som metoder att tillvarata upplevelser och erfarenheter hos brukarna men dessa metoder behöver utvecklas.

En särskild risk som betonas i flera nämnders rapportering är när det uppstår brist på personal med kompetens och kunskap. Det bidrar till ökade svårigheter att använda de metoder som finns i verksamheterna. Nämnderna beskriver åtgärder i form av särskilda introduktionsutbildningar, rutindokument och checklistor inom verksamheten för att åtgärda brister som kan uppstå.

5.1.2 Självbestämmande och integritet

Samtliga nämnder beskriver arbetssätt och metoder för att säkerställa brukarens delaktighet och inflytande i verksamheten. Ett av de viktigaste verktygen för ökat inflytande och självbestämmande bedöms genomförandeplanen vara. Ytterligare metoder för att öka brukarens delaktighet som beskrivs är till exempel Delaktighetsmodellen (DMO), brukarenkäter, brukarrevisioner, brukarråd. En utveckling av metoder har skett över tid och det bedöms ge en positiv utveckling av kvalitetsområdet. Möjligheten till kommunikation med brukare utifrån dens

förutsättningar är en avgörande faktor för hur självbestämmande kan säkerställas. Inom verksamheterna finns brukare med behov av särskilt stöd vid kommunikation vilket kan försvåra möjligheten till delaktighet om det inte finns utvecklade metoder för att stödja. Nämnderna rapporterar ett flertal sätt att använda sig av metoder och tekniska hjälpmedel i dessa situationer men beskriver också att kunskap och kompetens hos personalen att kunna nyttja dessa metoder är avgörande. En systematisk synpunktshantering är ett viktigt instrument för att fånga brukarnas synpunkter och åsikter men av flera nämnder beskrivs detta som ett fortsatt utvecklingsområde.

5.1.3 Helhetssyn och samordning

Nämnderna beskriver att Valfärdens processer ger ett ökat stöd för mer systematiskt och strukturellt arbete med sikte på att skapa helhetssyn utifrån brukarfokus. Införande och implementering av socialtjänstprocessen har påverkat verksamheterna i riktning mot att förbättra förutsättningarna för ökad helhetssyn på den enskildes samlade livssituation. Flertalet verksamheter har haft genomgångar och arbetat med socialtjänstprocessen och följsamheten till den. Till följd av det har man i vissa verksamheter tagit fram rutiner i förhållande till de olika delarna i socialtjänstprocessen som skall bidra till ökad samordning då brukaren är i behov av stöd från olika delar av socialtjänsten.

Ur ett brukarperspektiv är det angeläget att det finns rutiner för att säkerställa samverkan mellan de olika delarna i socialtjänsten internt och med externa samverkanspartners. Detta följer nämnderna bland annat genom indikatorerna i Öppna jämförelser (ÖJ) och några nämnder anger det som ett utvecklingsområde. Både upprättandet av rutiner men även den systematiska uppföljningen av rutinerna är ett fortsatt angeläget arbete.

De metoder som beskrivs och lyfts fram som grund för den systematiska uppföljningen på individnivå är exempelvis : - genomförandeplaner som är grunden till den enskildes delaktighet och utförande av insats. - samordnad individuell plan (SIP) - Vård och stöd samordning (VSS) .De senare är även viktiga i samverkan med externa partners.

Nämnderna har god samverkan med övriga sektorer och andra samverkanspartners. Men det finns identifierade utvecklingsområden. Samverkan med externa partners såsom hälso- och sjukvård beskrivs av flera som ett utvecklingsområde. Den interna samverkan mellan myndighetsutövning och utförarverksamheter behöver förbättras, men också samverkan mellan olika utförarenheter såsom boende och daglig verksamhet.

När brister i samverkan uppstår så spelar ofta avsaknad av rutiner för en systematisk och strukturerad samverkan roll. Att rutiner och checklistor är kända och implementerade hos personal är av avgörande betydelse för samordning. Personalsituationen som beskrivs bedöms av flertalet stadsdelar utgöra en risk för kvalitetsområdet.

5.1.4 Trygghet och säkerhet

Nämnderna beskriver att man med ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete som grund arbetar med att säkerställa utförandet av tjänsterna. Det stora flertalet lyfter fram positiva resultat av arbetet med genomgångar av välfärdens processer och då specifikt socialtjänstprocessen. Men man poängterar även att det är ett ständigt pågående kvalitetsarbete. Ur individperspektivet beskrivs genomförandeplanen som en utgångspunkt i verksamheternas kontinuerliga förbättringsarbeten gällande tjänsternas utförande. SDN Majorna-Linné lyfter särskilt fram att man inom myndighetsutövningen påbörjat en handläggar-skola som ett komplement till den centrala introduktionen i staden. Detta för att öka handläggarnas kunskaper inom dokumentation och utredningsmetodik.

Kvalitetsregistret KOLADA visar på brister i hot- och våld situationer för brukare i bostad med särskild service, i alla stadsdelar. Nämnderna beskriver i rapporten arbetet med handlingsplaner och åtgärder utifrån de hot- och våldssituationer som kan uppstå i verksamheterna. SDN Västra Hisingen beskriver i rapporten att man i verksamheterna bedriver ett kontinuerligt trygghets- och säkerhetsarbete med regelbunden uppföljning av hot- och våldsplaner.

Flertalet nämnder påtalar behovet av att det systematiska arbetet med att omhänderta avvikelser och synpunkter behöver utvecklas och förbättras så att verksamheterna får ett bättre underlag som ligger till grund för de riskanalyser som görs i verksamheterna.

5.1.5 Tillgänglighet

Kvalitetsområdet beskrivs av nämnderna ur flera perspektiv. Både den kommunikativa tillgängligheten och den fysiska tillgängligheten. Inom myndighetsutövningen rapporterar man om tillgänglighet via telefon och tillgång till tolk, kontakcenter samt stadens webbsida. Flertalet nämnder bedömer den egna tillgängligheten via telefon som god. Sammantaget med stadens kontaktcenters "en väg in" (ett gemensamt telefonnummer till hela staden) bedömer man att tillgängligheten har ökat.

Kommunikationsstöd både i form av skriftligt material, men även fysiskt stöd och digitalt stöd bedöms av alla nämnder vara ett utvecklingsområde. Personalens möjligheter att kunna kommunicera för att möta och omhänderta brukares behov är centralt i utförandet av tjänster och ett angeläget område att utveckla vidare.

I rapporterna beskrivs brister i den fysiska tillgängligheten när det gäller lokaler och i vissa nämnder även bostäder med särskild service. Nämnderna arbetar med åtgärder och handlingsplaner för att öka och förbättra den fysiska tillgängligheten.

5.1.6 Jämlik

Kvalitetsområdet är ett utvecklingsområde för verksamheterna, både inom myndighetsdelen såväl som utförarenheterna. SDN Centrum, Norra Hisingen och Västra Hisingen rapporterar arbete med att integrera jämställdhets och jämlikhetsperspektiv i verksamheterna. De flesta nämnderna beskriver att man arbetar med könsuppdelad statistik för att möjliggöra analyser utifrån genusperspektiv.

I nämndernas rapporter konstateras att kunskapen kring jämlikhetsområdet behöver fördjupas och analyseras i flera perspektiv. Diskrimineringsgrunderna omnämns som en viktig del av en sådan analys. Rapporten *Skillnader i livsvillkor* omnämns av några nämnder som en viktig del av verksamheternas analysarbete.