



Årsrapport 2019 SDN

200120

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning..... | 4 |
| 2 | Förvaltningsövergripande | 6 |
| 2.1 | Analys av årets utfall - Befolkningsramen | 6 |
| 2.2 | Värdering av eget kapital..... | 6 |
| 2.3 | Nettokostnadsutveckling | 6 |
| 2.4 | Utveckling inom personalområdet..... | 7 |
| 2.5 | Resultat enligt organisationsstrukturen..... | 8 |
| 2.6 | Förvaltningens strategiska områden 2019 | 9 |
| 3 | Uppföljning av kommunfullmäktiges budget | 11 |
| 3.1 | Kommunfullmäktiges mål/inriktningar | 11 |
| 3.2 | Uppdrag riktade till nämnden | 11 |
| 3.3 | Nämndens egna mål..... | 11 |
| 4 | Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde | 13 |
| 4.1 | Äldreomsorg | 13 |
| 4.1.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>13</i> |
| 4.1.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>14</i> |
| 4.2 | Hälsa och sjukvård | 15 |
| 4.2.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>15</i> |
| 4.2.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>15</i> |
| 4.3 | Individ och familj | 16 |
| 4.3.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>16</i> |
| 4.3.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>17</i> |
| 4.4 | Funktionshinderverksamhet..... | 17 |
| 4.4.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>17</i> |
| 4.4.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>18</i> |
| 4.5 | Kultur och fritid | 19 |
| 4.5.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>19</i> |
| 4.5.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>19</i> |
| 4.6 | Intern service | 19 |
| 4.6.1 | <i>Redovisning av resultat</i> | <i>19</i> |
| 4.6.2 | <i>Viktiga framtidsfrågor.....</i> | <i>20</i> |
| 5 | Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag..... | 21 |
| 5.1 | Ej verkställda SoL/LSS-beslut..... | 21 |
| 5.2 | Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah | 21 |
| 5.3 | Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll | 22 |
| 5.4 | Kvalitetsledning..... | 22 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5.5 | Sponsring | 23 |
| 5.6 | Attraktiv hemtjänst | 23 |
| 6 | Bokslut | 24 |
| 6.1 | Sammanfattande analys | 24 |
| 6.2 | Resultaträkning | 25 |
| 7 | Fördjupning till nämnden | 26 |
| 7.1 | Uppdrag: Genomgång av revisionsrapporter avseende stadsdelsnämndernas verksamhetsområden | 26 |
| 7.2 | Uppdrag: LOV inom daglig verksamhet från s, mp och v | 27 |
| 7.3 | Sammanfattande uppföljning av uppdrag utanför budget | 28 |
| 7.4 | Uppföljning IFO: Barn och familj | 28 |
| 7.5 | Uppföljning av säkerhetsarbetet | 29 |
| 7.5.1 | Personsäkerhet | 29 |
| 7.5.2 | Informationssäkerhet | 29 |
| 7.5.3 | Krisberedskap | 30 |
| 7.5.4 | Systematiskt brandskyddsarbete (SBA) | 30 |
| 7.5.5 | Egendomsskador | 31 |
| 7.6 | Uppföljning synpunktshantering | 31 |
| 7.7 | Sammanställning av selektivt föreningsbidrag | 32 |
| 7.8 | Uppföljning av åtgärdsplan 2019 utifrån Stadsrevisionens rekommendationer | 32 |
| 7.9 | Uppföljning av privata utförare (Samordnad placerings- och inköpsfunktion) | 32 |
| 7.10 | Uppföljning av intraprenad | 33 |
| 8 | Uppföljning av intern kontrollplan och åtgärdsplan | 34 |

Bilagor

Bilaga 1: Sammanställning av selektivt föreningsbidrag

Bilaga 2: Uppföljning av åtgärdsplan utifrån Stadsrevisionens rekommendationer

Bilaga 3: Uppföljning av arbetet med systematisk leverantörsuppföljning 2019

Bilaga 4: Uppföljning av åtgärdsplan 2019 internkontroll

Bilaga 5: Uppföljning av intern kontrollplan 2019

1 Uppföljning av nämndens uppdrag - sammanfattning

Under 2019 har fokus legat på styrning och ledning vilket har skapat en kostnadsmedveten och effektiv verksamhet med god kvalitet.

Måluppfyllelse

Förvaltningen har under året bedrivit ett brett och omfattande arbete för att öka måluppfyllelsen. I tabellen redovisas bedömd måluppfyllelse vid årets slut. Jämfört med den fördjupade rapporteringen av måluppfyllelse i uppföljningsrapport augusti 2019 har tre mål förändrats: målet om att motverka att ungdomar hamnar i riskzon för kriminalitet och målet om att människor med funktionsvariation ska uppleva färre begränsningar i vardagslivet har gått från viss till god. Målet om valfriheten inom äldreomsorgen ska öka har gått från svårbedömd till god.

Uppföljning av nämndens egna mål

| Mål | Bedömning av uppnådd måluppfyllelse | Kommentar till måluppfyllelse |
|---|-------------------------------------|--|
| Fortsatt motverka att ungdomar hamnar i riskzonen för kriminalitet | ■ God | Förvaltningen har fortsatt att motverka att ungdomar hamnar i riskzonen för kriminalitet genom gemensamt arbete med viktiga samarbetspartner. |
| Människor med funktionsvariation ska uppleva färre begränsningar i vardagslivet | ■ God | Förvaltningen har säkerställt en objektiv rekryteringsprocess där funktionsnedsättningar inte påverkar anställningsbarheten. Förvaltningen har också ett samarbete med föreningen Passalen för att ge möjlighet för barn och ungdomar med funktionsnedsättning att delta i fritidsaktiviteter. |
| Försörjningsstöd och bidragsberoendet ska minska | ■ Svårbedömd | Förvaltningen har intensifierat arbetet med att minska försörjningsstödet utan synbara resultat under året. |
| Valfriheten inom äldreomsorgen ska öka, individen ska erbjudas ett bredare utbud av boendeformer och mer fokus läggs på kvalitet än av driftsform | ■ God | Det som ligger inom nämndens ansvarsområde vad gäller valfrihet har förvaltningen omhändertagit genom att arbeta med intraprenad och deltar i det stadenövergripande arbetet med boendeformer och bostadsplanering. |
| Negativ personalomsättning ska minska och en attraktiv arbetsplats ska skapas för samtliga medarbetare | ■ Viss | Den negativa personalomsättningen har minskat i stort sett alla enheter. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med attraktiv arbetsgivare genom exempelvis aktivt arbete med Göteborgs stads fyra förhållningssätt och att minska diskriminering och att förbättra chefers organisatoriska förutsättningar. Sjuktalen har dock ökat något. |

Uppdrag

Förvaltningen har arbetat aktivt med politikens uppdrag under året. Huvuddelen av uppdragen har utförts.

Verksamheten

- Hemtjänsten har infört ett mobilt arbetssätt med utförd tid som ersättningsmodell.
- Inom äldreomsorgen och inom funktionshinder har arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) införts under året. Detta förstärker likvärdigheten och ger

- individerna större möjlighet till delaktighet.
- Kostnaden för försörjningsstöd har ökat under andra kvartalet 2019, i antal ärenden såväl som i kostnad per hushåll.
 - Kostnaderna för köpt vård och boende för barn, unga och vuxna fortsätter att minska.
 - Antalet försenade barnvårdsutredningar har minskat markant under året.
 - Införandet av LOV inom daglig verksamhet genomfördes den 1 april 2019. Majoriteten av brukarna har valt att vara kvar i förvaltningens dagliga verksamheter.
 - Den 1 april tog Trafiknämnden över ansvaret för brukares resor till och från daglig verksamhet.
 - Under året har stadsdelsförvaltningen skrivit på ett medborgarlöfte tillsammans med Polisen, bostadsbolag, Trafikkontoret, Kriminalvården och Grundskoleförvaltningen med flera för att tillsammans arbeta för en positiv utveckling och ett tryggare Backa Röd och Selma Lagerlöfs torg.
 - Sedan den 1 april i år är stadsdelarnas bibliotek organiserade under Kulturförvaltningen.
 - Under året har arbetet med generationsöverskridande mötesplatser implementerats. I september invigdes det nya stadsdelshuset för kommuninvånare att vistas i från morgon till kväll.

Personal

Sjukfrånvaron har under året ökat med 0,4 procentenheter och låg i december 2019 på 9,2 procent. En förvaltningsövergripande arbetsgrupp har under året arbetat med att ta fram metoder och verktyg för att minska sjuktalet. Ett annat fokusområde har varit att minska kränkningarna i förvaltningen. En arbetsgrupp tillsammans med personalorganisationerna har arbetat fram utbildningsmaterial för chefer att använda på arbetsplatsträffar för att minska antalet kränkningar.

Under året har det totala antalet anställda minskat med 183 medarbetare. Utifrån budgetläget vid ingången 2019 har medarbetare och chefer arbetat med anpassningsåtgärder och förändringsarbete.

Kompetensförsörjning inom sektorerna är en fortsatt stor utmaning och det är mycket stora svårigheter att rekrytera inom flera yrkesgrupper, till exempel enhetschefer och legitimerad personal. Detta är en av de viktigaste framtidsfrågorna, berör alla verksamheter och påverkar ekonomi och kvalitet.

Ekonomi

Resultatet 2019 är 25,2 mkr bättre än budget. Nettokostnadsutvecklingen har minskat med 2,1 procent på förvaltningsnivå. Samhälle och kultur står för den största delen av minskningen av nettokostnadsutvecklingen motsvarande 9,8 procent. Därefter kommer individ- och familjeomsorg med en minskning av nettokostnadsutvecklingen motsvarande 7,6 procent. Förvaltningen har under året ihållande arbetat med de långsiktiga åtgärder som beslutades under hösten 2018 vilket lett till att de senaste årens trend med underskott nu har vänts. Förvaltningens eget kapital är därmed återställt i nivå med stadens riktlinjer.

Hälso- och sjukvården och försörjningsstödet uppvisar ett negativt resultat. Hälso- och sjukvårdens kostnader för inhyrd personal har ökat på grund av rekryteringssvårigheter. Såväl antal hushåll som kostnader per hushåll har ökat inom försörjningsstödet.

2 Förvaltningsövergripande

2.1 Analys av årets utfall - Befolkningsramen

| | Utfall | Aktuell budget | Avvikelse | Utfall 2018 |
|-----------------------------|------------|----------------|-----------|-------------|
| Nettokostnad | -1 187 500 | -1 212 700 | +25 200 | -1 808 000 |
| Kommunbidrag | +1 212 700 | +1 212 700 | 0 | +1 800 500 |
| Resultat | +25 200 | 0 | +25 200 | -7 500 |
| Eget kapital | 45 400 | 20 200 | +25 200 | 20 200 |
| Lönekostnad exkl arvoden | -616 000 | -619 800 | +3 800 | -880 400 |
| Arbetad tid (årsarbetare) | 1 757 | 1 767 | -10 | 2 580 |
| Lönekostnad per årsarbetare | 350 | | | 331 |

Resultatet 2019 är 25,2 mkr bättre än budget. Förvaltningen har under året ihållande arbetat med de långsiktiga åtgärder som beslutades under hösten 2018 vilket lett till att de senaste årens trend med underskott nu har vänts. Förvaltningens eget kapital är därmed återställt i nivå med stadens riktlinjer.

Årsarbetartalet är något lägre än budgeterat vilket främst beror på minskat personalantal inom funktionshinder.

2.2 Värdering av eget kapital

Befolkningsramen

Eget kapital är förvaltningens resultatöverskott från tidigare år och är tänkt att användas för att överbrygga hastigt förändrade förutsättningar i verksamheten, övergångskostnader eller kostnader av engångskaraktär.

SDN Norra Hisingen har vid utgången av 2019 ett eget kapital till en storlek av 45,4 mkr. Ökningen jämfört med ingående balans motsvarar årets resultat. Nämndens egna kapital ligger därmed i linje med stadens gällande regelverk. En stadsdel i Norra Hisingens storlek bör ha ett eget kapital på mellan 30 till 50 mkr.

2.3 Nettokostnadsutveckling

| | År 2018 (exkl förskola och skola) | År 2019 (exkl förskola och skola, bibliotek och transporter DV) |
|-------------------------|-----------------------------------|---|
| Nettokostnadsutveckling | 2,9 % | -2,1 % |

Nettokostnadsutvecklingen har under 2019 minskat med 2,1 procent jämfört med 2018. Den främsta förklaringen till minskningen beror på individ och familjeomsorgen där verksamheten jobbat aktivt med beslutade åtgärder och minskat nettokostnaden med 7,6 procent. Detsamma gäller för kultur och fritid som minskat nettokostnaderna med 9,8 procent. Funktionshinder har något minskade nettokostnader (-1,3 procent). Ordinärt boende har ökade nettokostnader (+3,2 procent) liksom särskilda boenden (+3,7 procent).

Nettokostnaderna inom hälso- och sjukvården har ökat jämfört med föregående år (+9,1 procent) vilket främst beror på kostnader för inhyrda sjuksköterskor då det är svårt att få tag på legitimerad personal.

2.4 Utveckling inom personalområdet

Förvaltningen har under året arbetat systematiskt med arbetsmiljön. Grunden för en god arbetsmiljö och för att skapa goda förutsättningar för organisationens medarbetare är ett gott ledarskap. I förvaltningens ledarakademi har cheferna under våren fått utbildning i ekonomi, digitalisering, tillitsbaserad kommunikation samt hur chefen kan arbeta med Göteborgs stads fyra förhållningssätt, så att de blir bärande i organisationen. Inom programmet ha förvaltningen även arbetat med "Chefoskopet". Verktöget kommer från tidigare forskning kring Chefios och är en metod för att arbeta med och utveckla chefers organisatoriska förutsättningar. Arbetet mynnade ut i en handlingsplan med åtgärder såsom att stärka stödet till förvaltningens chefer. Arbetet i ledarakademin ligger i linje med Göteborgs stads program för attraktiv arbetsgivare.

Personalomsättningen har minskat både för chefer och medarbetare. Däremot har förvaltningen haft en stigande sjukfrånvaro i förvaltningen. Sjukfrånvaron låg i december 2019 på 9,2 procent jämfört med 8,8 procent samma tid föregående år.

Under året har fördjupning inom arbetsmiljöområdet legat på att minska kränkningarna i förvaltningen och minska sjuktalen. Arbetsgrupper tillsammans med personalorganisationerna har arbetat fram utbildningsmaterial för chefer att använda på arbetsplatsträffar för att minska antalet kränkningar. Metoder och verktyg har tagits fram för att minska sjukfrånvaron.

Under året har det totala antalet anställda minskat med 183 medarbetare. Detta är en del i förvaltningens anpassningsåtgärder och förändringsarbete för att nå en budget i balans.

| | December 2019 | December 2018 | December 2017 | Ökning/minskning |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Antal tillsvidareanställda på heltid | 1551 | 1612 | 2746 | -61 |
| Antal tillsvidareanställda på deltid | 114 | 121 | 163 | -7 |
| Antal tidsbegränsat anställda | 149 | 188 | 418 | -39 |
| Antal timavlönade | 238 | 314 | 477 | -76 |
| Totalt antal anställda | 2052 | 2235 | 3804 | -183 |
| | | | | |
| Sjukfrånvaro exkl PAN | 9,2% | 8,8% | 8,8% | 0,4% |
| Andel timavlönade | 4,9% | 5,1% | 5,2% | -0,2% |

2.5 Resultat enligt organisationsstrukturen

| Resultat i tkr per sektor/avdelning | Nämndbidrag | Årets resultat | Budgeterat resultat | Utgående eget kapital |
|-------------------------------------|-------------|----------------|---------------------|-----------------------|
| Utbildning | 0 | 3 700 | 0 | 0 |
| Äldreomsorg | 405 700 | 1 600 | 0 | 0 |
| Hälso- och sjukvård | 62 200 | -3 400 | 0 | 0 |
| IFO/Funktionshinder | 527 800 | 10 400 | 0 | 0 |
| Försörjningsstöd | 69 500 | -5 400 | 0 | 0 |
| Samhälle och kultur | 48 800 | 4 200 | 0 | 0 |
| Internservice | 12 900 | 2 600 | 0 | 0 |
| Förvaltningsgemensamt & stöd | 83 200 | 9 200 | 0 | 45 370 |
| Buffert | 2 300 | 2 300 | 0 | 0 |
| Summa | 1 212 700 | 25 200 | 0 | 45 370 |

Förklaringar utfall jämfört med budget

Utbildning – positivt resultat (3,7 mkr) förklaras av statsbidrag för jämlik skola avseende vårtermin 2018 (1,2 mkr), avstämning mot fristående skola och förskola (2,8 mkr) samt lönerrevisionen 2018 (-0,3 mkr).

Äldreomsorg – visar ett positivt resultat på 1,6 mkr. Köpta/sålda permanentplatser visar ett överskott med 4,2 mkr medan köpta korttidsdygn visar ett underskott med -3,3 mkr. Den konkurrensutsatta delen av hemtjänsten visar ett underskott (-15,5 mkr) som kompenseras med ett överskott inom biståndsenheten (+14,4 mkr) samt ordinärt boende avgifter (+1,2 mkr). Område särskilt boende visar ett litet överskott på 56 tkr.

Hälso- och sjukvård - utfallet för 2019 visar ett negativt resultat (-3,4 mkr). Underskottet består främst av ökade kostnader för inhyrd personal samt kostnader för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Individ- och familjeomsorg, Funktionshinder (exklusive försörjningsstöd) – visar ett överskott för helåret på 10,4 mkr jämfört med budget. Cirka hälften av överskottet kan härledas till centralt, ej fördelat, nämndbidrag. Vuxenheten visar ett överskott på grund av få omhändertagande enligt LVM (lagen om vård av missbrukare). Enheten för barn och familj visar ett ackumulerat underskott på grund av köpt vård hänförligt till årets första hälft men under andra halvåret vänder trenden till månadsvisa överskott. Nettokostnaden inom Individ och familjeomsorg minskade med drygt sju procent för helåret jämfört med föregående år som en följd av vidtagna åtgärder efter underskotten föregående år. Individ och familjeomsorgen har under ett par år fokuserat på att långsiktigt lösa boendefrågan för främst barnfamiljer.

Försörjningsstöd - utfallet för perioden är -5,4 mkr jämfört med budget. Orsaken till underskottet är dels att kostnad per hushåll har ökat men också att antalet ärenden har ökat stadigt from juni tom oktober. I november sker en liten minskning och i december är antalet ärenden nere på samma nivåer som under årets första kvartal. Från och med augusti lämnas kontoutdrag i samband med återansökan av försörjningsstöd. Detta för att kontrollera eventuella andra inkomster.

Samhälle och kultur - sektorn har för år 2019 ett resultat på +4,2 mkr. Överskottet beror huvudsakligen på lägre personalkostnader än budget, dels kopplat till beslut om förändrad organisation men även utvecklingsledartjänster som inte blivit tillsatta. Sektorn har även fått ökade statliga bidrag såsom medel för att minska segregationen och bidrag för sommarlovsaktiviteter. Sektorns kostnader för föreningsbidrag och inköp

kopplat till verksamheten har varit lägre än budget.

Internservice - visar ett positivt resultat jämfört med budget med +2,6 mkr. Överskottet förklaras av lägre personalkostnader bland annat på grund av effektiv verksamhetsplanering, vakanta tjänster och minskad långtidsfrånvaro samt lägre kostnader för livsmedel jämfört med budget. Kostnader för nya stadsdelshuset överskrider budget på grund av högre kostnader för flytt- och konsulttjänster.

Förvaltningsgemensamt - resultat för stödfunktioner och förvaltningsgemensamma kostnader för året visar ett överskott på +9,2 mkr. Överskottet beror till största delen på lägre kostnad på kommungemensamma tjänster (+3,6 mkr). Ytterligare förklaringar är lägre kostnader för fackligt arbete, friskvård samt företagshälsovård liksom lägre personalkostnader inklusive semesterlöneskuld. Medfinansiering från stadsledningskontoret avseende säkerhetssamordnare och intäkten från sålda bemanningstjänster bidrar också till överskottet.

Buffert - Totalt för året finns +2,3 mkr i buffert.

2.6 Förvaltningens strategiska områden 2019

Förvaltningen har under året arbetat med tre strategiska områden; ekonomi, digitalisering samt Göteborgs stads fyra förhållningssätt. Ekonomin beskrivs utförligt på andra ställen i denna rapport.

Digitalisering

Stadsdelsförvaltningen arbetar på olika sätt övergripande samt sektorsvis för att dra nytta av digitaliseringen. Det sker både genom att utveckla den digitala arbetsplatsen för medarbetarna och genom att utveckla och erbjuda invånarna digitala tjänster.

Plan för lokal utveckling

Avdelningen kommunikation och digitalisering har slutfört uppdraget med att ta fram en lokal plan för digitalisering. Planen ska stödja förvaltningen i att förbättra och effektivisera arbetssätt i verksamheten och service för dem vi är till för. Den beskriver förvaltningens strategier och mål samt riktar aktiviteter mot Norra Hisingens stadsdelsförvaltning, Intraservice och Konsument- och medborgarservice, samt rekommendationer till de nya fackförvaltningarna.

Digitala kanaler, internet och klient som tjänst

Förvaltningen fortsätter att vara aktiv i sociala medier och att förstärka sitt berättande genom att använda video i sin kommunikation. Förvaltningen har flyttat in i det nya stadsdelshuset och mycket av det digitala arbetet fokuserar på att få till fungerande IT i det nya huset: uppkoppling till fast nät och wifi, video och ljud samt fungerande lås och larm.

Förvaltningen har infört Klient som tjänst som innebär att vi betalar för en komplett tjänst av dator vilket ger en ökad hållbarhet och minskad administration.

Utbildningsprojekt Go-DigIT

Under året startade det EU-finansierade projektet Go-DigIT med Intraservice som projektägare. Projektet har till syfte att utveckla verksamheten genom digital kompetenshöjning för personal utefter deras behov. Under hösten 2019 utbildades utsedda nyckelpersoner ur stadsdelsförvaltningen, så kallade DigITsar och It-ambassadörer. Dessa nyckelpersoner ska under projekttiden sprida kunskapen vidare ut i organisationen genom att utbilda sina kollegor.

Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård

Digitaliseringen inom äldreomsorgen samt hälso- och sjukvård fortsätter utifrån den stadengemensamma tjänsteplanen för vård och omsorg.

Mobiliteten har ökat i och införandet av mobilt arbetssätt. Vid byggnation av särskilda boenden är välfärdstekniken i fokus genom exempelvis trygghetskamera, trygghetslarm och Wifi. Genom välfärdsteknik som utgår från brukarens behov av tillsyn skapar förvaltningen självständiga och trygga boenden som också värnar om brukarens integritet och självständighet.

Äldreomsorgen erbjuder ett flertal digitala tjänster som att boka färdtjänst, beräkna kostnad för hemtjänst, ansöka om plats på vård- och omsorgsboende, ansöka om trygghetslarm och beställa fixartjänster.

Individ och familjeomsorg samt funktionshinder (IFO-FH)

Sektor IFO-FH har lanserat programmet ”Mitt försörjningsstöd” där brukare kan se sitt ärende och framåt även ansöka om försörjningsstöd digitalt. Den digitala jämförelsetjänsten för daglig verksamhet och lagen om valfrihet, DV LOV, har sätts – här kan brukare på ett enkelt sätt jämföra tjänster inför sitt val av daglig verksamhet.

Internservice

Internservice har infört fjärrstyrning för att öka tillgängligheten av IT-stöd. Måltid har med hjälp av sociala medier nått ut till allmänheten med hur köken arbetar och vad de erbjuder. Via sektorns kostdatasystem Aivo har man implementerat funktionen ”Aivo-individ” som effektiviserar arbetssätt kring specialkost, beställning och fakturor.

Internservice har för lokalvården införskaffat ett digitalt system för kvalitetsuppföljning.

Göteborgs stads fyra förhållningssätt

I förvaltningens ledarakademi har chefer utbildats i hur de kan arbeta med Göteborgs stads fyra förhållningssätt med sina medarbetare för att förhållningssätten ska bli bärande i hela förvaltningen. Arbetet med de fyra förhållningssätten har gjorts på områdesnivå för att tas vidare för arbete med alla medarbetare på enhetsnivå.

På stora förvaltningsledningen och på ledarakademin har också arbete gjorts med att forma ledarskapet, det vill säga skapa beteenden utifrån Norra Hisingens ledarfilosofi som i grunden bygger på de fyra förhållningssätten.

Arbetet med de fyra förhållningssätten på Norra Hisingen överensstämmer väl med Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare.

3 Uppföljning av kommunfullmäktiges budget

3.1 Kommunfullmäktiges mål/inriktningar

I kommunfullmäktiges budget för 2019 finns följande inriktningar som Norra Hisingens stadsdelsnämnd särskilt har tagit fasta på och som återfinns i stadsdelsnämndens mål- och inriktningsdokument och budgethandling för 2019.

Trygghet i hela staden: Stadsdelsnämnden har arbetat utifrån målet "motverka att ungdomar hamnar i riskzonen för kriminalitet".

Fler behöver jobba i Göteborg, medmänsklighet i social omsorg, kultur i en modern stad och framkomlighet i storstaden: Stadsdelsnämnden har arbetat utifrån målet "människor med funktionsvariation ska uppleva färre begränsningar i vardagslivet".

Fler behöver jobba i Göteborg: Stadsdelsnämnden har arbetat utifrån målet "försörjningsstödet och bidragsberoendet ska minska".

Äldreomsorg för ett värdigt liv: Stadsdelsnämnden har arbetat utifrån målet "valfriheten inom äldreomsorgen ska öka, individen ska erbjudas ett bredare utbud av boendeformer och mer fokus läggas på kvalitet än av driftsform".

Göteborg ska vara en attraktiv arbetsgivare: Stadsdelsnämnden har arbetat utifrån målet "minska negativ personalomsättning och skapa en attraktiv arbetsplats för samtliga medarbetare."

3.2 Uppdrag riktade till nämnden

| Uppdrag | Har uppdraget utförts? Ja/Nej | Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts |
|--|----------------------------------|---|
| Stadens nämnder och bolag ges i uppdrag att erbjuda praktikplatser och olika former av sommarjobb till unga | Ja | Rapporterades i uppföljningsrapport augusti 2019 |
| Stadsdelsnämnderna ges i uppdrag att identifiera brottsutsatta och otrygga platser och förordna vilka områden som ska utgöra sammanhängande paragraf 3-områden | Ja | Rapporterades i uppföljningsrapport augusti 2019 |
| Stadsdelsnämnderna ges i uppdrag att undersöka intresset för att starta fler intraprenader inom välfärdsområdet | Ja | Rapporterades i uppföljningsrapport augusti 2019 |

3.3 Nämndens egna mål

Nedan följer en tabell med måluppfyllelse av de mål stadsdelsnämnden riktade till förvaltningen i inriktningsdokument 2019. I uppföljningsrapport per augusti 2019 gavs en fördjupad analys för respektive mål.

Uppföljning av nämndens egna mål

| Mål | Bedömning av uppnådd måluppfyllelse | Kommentar till måluppfyllelse |
|--|-------------------------------------|--|
| Fortsatt motverka att ungdomar hamnar i riskzonen för kriminalitet | ■ God | Förvaltningen har fortsatt att motverka att ungdomar hamnar i riskzonen för kriminalitet genom gemensamt arbete med viktiga samarbetspartner. |
| Människor med funktionsvariation ska uppleva färre begränsningar i vardagslivet | ■ God | Förvaltningen har säkerställt en objektiv rekryteringsprocess där funktionsnedsättningar inte påverkar anställningsbarheten. Förvaltningen har också ett samarbete med föreningen Passalen för att ge möjlighet för barn och ungdomar med funktionsnedsättning att delta i fritidsaktiviteter. |
| Försörjningsstöd och bidragsberoendet ska minska | ■ Svårbedömd | Förvaltningen har intensifierat arbetet med att minska försörjningsstödet utan synbara resultat under året. |
| Valfriheten inom äldreomsorgen ska öka, individen ska erbjudas ett bredare utbud av boendeformer och mer fokus läggas på kvalitet än av driftsform | ■ God | Det som ligger inom nämndens ansvarsområde vad gäller valfrihet har förvaltningen omhändertagit genom att arbeta med intraprenad och deltar i det stadenövergripande arbetet med boendeformer och bostadsplanering. |
| Negativ personalomsättning ska minska och en attraktiv arbetsplats ska skapas för samtliga medarbetare | ■ Viss | Den negativa personalomsättningen har minskat i stort sett alla enheter. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med attraktiv arbetsgivare genom exempelvis aktivt arbete med Göteborgs stads fyra förhållningssätt och att minska diskriminering och att förbättra chefers organisatoriska förutsättningar. Sjuktalen har dock ökat något. |

4 Uppföljning av nämndens verksamhet per verksamhetsområde

4.1 Äldreomsorg

4.1.1 Redovisning av resultat

Kostnads- och volymutveckling ordinärt boende

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|---------|---------|---------|
| Nettokostnad ordinärt boende, tkr | 186 386 | 174 982 | 180 656 |
| Nettokostnadsutveckling, % | | -6,1% | 3,2% |
| Antal personer med hemtjänst | 806 | 769 | 767 |
| Antal beviljade hemtjänsttimmar (65- år) | 278 228 | 243 092 | 241 676 |
| Årlig förändring | | -12,6% | -0,6% |

Kostnads- och volymutveckling särskilt boende

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|---------|---------|---------|
| Nettokostnad särskilt boende, tkr | 296 476 | 311 995 | 323 553 |
| Nettokostnadsutveckling, % | | 5,2% | 3,7% |
| Antal nyttjade boendeplatser egen befolkning | 474 | 473 | 460 |
| Årlig förändring, % | | -0,2% | -2,7% |
| - varav permanenta boendeplatser | 436 | 435 | 429 |
| - varav korttidsplatser | 38 | 38 | 31 |

Kostnads- och volymutveckling ordinärt boende

Nettokostnaden mellan 2018 och 2019 har ökat med 3,2 procent. Ökningen beror på löneökning, ökade kostnader vid övergången till beviljad tid och en utökad bemanning inom natt- och larmorganisationen.

Område ordinärt boende arbetar intensivt med bemanningsplanering och veckovis planering och uppföljning av beviljade timmar kontra personaltimmar för varje enhet. Syftet är att säkerställa att bemanningsplanering utifrån beviljade timmar sker på ett effektivt och likvärdigt sätt.

Arbetet med att minska sjukfrånvaron är fortsatt prioriterat genom effektiva och systematiska rutiner där chef och HR följer upp enskilda personalärenden. Från och med den 1 juni 2019 hanterar ordinärt boende rekrytering av vikarier till verksamheten i egen regi. Detta har medfört en förbättrad arbetsmiljö, god kontinuitet och mindre omsättning av vikarier.

Kostnads- och volymutveckling särskilt boende

Nettokostnaden mellan 2018 och 2019 har ökat med 3,7 procent. Ökningen beror på löneökningar och enskilda ärenden med stort vårdbehov. Vidare har antalet köpta korttids- och avlösningsdygn minskat under hösten för att sedan i slutet av återigen öka, vilket totalt sett medfört en viss ökning i nettokostnader.

Nettokostnadsutvecklingen är lägre 2019 än 2018 vilket bland annat kan härledas till att antalet beslut om plats på särskilt boende i genomsnitt under året har minskat med 13 platser, jämfört med föregående år.

Antal dygn med betalningsansvar för utskrivningsklara patienter är för 2019 202 dygn. Detta beror på att verksamheten under första halvåret inte kunde ombesörja korttidsboende eller hemgång i tid, vilket påverkade betaldygnen. Andra halvåret 2019 fanns inga dygn med betalningsansvar. Det minskade betalningsansvaret har bidragit till den lägre nettokostnadsutvecklingen.

| Befolkningsperspektiv | Dec 18 | Jan | Feb | Mar | Apr | Maj | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Permanentboende | | | | | | | | | | | | | |
| Egen regi | 276 | 277 | 276 | 275 | 276 | 272 | 274 | 272 | 266 | 266 | 262 | 266 | 266 |
| Köp övriga sdf | 102 | 100 | 101 | 105 | 107 | 106 | 108 | 113 | 113 | 111 | 112 | 112 | 108 |
| Övr köp | 57 | 57 | 57 | 53 | 51 | 52 | 50 | 50 | 50 | 48 | 49 | 49 | 49 |
| Summa permanent | 435 | 434 | 434 | 433 | 434 | 430 | 432 | 435 | 429 | 425 | 423 | 427 | 423 |
| Korttidsboende | | | | | | | | | | | | | |
| Egen regi | 10 | 13 | 10 | 8 | 8 | 6 | 10 | 9 | 9 | 8 | 4 | 7 | 11 |
| Köp övriga sdf | 27 | 17 | 26 | 24 | 25 | 20 | 30 | 23 | 21 | 17 | 16 | 20 | 20 |
| Övr köp | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Summa Korttidsboende | 28 | 31 | 37 | 33 | 34 | 27 | 40 | 32 | 30 | 25 | 21 | 27 | 31 |
| Totalsumma | 473 | 465 | 471 | 466 | 468 | 457 | 472 | 467 | 459 | 450 | 444 | 454 | 454 |

I tabellen ovan syns utvecklingen av invånare i Norra Hisingen på äldreboende per månad, permanentplatser respektive korttidsdygn omräknat till heltidsplatser. Tabellen redovisar också hur många som har plats i förvaltningens egen regi, i andra stadsdelar respektive andra utförare. Sektorn arbetar enligt beslutad handlingsplan och vidtagna åtgärder för att minska köp av korttidsplatser och utskrivningsklara.

4.1.2 Viktiga framtidsfrågor

Internt

- Personcentrerad vård och omsorg utifrån salutogent förhållningssätt
- Modellen Individens behov i centrum (IBIC) infördes under 2019 och ska ge individen större möjlighet till delaktighet. Införandet av modellen har inletts med utbildningsinsatser av utsedda processledare.
- Satsningar på välfärdsteknik och mobila arbetssätt för att möta framtidens behov, öka individens delaktighet och effektivisera verksamheten.
- Kompetensutveckling för chefer och medarbetare med fokus på Göteborgs stads fyra förhållningssätt
- Attraktiv arbetsgivare utifrån strategier rekrytera-bibehålla-kompetensutveckla
- Samverkan intern och extern för att förebygga och möta dagens och framtidens behov av vård och omsorg.

Externt

- Äldreomsorgen har svårigheter med att rekrytera undersköterskor, legitimerad personal och erfarna handläggare till verksamheten. Behovet av rekrytering kommer att öka i framtiden inom olika yrkeskategorier.
- Förväntningarna på vad välfärden kan erbjuda bedöms öka samtidigt som

resurserna är begränsade.

- Antalet äldre ökar, och därmed följer ett utökat behov av omsorg.

4.2 Hälsa och sjukvård

4.2.1 Redovisning av resultat

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|--------|--------|--------|
| Nettokostnad hemsjukvård i ordinärt boende | 46 917 | 47 625 | 51 935 |
| Nettokostnadsutveckling, % | | 1,5% | 9,1% |
| Antal personer med pågående hälso- och sjukvårdsinsatser (0-64 år) | 45 | 27 | 29 |
| Antal personer med pågående hälso- och sjukvårdsinsatser (65- år) | 336 | 241 | 254 |

Nettokostnadsutvecklingen har under 2018 och 2019 ökat med 9,1 procent. Detta beror på ökad inhyrning av sjuksköterskor. Vidare beror ökningen på lägre intäkter eftersom verksamheten inte längre säljer hälso- och sjukvårdsinsatser till annan stadsdelsförvaltning som använt lokalen på Lillekärr södra som evakueringsboende. Det beror också på ökad delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser till hemtjänsten.

Antalet patienter har under 2019 ökat något i jämförelse med föregående år. Behovet av vård har ökat på grund av att patienterna som vårdas inom hemsjukvården är svårt sjuka och kräver omfattande insatser.

Hälso- och sjukvårdsenheten har haft ett fortsatt arbete med att se över vilka patienter som är inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården. Enheten har haft många patienter som inte har uppfyllt kriterierna för kommunal hälso- och sjukvård. Dessa patienter har avslutats och ansvaret har lämnats över till primärvården. En del patienter har flyttat till särskilt boende, annan stadsdel eller kommun, eller avlidit.

4.2.2 Viktiga framtidsfrågor

Internt

- Inom Hälso- och sjukvården finns svårigheter med att rekrytera legitimerad personal till verksamheten och behovet av rekrytering kommer att öka i framtiden. Det finns en ökad rörlighet för legitimerad personal och en konkurrens med verksamheter som erbjuder bättre lönevillkor och attraktiva arbetstider erbjuds från både interna och externa aktörer.
- Verksamheten erbjuder karriärmöjligheter för att medarbetare ska stanna. Det ges möjlighet att inom anställningen söka specialistutbildning eller andra adekvata utbildningar för att bättre kunna möta de behov som patienter har och öka kvaliteten i verksamheten.
- Satsningar på välfärdsteknik och digitalisering för att möta framtidens behov och effektivisera verksamheten.
- Hälso- och sjukvården ingår i den nationella och regionala styrningen av framtidens eHälsa. Utmaningen under kommande år är att införa ett övergångssystem gällande journalföring i väntan på framtidens vårdinformationsmiljö.
- Samverkan internt och externt för att förebygga och möta dagens och framtidens behov av vård och omsorg.

Externt

Den allt växande äldre befolkningen och färre personer som ska tillgodose behoven av sjukvård är en utmaning. Det ställer krav på samverkan mellan vårdnivåerna för att hushålla med resurserna.

4.3 Individ och familj

4.3.1 Redovisning av resultat

Kostnads- och volymutveckling

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---------|---------|---------|
| Nettokostnad, tkr | 304 173 | 311 308 | 278 652 |
| Nettokostnadsutveckling, % | | 2,3% | -10,5% |
| - varav försörjningsstöd, tkr | 68 592 | 72 097 | 73 190 |
| Antal vårddagar institution barn och unga | 18 099 | 7 884 | 5 123 |
| Antal barn och unga i familjehem | 123 | 81 | 61 |
| Antal vårddagar institution vuxna | 2 919 | 2 120 | 1 931 |
| Antal boendedygn socialt boende | 57 427 | 61 238 | 44 034 |
| Antal hushåll med försörjningsstöd | 681 | 696 | 702 |

Í nettokostnad för 2018 har det bokförts kostnader för 10 mkr som avser funktionshinder. Detta innebär att reell nettokostnadsminskning är 7,6% istället för 10,5% enligt beräkning. Detta kommer också att återfinnas under funktionshinderavsnittet.

Nettokostnaden har minskat med 7,6 procent (se fotnot ovan). Kostnadsminskningen förklaras framförallt av minskade kostnader för barn och unga och ensamkommande men även för vuxna. Sektorn har arbetat målmedvetet med handlingsplan och uppföljning av dessa.

Nettokostnaderna för försörjningsstöd har ökat med 1,5 procent. Detta förklaras av att antalet hushåll med försörjningsstöd ökat något jämfört med 2018. Antal unga hushåll (under 25 år) har ökat jämfört med 2018 vilket förklaras av att ensamkommande ungdomar från och med 2018 ingår i gruppen hushåll som söker försörjningsstöd men antalet barnfamiljer har minskat. Från och med augusti lämnas kontoutdrag i samband med återansökan av försörjningsstöd för kontroll av andra inkomster.

Vårddagar institution barn och unga har fortsatt minskat under 2019 med 35 procent. Detta förklaras främst av ett minskat antal ensamkommande. För övriga barn och unga ligger antalet vårddygn på en minskning på cirka 500. Fördelning av vårddygn enligt SoL (Socialtjänstlagen) och LVU (Lagen om vård av unga) är relativt jämn.

Antal barn och unga i familjehem har minskat med 25 procent. Detta till följd av ett minskat antal ensamkommande barn och unga men också för övriga barn och ungdomar. Minskningen har skett både på konsulentstödda familjehem och interna.

Antalet försenade utredningar har minskat och har de senaste månaderna varit runt 0.

Antal vårddagar vuxna har minskat med 10 procent. Antalet placeringar är mycket få avseende både LVM (Lagen om vård av missbrukare) och SoL vilket innebär stora procentuella förändringar.

Antal boendedygn har minskat med 28 procent vilket förklaras av ett mycket effektivt arbete med boendefrågan. Bland annat har förvaltningen startat upp "Bostad först" men också arbetet effektivt med boendecoaching.

Sektorsledningen har gemensamt analyserat vad som åstadkommit den positiva

förändringen av resultatet:

- Kartläggning av verksamheterna. Gör vi rätt sak med rätt resurser?
- Tydlig ledning och styrning
- Hög kompetens hos ledningen på alla nivåer
- Minskad personalomsättning

4.3.2 Viktiga framtidsfrågor

Internt

- Fortsatt tydlig ledning och styrning för att skapa kontinuitet på samtliga nivåer och behålla våra medarbetare. Men även fortsatt arbete med fokus på förbättrad arbetsmiljö.
- Bibehålla budget i balans genom fortsatt fokus på åtgärder.
- Fortsatt arbete med förbättrad intern samordning.

Externt

- Bostadsbrist
- Förändrad konjunktur och omställningen av arbetsförmedlingen och dess nya uppdrag

4.4 Funktionshinderverksamhet

4.4.1 Redovisning av resultat

Kostnads- och volymutveckling

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---------|---------|---------|
| Nettokostnad, tkr | 352 664 | 380 344 | 375 891 |
| - varav exklusive transporter daglig verksamhet | | 373 009 | 377 740 |
| Nettokostnadsutveckling, % (2019 exklusive transporter daglig verksamhet) | | 7,8% | 1,3% |
| Antal personer med insats enl LSS | 413 | 420 | 426 |
| Årlig förändring, % | | 1,6% | 1,5% |
| Antal personer med bistånd enligt SoL | 398 | 410 | 436 |
| Årlig förändring, % | | 2,8% | 6,5% |

Í nettokostnad för individ- och familjeomsorg för 2018 har det bokförts kostnader för 10 mkr som avser funktionshinder. Detta innebär att reell nettokostnadsminskning -1,3% istället för 1,3% enligt beräkning. Detta kommer också att återfinnas under individ- och familjeomsorgsavsnittet

Nettokostnaden för funktionshinderområdet totalt har minskat med 1,3 procent jämfört med föregående år (se fotnot ovan). Sektorerna har arbetat målmedvetet med handlingsplan och uppföljning av dessa.

Nettokostnaderna (exklusive egen produktion) har minskat för barnboende och korttidsvistelse men ökat för vuxenboende enligt LSS (Lagen om särskild service).

Antal personer med insats enligt LSS har ökat med 1,5 procent. Ökningen beror framförallt på en ökning av antal personer med insats i form av personlig assistans.

Antal personer med bistånd enligt SoL har ökat med 6,5 procent. Detta beror i huvudsak på en ökning av insatsen boendestöd utifrån sektorns inriktning "Hemma först", antalet ärenden har ökat men antal timmar är relativt konstant vilket innebär färre timmar per ärende. Även hemtjänst under 65 år ökar.

Nettokostnaden för egen produktion av BmSS (boende med särskild service) ligger på en ökning i nivå med index. Under året har verksamheten omorganiserat sig för ökad effektivitet.

Den 1 april infördes Lagen om valfrihet (LOV) för daglig verksamhet och verksamheten har anpassat sig och ligger väl till i relation med den ersättningsnivå som satts av kommunfullmäktige. För att förbereda sig för denna förändring påbörjades förändringsprocessen redan under 2018.

Sektorsledningen har gemensamt analyserat vad som åstadkommit den positiva förändringen av resultatet:

- Kartläggning av verksamheterna. Gör vi rätt sak med rätt resurser?
- Tydlig ledning och styrning
- Hög kompetens hos ledningen på alla nivåer
- Minskad personalomsättning

4.4.2 Viktiga framtidsfrågor

Internt

- Bemanningssvårigheterna gällande timvikarier kvarstår i utförarverksamheterna inom funktionshinder, vilket påverkar verksamhetens kvalitet. Ett fortsatt arbete med att förbättra arbetsmiljön och stärka kompetensutvecklingen för att kunna rekrytera och behålla kvalificerade medarbetare är den viktigaste framtidsfrågan.
- Bibehålla budget i balans genom fortsatt fokus på åtgärder.
- Fortsatt arbete med förbättrad intern samordning

Externt

- Brist på BmSS och F100 lägenheter medför ökade kostnader av köpta platser och risk för särskild avgift. Arbetet med att utöka antal platser BmSS inom staden behöver fortgå.
- Välfärdsteknologi innebär möjligheter att effektivisera verksamheten och öka brukarnas självständighet. Det är därför angeläget att stadens plan för införande av välfärdsteknologi genomförs. Vidare bör behovet av att anpassa nya BmSS till välfärdsteknologin lyftas in i ramprogram för nybyggnation BmSS.
- Förändrat regelverk för personlig assistans innebär fortsatt höga kostnader för förvaltningen.
- Stadens övergripande planering av daglig verksamhet när det gäller utbud och efterfrågan

4.5 Kultur och fritid

4.5.1 Redovisning av resultat

Kostnadsutveckling

| Mått | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|--------|--------|--------|
| Nettokostnad, tkr | 42 866 | 42 724 | 32 960 |
| - varav exklusive biblioteken | 30 834 | 32 785 | 29 582 |
| Nettokostnadsutveckling, % (2019 exklusive biblioteken) | | -0,3% | -9,8% |
| - varav kultur, tkr | 22 046 | 19 602 | 12 989 |
| . - varav biblioteken | 12 032 | 9 939 | 3 378 |
| - varav fritid, tkr | 20 821 | 23 123 | 19 972 |

Nettokostnaden har under år 2019 minskat med 9,8 procent jämfört med samma period föregående år. Det beror i huvudsak på förändrad organisation avseende arbetsätt och strategier för Norra Hisingens mötesplatser och fritidsverksamhet i och med minskad ekonomisk ram 2019.

4.5.2 Viktiga framtidsfrågor

Förvaltningen kommer även under 2020 att fortsätta arbetet med att genomföra beslutade strategier för Norra Hisingen mötesplats- och fritidsverksamhet för dem vi är till för. Det innebär fortsatt fokus på planerade aktiviteter, varav en del av utbudet riktar sig till invånare i alla åldrar.

Samhällsvägledningen som inrättades i Selma Lagerlöfs center under 2019 behöver fortsätta att utvecklas och förvaltningen behöver säkerställa att resurserna för detta optimeras exempelvis genom ökat samarbete med andra förvaltningar och verksamheter.

Utifrån den trend av ökad upplevd otrygghet kommer förvaltningens förebyggande och trygghetsskapande arbete att vara viktigt. Att stärka samarbete med civilsamhället blir ett viktigt inslag i detta arbete.

4.6 Intern service

4.6.1 Redovisning av resultat

| Mått (mkr) | Utfall 2019 | Budget 2019 | Avvikelse |
|---|-------------|-------------|-----------|
| Intäkter | 157,5 | 160,4 | -2,9 |
| Personalkostnader | -105 | -108 | 2,8 |
| Övriga verksamhetskostnader inklusive overheadkostnad | -63 | -65,6 | 2,7 |
| Nämndbidrag (stadsdelshuset) | 13 | 13 | 0 |

Internservice visar ett positivt resultat jämfört med budget för året med (+2,6 mkr).

Utfallet för intäkter visar totalt på -2,9 mkr. Detta beror dels på uppsägning av avtal från kund samt reglering mot Grundskole- och Förskoleförvaltningen. Den negativa avvikelsen kompenseras delvis av ökad försäljning av catering.

Den positiva avvikelsen vad gäller personalkostnader beror på effektiv

verksamhetsplanering, vakanta tjänster och minskad långtidsfrånvaro.

Övriga verksamhetskostnader har varit 2,7 mkr lägre än budget. Detta förklaras av minskade kostnader av livsmedel, uppbokning av fakturor från 2018 samt lägre övriga verksamhetskostnad. Gällande stadsdelshuset har förvaltningen haft höga flytt- och konsultkostnader samtidigt som övriga verksamhetskostnader har varit lägre.

4.6.2 Viktiga framtidsfrågor

- Effektivisering av Internservice fortsatt viktig, säkra att dialogen med beställare kan utvecklas för gemensam prioritering av tjänster samt skapa bättre förutsättningar för likvärdig service.
- Fortsatt fokus framåt att fortsätta minska sjukfrånvaron genom att Intensifiera möjligheten att följa upp Fysisk aktivitet som arbetsuppgift -FYA.
- Att nya stadengemensamma arbetssätt och rutiner förankras med kunderna, hos chefer och medarbetare ute i de nya förvaltningarna.

5 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

5.1 Ej verkställda SoL/LSS-beslut

| | SoL-beslut 2019-12-31 | LSS-beslut 2019-12-31 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Antal beslut som inte verkställts inom tre månader från beslutsdag | 2 (IFO- FH) 11 (ÄO) | 13 (IFO-FH) |
| Antal beslut där verkställigheten avbrutits och inte återupptagits inom tre månader från avbrottet | 0 | 3 (IFO-FH) |

IFO- FH

Sektorn har totalt 13 ej verkställda beslut enligt lagen om särskilt stöd (LSS) samt tre ej verkställda beslut enligt Socialtjänstlagen (SoL).

LSS

- Fem beslut avser BmSS. Besluten är inte verkställda på grund av resursbrist. I fyra av besluten är den enskilde placerad i olika former av korttidsboende i avvaktan på verkställighet. I ett av besluten har den enskilde hemtjänst i avvaktan på verkställighet.
- Tre beslut avser daglig verksamhet. I två av dessa besluten har den enskilde inte hittat en daglig verksamhet av intresse med ledig plats. I ett beslut har den enskilde blivit erbjuden plats men inte kommit dit.
- Tre beslut avser ledsagarservice. I dessa tre beslut har verkställigheten uteblivit på grund av att man inte hittat lämplig uppdragstagare.
- Ett beslut avseende personlig assistans är ej verkställt på grund av resursbrist. Har utökad hemtjänst i väntan på verkställighet.
- Ett beslut om korttidstillsyn. Den enskilde har blivit erbjuden plats men avböjt.

SoL

- Ett beslut om trygghetslarm. Trygghetslarmet har inte installerats på grund av att den enskilde inte lämnat nycklar.
- Ett beslut om permanent boende med stöd. Ej verkställt på grund av resursbrist.

ÄO-HSV

Sektorn har totalt 11 ej verkställda beslut enligt SoL som avser särskilt boende. Av dessa har tio tackat nej till erbjuden plats och en väntar på plats med särskild inriktning.

5.2 Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah

| | Kvartal 4 2019 | Kvartal 3 2019 | Kvartal 2 2019 | Kvartal 1 2019 |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Antal anmälningar enligt Lex Maria | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Antal anmälningar enligt Lex Sarah | 0 | 0 | 1 | 0 |

Under andra kvartalet har sektor individ- och familjeomsorg haft en utredning enligt Lex Sarah som anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet gällde brister i handläggningen och vidtagna åtgärder är utbildningssatsningar samt ökat metodstöd.

Under fjärde kvartalet har sektor äldreomsorg samt hälso- och sjukvård haft en utredning enligt Lex Maria som anmälts till IVO. Anmälan avser att verksamheten har identifierat legitimerad personal som inte har följt stadens framtagna hälso- och sjukvårdsprocess och gällande riktlinjer och rutiner, samt inte har uppfyllt

dokumentationsansvaret som följer på legitimationen. Vidtagna åtgärder för att händelsen inte ska upprepas ska personal erbjudas handledning och utbildningsinsatser.

5.3 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll fastställer att nämnder och styrelser årligen ska utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten.

Utvärderingen har gjorts tillsammans med stadsdelsnämndens presidium. Nedan följer en sammanfattning av utvärderingen:

Kultur:

Bedömning: tillräckligt effektiv. Implementering pågår av förvaltningens riktlinje för hur misstanke om interna oegentligheter ska hanteras. I riktlinjen finns en särskild checklista för att förebygga oegentligheter: 1) stärkt kunskap och medvetenhet, 2) riskhantering 3) kunskap om rutiner och riktlinjer. Under 2019 har förvaltningen särskilt fokuserat på Göteborgs stads fyra förhållningssätt som ett strategiskt område.

Planering och uppföljning:

Bedömning: tillräckligt effektiv. Förvaltningen har ett väl fungerande samarbete med presidium och nämnd. Det finns en plan för när (ordinarie sammanträden, temamöten och budgetkonferens) vad ska tas upp. Förvaltningens information till stadsdelsnämnd är tydlig och av relevans.

Förvaltningen arbetar systematiskt med nulägesanalys, verksamhetsplan och uppföljning av verksamhetsplan.

Riskbaserad styrning:

Bedömning: tillräckligt effektiv. Alla nivåer i organisationen arbetar aktivt och systematiskt med riskhantering. Riskanalyser görs vid större förändringar av verksamheten och i planeringen av verksamheten. I samband med budget fastställer stadsdelsnämnden den samlade riskbilden och intern kontrollplan.

Åtgärder och förbättringsarbete:

Bedömning: tillräckligt effektiv. Förvaltningen följer upp och analyserar brister i bland annat uppföljningsrapporter, kvalitetsrapporter, systematiskt arbetsmiljöarbete, systematiskt brandskyddsarbete, avvikelserapporter, synpunktshantering.

5.4 Kvalitetsledning

Alla verksamheter arbetar systematiskt med att ta reda på behov och förväntningar hos dem vi är till för. Detta dokumenteras i nulägesanalysen där eventuella utvecklingsbehov tas vidare i verksamheternas verksamhetsplaner.

Förvaltningens hantering av synpunkter från brukare och invånare syftar till att förbättra verksamheten. Synpunkter som tas om hand på ett bra sätt bidrar till att förbättra verksamheten och höja kvaliteten.

Årligen genomförs brukarundersökningar vars resultat analyseras och ligger till grund för förbättringsförslag i verksamheten. Följande resultat analyseras: Socialstyrelsens brukarundersökning till de äldre, Göteborgs stads egna undersökningar till personer i utförarverksamheterna inom Individ- och familjeomsorg och funktionshinder samt

undersökningar för myndighetsutövning genomförs vartannat år, liksom barn och ungas fritid och medborgarundersökningen.

Inför varje politiskt beslut som rör gruppen eller ämnet rådfrågas funktionshinderrådet och pensionärsrådet.

I verksamheterna finns olika former av anhörråd och brukarråd för att ta tillvara på erfarenheter och kunskap hos dem verksamheter är till för. Detta ligger till grund planering av verksamheten.

Inför varje sammanträde med stadsdelsnämnden har stadsdelens invånare möjlighet att ha dialog med nämndens politiker om för dem viktiga frågor.

5.5 Sponsring

Inga beslut om sponsoråtagande har fattats.

5.6 Attraktiv hemtjänst

Socialstyrelsens brukarundersökning 2019 visar att äldre är fortsatt nöjda med hemtjänsten. 79 procent (föregående år 78 procent) av de svarande uppger att de sammantaget är nöjda. Snittet för staden är 81 procent. Trots den stora omställningen som har skett under året i samband med övergången till utförd tid och det mobila arbetssättet med planering PluGo har omsorgstagarnas nöjdhet bibehållit en hög nivå.

Hemtjänsten följer statistik från utvärdering av hemtjänstinsatser (UH). Statistiken ger svar på hur nöjda brukare är med sin hemtjänst utifrån kvalitetsindikatorerna självbestämmande vad/hur/när, ligger alla kring snittet i staden och visar en svag ökning av nöjdhet under året. Kvalitetsindikator bemötande ligger högt i både UH (4,2) och brukarundersökningen (95 procent), liksom självbestämmande -vad i UH (4,1) och motsvarande mått i brukarundersökningen (78 procent). Kvalitetsindikatorerna bemötande/Utfört uppdrag ligger kring snittnivån för staden och visar en svagt positiv trend.

Andel medarbetare med grundutbildning är 89,7 procent jämfört med 90,3 procent 2018. Detta relateras till allt större rekryteringssvårigheter och bemanningsuppdraget är flyttat till ordinärt boende sedan juli 2019.

Den ackumulerade sjukfrånvaron, 9,1 procent till och med november 2019, är fördelat på korttidssjukfrånvaro 3,1 procent och långtidssjukfrånvaro 5,9 procent. Arbetet med att minska sjukfrånvaron är fortsatt prioriterat genom effektiva och systematiska rutiner där chef och HR följer upp enskilda personalärenden.

- HME är 82 (2018), en ökning jämfört med 2017 (78)
- NMI är 56 (2018) en ökning jämfört med 2017 (52)
- NMI chef kan ej redovisas på grund av för få antal svar 2018
- HME chef redovisas inte på grund av för få antal svar 2018

6 Bokslut

6.1 Sammanfattande analys

Analys jämfört med föregående år:

Intäkter och kostnader avviker markant jämfört med föregående år. Främsta anledningen till detta är den organisationsförändring avseende skola/förskola som gjordes i halvårsskiftet 2018 samt bibliotek och daglig verksamhet transporter som överfördes till Kulturförvaltningen respektive Trafikkontoret den 1 april 2019.

Analys jämfört med budget:

Intäkterna för 2019 20,2 mkr högre än budgeterat. Det beror främst på ökade statliga bidrag och högre ersättning för personlig assistans, lönebidrag samt övriga bidrag.

Personalkostnaderna har varit 9,5 mkr lägre än budgeterat framför allt inom sektor individ och familjeomsorg samt funktionshinder (främst inom område boende och område bistånd) men också inom område intern service samt sektor samhälle och kultur.

Lämnade bidrag visar ett underskott (-10,8 mkr) och förklaras av högre kostnader för försörjningsstöd, habiliteringsersättning (kompenseras till del av statligt bidrag) och bidrag/kompensation till andra nämnder IFO-FH.

Köp av huvudverksamhet visar ett högre utfall än budget (-5,2 mkr) som till största delen beror på högre andel köpta externa platser på äldreboenden.

Lokalhyror är högre än budgeterat (6,7 mkr) beroende på avsättning för restskulder i Lillekärr Södra 51 (5,5 mkr) samt Friedländers gata 20 (2,5 mkr).

Köp av entreprenad och tjänster visar ett överskott mot budget (+18,8 mkr). Det förklaras till stor del med buffert och central reserv inom IFO-FH. Här återfinns också minskade kostnader för kommungemensamma tjänster (3,6 mkr), Intraservice har ej genomfört nyutveckling i den omfattning som var budgeterat.

6.2 Resultaträkning

| Mkr | Årets utfall | Budget | Föregående års utfall |
|---|-----------------|-----------------|-----------------------|
| Taxor och avgifter | 23,8 | 22,4 | 42,3 |
| Hyror och arrenden | 44,9 | 45,7 | 43,3 |
| Bidrag | 65,5 | 44,7 | 116,8 |
| Försäljning av verksamhet och konsulttjänster | 249,1 | 253,1 | 205,6 |
| Försäljningsintäkter | 25,4 | 22,5 | 48,2 |
| Övriga intäkter | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Verksamhetens intäkter | 408,6 | 388,5 | 456,1 |
| Lön ersättningar o förmåner | -619,2 | -622,4 | -885,4 |
| Sociala avgifter o pensionskostnader | -240,6 | -246,9 | -342,9 |
| Personalkostnader | -859,8 | -869,3 | -1 228,3 |
| Lämnade bidrag | -98,0 | -87,1 | -96,9 |
| Köp av huvudverksamhet | -371,2 | -366,0 | -564,1 |
| Lokal- o markhyror | -95,3 | -88,6 | -149,8 |
| Fastighetskostnader och fastighetsentreprenader | -6,4 | -6,0 | -7,9 |
| Bränsle, energi och va | -0,2 | -0,2 | -0,2 |
| Kostnader för transportmedel | -6,3 | -6,8 | -9,0 |
| Köp av entreprenad och tjänster | -71,7 | -90,5 | -98,4 |
| Övriga verksamhetskostnader diverse | -87,3 | -86,5 | -109,7 |
| Övriga verksamhetskostnader | -736,3 | -731,9 | -1 035,8 |
| Verksamhetens kostnader | -1 596,1 | -1 601,2 | -2 264,1 |
| Verksamhetens nettokostnad | -1 187,5 | -1 212,7 | -1 808,0 |
| Kommunbidrag | 1 212,7 | 1 212,7 | 1 800,5 |
| Verksamhetens resultat | 25,2 | 0,0 | -7,5 |
| Finansiellt netto | 0,0 | 0,0 | -0,1 |
| Resultat | 25,2 | 0,0 | -7,5 |

7 Fördjupning till nämnden

7.1 Uppdrag: Genomgång av revisionsrapporter avseende stadsdelsnämndernas verksamhetsområden

I samband med att stadsdelsnämnden beslutade om åtgärdsplan utifrån revisionsberättelse och revisionsredogörelse 2018 fick förvaltningen i uppdrag att gå igenom övriga revisionsrapporter i stadsdelsnämndssektorn för att se om någon allvarlig anmärkning, kritik eller rekommendation som någon annan stadsdelsnämnd fått som kan ha bäring på vår verksamhet och i så fall ta fram förslag på åtgärder.

I följande tabell finns de områden andra stadsdelsförvaltningar blev granskade på, som inte stadsdelsförvaltningen Norra Hisingen granskades på, med påföljande rekommendationer. I kommentarskolumnen görs en bedömning om detta är en risk i Norra Hisingens stadsdelsnämnd.

| Granskningsområde | Rekommendationer | Förvaltningens kommentar: |
|--|--|---|
| Göteborgs Stads arbete med stöd till personer som utsätts för våld i nära relation | Stadsrevisionen rekommenderar Angereds stadsdelsnämnd att säkerställa att det finns ett fastställt ansvar för den externa samverkan. Stadsrevisionen rekommenderar Angereds stadsdelsnämnd att fastställa rutiner för hur barn ska tas om hand och stödjas av personal med adekvat kompetens om en förälder har avlidit till följd av våld. Stadsrevisionen rekommenderar Lundby stadsdelsnämnd att säkerställa att nämndens arbete med stöd till personer som utsätts för våld i nära relation och barn som bevittnat våld lever upp till gällande regelverk. | Detta var en fördjupad granskning inom ett särskilt riskområde och gjordes i Angered och i Lundby. Stadsdelsnämnden Norra Hisingen bedömer att denna risk är av så allvarlig art att den kommer att granskas under 2020 enligt intern kontrollplan. |
| Uppföljning av utredningar enligt socialtjänstlagen avseende barn | Stadsrevisionen rekommenderar stadsdelsnämnden Angered att genomföra och dokumentera uppföljning och egenkontroller för att säkerställa kvaliteten i handläggning och dokumentation. | Stadsrevisionen har granskat stadsdelsnämnden Norra Hisingens arbete med utredningar enligt Socialtjänstlagen avseende barn 2014, 2015 och 2017. Fokus i granskningen 2017 var på utredningstid och att handläggning och dokumentation följde kraven i lagar och föreskrifter inom området. Utifrån 2017 års granskning bedömde revisionen att stadsdelsnämnden har omhändertagit rekommendationerna. |
| Det systematiska arbetsmiljöarbetet | Stadsrevisionen rekommenderar Angereds stadsdelsnämnd att årligen ta del av en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. (Uppföljning av tidigare års rekommendation) | Stadsrevisionen granskade stadsdelsnämnden Norra Hisingens arbete med det systematiska arbetsmiljöarbetet 2016. Bedömningen var då att nämnden bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete i enlighet med lag, föreskrifter och riktlinjer. |
| Uppföljning av hantering av skyddade personuppgifter | Stadsrevisionen rekommenderar Lundby stadsdelsnämnd att vidta tillräckliga åtgärder för att förhindra felaktigt röjande av känsliga och sekretesskyddade personuppgifter. (Rekommendationen lämnades 2015.) | Revisionen gjorde en granskning Lundby stadsdelsnämnds hantering av skyddade personuppgifter utifrån en uppkommen incident. Förvaltningen arbetar utifrån en fastställd rutin för hantering av sekretesskyddade personer där endast max tre medarbetare har behörighet i sådana ärenden och en särskild begäran måste |

| | | |
|------------------|--|--|
| | | görs i Treserva för att handlägga ärendet. Denna rutin går igenom i introduktion av nyanställda och regelbundet på verksamhetsmöten inom på enheterna inom myndighet. Stadsdelsnämnden bedömer att denna risk är liten. |
| Resor i tjänsten | Stadsrevisionen rekommenderar Västra Hisingens stadsdelsnämnd att upprätta rutiner för hur resor i tjänsten ska beslutas, dokumenteras och underlag hanteras. Stadsrevisionen rekommenderar Västra Hisingens stadsdelsnämnd att säkerställa att stadens policy och riktlinjer för resor i tjänsten, Skatteverkets regler samt nämndens egna rutiner efterlevs. | Resor i tjänsten fanns med som ett särskilt riskområde i revisionens riskanalys för Västra Hisingens stadsdelsnämnd utifrån att denna nämnd gjorde många utlandsresor under 2017. Stadsdelsnämnden Norra Hisingen bedömer att denna risk är liten. |

7.2 Uppdrag: LOV inom daglig verksamhet från s, mp och v

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad beslutade under 2018 att ansvaret för brukares resor till och från sin dagliga verksamhet skulle övergå till Trafiknämnden/Trafikkontoret från och med den 1 april 2019. Även om övergången sammanföll med införandet av LOV inom daglig verksamhet är detta två separata beslut.

Trafikkontoret har genomfört övertagandet av resorna successivt under 2019 i nära samarbete med stadsdelsförvaltningarna. För brukarna i Norra Hisingen genomfördes förändringen den 1 april och den 1 september 2019. Brukare och dess legala företrädare fick information om övergången i god tid. Informationen gavs både skriftligt från myndighetsutövande socialsekreterare och muntligt från medarbetare inom daglig verksamhet. Vid båda övergångstidpunkterna har det funnits en del "barnsjukdomar", till exempel har brukare som behöver hämtas och lämnas personligen blivit lämnad utan tillsyn utanför verksamheten eller hemmet. Ett annat exempel är att det kommit fel typ av fordon, istället för ett fordon med plats för rullstol har en vanlig personbil kommit. Bristerna har medfört att brukare kommit eller lämnat sin dagliga verksamhet försenat men ingen brukare har haft frånvaro på grund av dessa. Bristerna har åtgärdats allt eftersom de identifierats.

Ett viktigt led i kvalitetsarbetet kring resorna är korrekt avvikelshantering, det vill säga att medarbetarna inom daglig verksamhet rapporterar in avvikelser och att Trafikkontoret analyserar och åtgärdar dessa.

Förvaltningen känner inte till någon brukare som avstått eller bytt daglig verksamhet på grund av upplevd otrygghet vid resorna. Det är inte lämpligt att förvaltningen som utförare av daglig verksamhet efterfrågar brukares motivering till byte av daglig verksamhet då det kan uppfattas som försök till påverkan av brukaren i hens val. Det är inte heller lämpligt att förvaltningen efterfrågar brukares upplevelse av resorna i syfte att utvärdera en annan förvaltningens verksamhet.

7.3 Sammanfattande uppföljning av uppdrag utanför budget

| Uppdrag | Status | Kommentar |
|---|----------|---|
| Informera nämnden om ansökningar och underlag för ansökningar angående så kallade paragraf 3-områden | Klar | Det har inte tillkommit några nya områden som föreslagits som paragraf 3-områden. |
| Stadsdelsnämnden Norra Hisingen beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att ta fram förslag på hur nämnden kan agera för att förbättra kollektivtrafiken i Norra Hisingen | Klar | Rapporterades till stadsdelsnämnden den 28 maj 2019 |
| Yrkande gällande arbetssituationen för hemtjänstpersonalen | Klar | Har rapporterats regelbundet till stadsdelsnämnden under 2019 |
| Genomgång av revisionsrapporter avseende stadsdelsnämndernas verksamhetsområden | Klar | Rapporteras i årsrapport 2019 |
| Lov inom daglig verksamhet från s, mp och v | Klar | Slutrapporteras i årsrapport 2019 |
| Uppdrag att inleda projektet måltidsvänner (från ks/kf) | Klar | Arbetet är inlett och kommer att fortsätta under 2020. |
| Uppdrag att påbörja implementering av de i utredningarna beskrivna förstärkningsområdena (från ks/kf) | Klar | Slutrapporterades i uppföljningsrapport augusti 2019 |
| Stadsdelsnämnderna får i uppdrag att vidareutveckla och förstärka samverkan med ideell sektor när det gäller att inkludera unga med funktionsnedsättning i den befintliga fritidsverksamheten, utifrån modellen "integrerad arena" (från kf/ks) | Påbörjad | |

7.4 Uppföljning IFO: Barn och familj

| | jan | feb | mar | apr | maj | jun | jul | aug | sep | okt | nov | dec |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Antalet anmälningar | 147 | 103 | 155 | 170 | 178 | 112 | 70 | 104 | 169 | 161 | 173 | 130 |
| Antalet pågående utredningar, exklusive ensamkommande | 337 | 335 | 325 | 305 | 275 | 273 | 240 | 199 | 197 | 231 | 271 | 282 |
| Antalet ensamkommande nyanmälda senaste månaden | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Antalet placerade på institution enligt SoL | 14 | 16 | 11 | 19 | 12 | 14 | 17 | 11 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| Antalet placerade på institution enligt LVU | 6 | 8 | 10 | 8 | 6 | 15 | 19 | 5 | 4 | 6 | 3 | 5 |
| Antalet ärenden överstigande 120 dagars utredningstid | 45 | 66 | 42 | 15 | 5 | 11 | 0 | 7 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Totalt antal ärenden | 540 | 527 | 510 | 508 | 461 | 440 | 395 | 357 | 341 | 369 | 412 | 419 |

Tabellen ovan visar på vissa nyckeltal kopplade till barn och familjeenheten IFO-FH, både kopplat till tidigare avvikelser inom ekonomin samt ärenden överstigande 120 dagar. I tabellen kan utläsas att antalet placeringar har minskat samt att antalet ärenden över 120 dagar nu är nere på 0.

7.5 Uppföljning av säkerhetsarbetet

Säkerhetsfrågorna är en del av stadsdelsförvaltningens riskhantering och kan beskrivas som förmågan att upprätthålla en definierad risknivå. Området innefattar personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskap och systematiskt brandskyddsarbete (SBA). Minst en gång om året ska arbetet följas upp och återslag ska ske till nämnden med redovisning om säkerhetsnivån är acceptabel och om förbättringsåtgärder har genomförts.

7.5.1 Personsäkerhet

Förvaltningen bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete utifrån lagar, regler, stadens riktlinjer och arbetsätt. Det finns rutiner för olika verksamheter som talar om hur medarbetare ska agera vid hot- och våldssituationer. Varje verksamhet ansvar löpande för att uppdatera de rutiner som finns. Anmälningar av hot och våld anmäls i ett IT-stöd och följs upp i lokal och förvaltningsövergripande samverkansgrupp.

7.5.2 Informationssäkerhet

Förvaltningsledningen har december 2018 antagit en handlingsplan - så följer vi stadens regelverk inom informationssäkerhet. Nedan kommer en uppföljning på vad förvaltningen har gjort under 2019.

Förvaltningen har tagit fram ett styrdokument inom informationssäkerhet "Ansvar för IT- och informationssäkerhet". Styrdokumentet anger vad ansvaret för IT- och informationssäkerhet innebär och hur det delegeras inom förvaltningen. Dokumentet tas upp för beslut i stadsdelsnämnden i februari.

En utbildning för chefer respektive medarbetare är framtagen, denna ska alla gå under 2020. Alla chefer i förvaltningen utbildas i vad chefsansvaret kopplat till informationssäkerhet innebär. Alla chefer i förvaltningen utbildas också i stadens riktlinjer inom informationssäkerhet inklusive ansvarsfördelningen mellan verksamheterna och nämnden för Intraservice. Samtliga medarbetare kommer en gång per år få utbildning på arbetsplatsträffar med sammanfattning av regelverken samt konkreta förhållningssätt inom informationssäkerhetsområdet.

En sammanställning med kartläggning och informationsklassning av förvaltningens samtliga IT-stöd har tidigare tagits fram och uppdateras löpande.

Inom ramen för arbetet med internkontroll gör verksamheterna årligen riskanalyser. På enhetsnivå tas de tre största riskerna fram. På områdes-, sektors- och förvaltningsnivå är analysen djupare utifrån givna riskområden där IT- och informationssäkerhetsrisker är ett av riskområdena. Förvaltningen behöver säkerställa att riskanalyserna innehåller risker avseende IT- och informationssäkerhet. Förvaltningen tar fram mallar som stöd för avbrotts- och kontinuitetsplanering av IT-stöd. Syftet är att det ska finnas en beredskap för hur verksamheten bedrivs om IT-stödet inte fungerar.

Nämnden är ytterst ansvarig för att följa upp arbetet med informationssäkerhet. I årsrapporten får nämnden årligen en återkoppling hur läget är och vilka förbättringar

som görs.

7.5.3 Krisberedskap

Under året har stadsdelsförvaltningen deltagit i fyra stadengemensamma övningar i WIS, som är ett webbaserat informationssystem för att kunna dela information före, under och efter samhällsstörningar. Genom övningarna har stödresurser till krisledningen stärkt sin förmåga att dela information vid samhällsstörningar. I samband med övningarna i WIS har också övningar i radiosystemet Rakel genomförts. Rakel är ett digitalt radiosystem som används av aktörer som verkar inom allmän ordning, säkerhet och försvar. Under året har också regelbundna teknikövningar i stadsdelsförvaltningens krisledningsrum genomförts med krisledningen. Detta för att minska sårbarheten och att öka tryggheten i att använda tekniken vid en eventuell kris. Två medarbetare i stadsdelsförvaltningen har under året genomgått en utbildning i att kunna hålla i övningar för att öva samordning och psykologisk första hjälpen. Dessa två personer har sedan hållit i två övningar för stadsdelens krisstödsgrupp.

7.5.4 Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Enligt kommunfullmäktiges riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete - SBA ansvarar varje förvaltning för att riktlinjerna efterlevs och ska en gång om året rapportera status på det systematiska brandskyddsarbetet till nämnd/styrelse.

Stadsrevisionen granskning av brandskyddsarbetet år 2016 visade på brister gällande organisation, dokumentation, riskanalys och uppföljning. Stadsdelsnämnden fick rekommendationer att se över så att personal och vikarier känner till brandskyddsrutinerna, att riskanalyserna är aktuella och uppdaterade, och att egenkontrollen görs och dokumenteras.

Förvaltningen följer årligen upp verksamhetsansvarigs brandsskyddsansvar genom ett antal frågor. Svarsfrekvensen låg på 98 procent. Generellt kan förvaltningen se att brister finns gällande riskanalyser, utbildningar, utrymningsövningar och egenkontroll. 38 procent uppger att de inte har genomfört riskanalyser de senaste tolv månaderna. 36 procent uppger att utbildningar inte har genomförts enligt utbildningsplan. 55 procent uppger att utrymningsövningar inte har genomförts de senaste tolv månaderna. 29 procent uppger att egenkontroller av brandskyddet inte är genomfört minst fyra gånger de senaste tolv månaderna. I de fall enheter uppger att de brister i brandskyddsarbetet är den största förklaringen att brandskyddsombudet har slutat och det blivit en vakans. Andra skäl som uppges är byte av chef och byte av lokal.

Åtgärder som vidtagits för att komma tillrätta med bristerna är utbildning för brandskyddsombud och chefer, nytt dokumentationssystem, ny fastighets sida för det systematiska brandskyddsarbetet på intranätet samt stöd från fastighetsstrateg. Förvaltningen har genom Räddningstjänsten erbjudit fem tillfällen med utbildning inom det systematiska brandskyddsarbetet och fem tillfällen med brandutbildning, för främst chefer och brandskyddsombud. Sammantaget deltog 46 respektive 25 personer på vardera utbildning. Som ett komplement har förvaltningen även erbjudit utbildningar mer skräddarsydda för anläggningsskötare.

För dokumentation har under hösten en gemensam plattform på SharePoint tagits fram. Varje enskild verksamhet har en egen "flik" där verksamheterna kan dokumentera sitt brandskydd. På så vis säkerställer förvaltningen att allt material finns lagrat och tillgängligt digitalt vilket också underlättar uppföljningen. Förvaltningen har erbjudit ett flertal tillfällen med workshopstöd för dokumentation av brandskyddsarbetet.

Under 2020 kommer förvaltningen fortsatt arbeta med att stärka uppföljningen av

brandskyddsarbetet, ha en tydligare ledning och styrning samt ge stöd och utbildning generellt och med fokus på områdena där förvaltningen brister. Utrymningsövningar kommer att genomföras i samarbete med Räddningstjänsten. Vid de tillfällen kommer enheten riskanalys uppdateras. Enheter med brister i sitt systematiska brandskyddsarbete kommer att prioriteras i första hand.

7.5.5 Egendomsskador

Skadekostnad 2019

| Skadetyper | Kostnad 181201-191130 | Kostnad 171201-181130 | Ökning/minskning i kronor |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Stöld/inbrott | 2 000 | 0 | 2 000 |
| Glaskross | 9 000 | 1 003 000 | -994 000 |
| Klotter | 2 000 | 7 000 | -5 000 |
| Övrig vandalisering | 0 | 60 000 | -60 000 |
| Brand | 0 | 0 | 0 |
| Vatten | 0 | 0 | 0 |
| Larm (ej brandlarm) | 0 | 12 000 | -12 000 |
| Övriga skador | 30 000 | 0 | 30 000 |
| Totalkostnad per år: | 43 000 | 1 082 000 | -1 039 000 |

Förvaltningen har minskat sina skadekostnader jämfört med föregående år. En stor faktor är att skola och förskola blev egna nämnder den 1 juli 2018 och inte finns med i kostnaden för 2019.

7.6 Uppföljning synpunktshantering

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|
| Antal registrerade inkomna synpunkter | 75 | 171 | 184 | 442 | 180 |
| Andel registrerade besvarade synpunkter | 65% | 83% | 64% | 29% | 52% |

Stadsdelsnämnden Norra Hisingen har riktlinjer för synpunktshantering. Det ska vara enkelt för brukare och medborgare att vända sig till stadsdelsförvaltningen med sina synpunkter. Den som lämnar en synpunkt ska inom fyra veckor få ett svar på hur förvaltningen har tagit hand om synpunkten. Enligt riktlinjerna ska nämnden årligen få en återkoppling i form av en sammanställning och analys av de synpunkter som har kommit in under året.

Under 2019 har totalt 180 synpunkter registrerats i förvaltningens diarium. Synpunkterna som inkommit rör verksamheter i alla förvaltningens sektorer. En stor andel av inkomna synpunkter rör sektor samhälle och kulturs verksamheter. Detta beror i huvudsak på att cirka en fjärdedel av synpunkterna som registrerats under 2019 rör Selma Lagerlöfs center. De handlar om husets utseende, både på insidan och utsidan, husets inredning och utformning. Vidare handlar synpunkterna om husets funktionalitet, exempelvis höga ljudnivåer i det så kallade Hjärtat, och om husets tillgänglighet men det har också inkommit synpunkter på verksamheterna i huset.

Enligt tabellen ovan har förvaltningen registrerat svar i 52 procent av inkomna synpunkter. En del synpunktslämnare lämnar inga kontaktuppgifter vilket innebär att förvaltningen inte kan återkoppla till synpunktslämnaren. I drygt en tredjedel av de

inkomna synpunkterna, 61 stycken vilket motsvarar 34 procent, saknas kontaktuppgifter till synpunktslämnaren. Av andelen synpunkter där kontaktuppgifter finns har svar registrerats i 78 procent. Förvaltningen har i betydligt högre utsträckning besvarat synpunkter inom fyra veckor än 2018 men antalet synpunkter är också betydligt färre än förra året.

Förvaltningen bedömer att arbetet med att informera chefer och handläggare om rutinen för att hantera synpunkter behöver fortgå. Särskilt viktigt är att introducera nya chefer i synpunktshanteringen. Staben arbetar med att underlätta för chefer och handläggare att besvara synpunkter inom angiven tid (fyra veckor) genom att lägga bevakningar som genererar impulser via systemet när svarstiden håller på att löpa ut. Förvaltningen bedömer att andelen synpunkter (där kontaktuppgifter finns) som besvaras inom fyra veckor kan öka med fortsatta informationsinsatser om synpunktshanteringen.

7.7 Sammanställning av selektivt föreningsbidrag

Enligt stadsdelsnämndens anvisningar för selektivt föreningsbidrag är stöd till föreningar genom föreningsbidrag ett led i samverkan mellan stadsdelsnämnden och civilsamhället. Föreningsbidrag kan betalas ut till alla föreningar som uppfyller de grundläggande kraven för att få bidrag enligt kommunfullmäktiges riktlinjer.

Utbetalt selektivt föreningsbidrag inklusive bidrag för provapå-aktiviteter har minskat sedan 2018. Om de statliga bidragen för lovaktiviteter räknas in har medlen som föreningarna beviljats varit ungefär desamma 2019 som 2018. Fördelningen mellan flickor och pojkar är jämnare än föregående år och fler föreningar i Backa/Brunnsbo har gjort verksamhet än tidigare år. Förvaltningen har utöver selektivt föreningsbidrag fortsatt samverkan med föreningen Passalen samt påbörjat en större rörelsesatsning ihop med Västra Götalands idrottsförbund under året. Förvaltningen har också anordnat en föreningskonferens, skapat en föreningskatalog, fortsatt med digitala nyhetsutskick och funnits tillgängliga som bemanning på Selma Lagerlöfs center återkommande under året.

I bilaga *Sammanställning av selektivt föreningsbidrag 2019* finns en sammanställning av hur det selektiva föreningsbidraget har använts under 2019.

7.8 Uppföljning av åtgärdsplan 2019 utifrån Stadsrevisionens rekommendationer

Utifrån Stadsrevisionens granskning under 2018 och rekommendationer fastställde stadsdelsnämnden en åtgärdsplan den 18 juni 2019. I bilaga *Uppföljning av åtgärdsplan 2019 utifrån Stadsrevisionens rekommendationer* redovisas uppföljning av dessa åtgärder.

7.9 Uppföljning av privata utförare (Samordnad placerings- och inköpsfunktion)

Uppföljning av privata leverantörer inom SPINK omfattar:

1. Basuppföljning - alla leverantörer som ingår i Spinks utförarsammanställning.
2. Rating - alla leverantörer som blivit rekommenderade och använts av socialtjänsten.
3. Synpunktshantering - leverantörer där synpunkter uppkommer
4. Utökad uppföljning genom besök - ett urval på cirka 70 leverantörer per år

Se bilaga *Uppföljning av arbetet med systematisk leverantörsuppföljning 2019*.

7.10 Uppföljning av intraprenad

Sedan den 1 september har Lillhagsparken 9 drivits som intraprenad. Den största skillnaden med den nya driftsformen uppges vara att ansvaret för driften av verksamheten delas av alla i personalgruppen. Verksamheten har under flera år arbetet med hyresgästen i centrum och delaktighet och inflytande för hyresgäster och medarbetare. Intraprenad innebär en fortsatt utveckling av arbetssättet delaktighet och inflytande.

Sedan införandet av intraprenad upplever enheten att den har fått ett gott rykte och att efterfrågan på att arbeta på enheten har ökat. Vid ett annonseringstillfälle under hösten var det över 90 sökande. Ansvariga undersköterskor ombesörjer rekrytering till verksamheten både vad gäller vikariat och tillsvidareanställning. Detta har bidragit till ökad kompetens och engagemang hos personalen. Effekterna av detta för hyresgästerna är en bättre vård och omsorg.

Budgetansvarig undersköterskesamordnare har kontroll på verksamhetens budget gällande inköp, utgifter, drift och beställningar. Åtgärder vidtas snabbt om verksamhetens budget går åt fel håll. Ett eventuellt överskott gör att verksamheten kan ge hyresgästen lite extra guldkant på tillvaron.

Enheten uppger sig vara mest stolta över möjligheten att vara med och fatta beslut som rör verksamhetens drift och utveckling, vilket leder till många positiva effekter. Med stor delaktighet och ett gott samarbete har verksamheten lyckats att vända ett stort underskott till plusresultat, vilket skedde under en kort tid.

8 Uppföljning av intern kontrollplan och åtgärdsplan

I samband med stadsdelsnämndens budget 2019 fastställde stadsdelsnämnden en intern kontrollplan och en åtgärdsplan. Uppföljningen av dessa redovisas i samband med årsrapport 2019. Se bilagor *Uppföljning av intern kontrollplan 2019* och *Uppföljning av åtgärdsplan 2019 för att minska risker i verksamheten*.

Uppföljning av intern kontrollplan 2019

Granskning har genomförts inom följande områden:

1. Ekonomi: prognoser och åtgärder vid avvikelse
2. Den löneadministrativa processen
3. Görs åtgärder efter granskning?

I intern kontrollplan 2019 fanns också risken att förvaltningen brister i hanteringen av delegationsbeslut. Stadsrevisionen gjorde en uppföljande granskning av detta under 2018, utifrån rekommendationer 2015 och 2016, och bedömer att nämnden har vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa att beslut fattade med delegation registreras och anmäls enligt vad nämndens regler och riktlinjer för kommunalrättslig delegation föreskriver. Därmed bedömer förvaltningen att risken har minskat för felaktigheter inom området och stryker denna granskning.

Uppföljning av åtgärdsplan 2019 för att minska risker i verksamheten

Huvuddelen av åtgärderna har genomförts eller delvis genomförts.