



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-01-22

Diarienummer N163-0017/23

Handläggare

Simon Flodén, Niklas Lindebäck

Telefon: 031-3660024

E-post: simon.floden@socialnordost.goteborg.se

Årsrapport 2022

Förslag till beslut

1. Socialnämnden Nordost godkänner förvaltningens förslag till Årsrapport 2022 med tillhörande bilagor och översänder denna till kommunstyrelsen.
2. Socialnämnden Nordost fastställer 2022 års ekonomiska resultat till 143 797 tkr.
3. Socialnämnden Nordost föreslår utifrån värdering av nämndens särskilda ekonomiska risker att riktnivåer för nämndens egna kapital fastställs till 50 000-75 000 tkr.
4. Socialnämnden Nordost beslutar att återredovisa 118 797 tkr av nämndens utgående egna kapital för att komma i nivå med nämndens föreslagna riktnivåer.
5. Socialnämnden Nordost förklarar alla uppdrag som står som avslutade i årsrapporten som slutförda.
6. Socialnämnden Nordost förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Sammanfattning

Årsrapport 2022 beskriver viktiga händelser och utveckling i verksamheten under året med fokus på väsentliga avvikelser. Den beskriver också den övergripande utvecklingen kopplat till ekonomi och personal samt kostnads- och volymutvecklingen inom vårt verksamhetsområde. Utöver det beskriver rapporten förvaltningens arbete kopplat till nämndens mål och uppdrag.

Nämndens ekonomiska resultat för 2022 är ett överskott på 143,7 mnkr. Det positiva resultatet beror till stor del på det tillfälliga kommunbidrag på 63,2 miljoner kronor som nämnden erhöll i maj månad. En del av dessa medel har använts men merparten av resurserna har förvaltningen inte kunnat använda för att göra ändamålsenliga och samtidigt tillfälliga satsningar. Resultatet beror även på att den samlade nettokostnadsutvecklingen inom individ och familjeomsorg minskar med 4,5 procent vilket motsvarar en minskning på cirka 55 mnkr.

Årsrapporteringen innehåller utöver huvudrapporten också ett antal väsentliga bilagor så som nämndens kvalitetsrapport för 2022, uppföljning av privata utförare samt nämndens barnbokslut för 2022.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Ekonomisk rapportering görs i bilaga 1.

Bedömning ur ekologisk och social dimension

Rapporten beskriver förvaltningens pågående arbete utifrån nämndens mål och uppdrag. Detta arbete kan antas leda till positiva effekter och resultat utifrån en ekologisk och social dimension.

Ett av uppdragen som följs upp i rapporten handlar om att införa verksamhetsspecifika klimatmål. Uppdraget anses omhändertaget då förvaltningen under året arbetat fram sex lokala miljömål som en del i implementeringen av stadens miljöledningssystem. Mer om detta går att läsa under rubriken 3.4.10.º

Arbetet kopplat till nämndens mål handlar om att minska bidragsberoende, öka tryggheten och bidra till en meningsfull fritid för unga. Ett arbete som på ett direkt sätt har en tydlig koppling till den sociala dimensionen och där bedömningen till del är att en god måluppfyllelse har nåtts under 2022.

En väsentlig del i årsrapporteringen som har en tydlig koppling till den sociala dimensionen är nämndens barnbokslut som syftar till att skapa en grund för ett mer barnrättsbaserat arbete i verksamheten.

Samverkan

Partssamverkan har skett med de fackliga organisationerna i Förvaltningens samverkansgrupp, FSG, den 31 januari.

Bilagor

1. Årsrapport 2022 Socialnämnden Nordost
2. Ej verkställda beslut IFO kvartal 4
3. Rapportering enligt Lex Sarah
4. Kvalitetsrapport 2022
5. Barnbokslut 2022
6. Uppföljning av externa leverantörer 2022
7. Uppföljning av nämndens verksamhetsplan 2022

Ärendet

Årsrapporten är det sista ledet i uppföljningen av verksamheten avseende 2022. Den ger tillsammans med tidigare uppföljningsrapporter en bild av året som gått.

Årsrapporten tillsammans med bokslutet är den formella årsredovisningen och förvaltningsberättelsen och är föremål för revision och ansvarsprövning.

Beskrivning av ärendet

Rapporteringen under 2022 har fokuserat på viktig styrinformation, som det ekonomiska läget, personalfrågor, väsentliga avvikelser i grunduppdragen samt frågor av uppsiktskaraktär.

Årsrapporten är uppdelad i fem avsnitt där det första avsnittet beskriver väsentlig styrinformation till kommunledningen, vilket inkluderar rapportering av väsentliga avvikelser, kostnads- och volymutveckling inom nämndens verksamhetsområde samt resultatet och en bedömning av måluppfyllelsen för de av kommunfullmäktige utstyrda budgetmålen.

I det andra och tredje avsnittet är fokus på en förvaltningsövergripande uppföljning av utvecklingen kopplat till ekonomi, personal och uppföljning av särskilda beslut och uppdrag samt nämndens bokslut.

Det fjärde avsnittet utgör en fördjupad uppföljning till nämnden och redogör för en ekonomisk uppföljning per avdelning och det femte och sista avsnittet utgör en uppföljning och bedömning av alla uppdrag som kommunfullmäktige och kommunstyrelsen gett nämnden.

Utöver själva huvudrapporten följer ett antal bilagor med i rapporteringen. Dels en kvalitetsrapport som syftar till att synliggöra kvaliteten och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till nämndens grunduppdrag. Syftet är att säkerställa och utveckla kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till och ska också stödja det systematiska kvalitetsarbetet i förhållande till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

I nämndens tid- och arbetsplan för planerings- och uppföljningsarbetet beskrivs hur verksamhet som utförs av privat utförare där nämnden är huvudman följs upp på tre nivåer. Placerande socialsekreterare ansvarar för att individuppföljning genomförs, Nämnden för inköp- och upphandling ansvarar för uppföljning av ramavtal och Samlad placerings- och inköpsfunktion ansvarar för att samordna och systematisera leverantörsuppföljning. Denna uppföljning biläggs årsrapporten.

Avsnitt 3.4.1 redogör för nämndens utvärdering av sitt system för styrning, uppföljning och kontroll som alla nämnder, utifrån stadens riktlinjer, är ålagda att lämna i samband med årsrapporteringen. Kvalitetsrapporten i bilaga 4 tillsammans med en enkät som skickats till förvaltningens samtliga chefer utgör underlaget för nämndens bedömning.

Alla nämnder ska årligen i samband med årsrapporteringen också göra ett barnbokslut. Barnbokslutet för 2022 utgår ifrån barnkonventionens artiklar och sker i form av en sammanfattning under rubriken 3.4.9 samt i en längre rapport i bilaga 5.

Socialförvaltning Nordost

Fredrik Johansson
Förvaltningsdirektör

Simon Flodén
Förvaltningscontroller

Årsrapport 2022

Socialnämnden Nordost

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	6
2.1	Verksamhetens utveckling	6
2.1.1	Redovisning av resultat.....	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	8
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	10
2.2.1	Organisationsmål	10
2.2.2	Övergripande verksamhetsmål.....	13
2.2.3	Nämndspecifika mål från KF	22
3	Övrig uppföljning till kommunledningen.....	29
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	29
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv.....	29
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	29
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning	30
3.2	Ekonomisk uppföljning	31
3.2.1	Analys av årets utfall	31
3.2.2	Uppföljning av kommuncentrala poster som hanteras genom beslut av andra nämnder	31
3.2.3	Uppföljning av erhållna statsbidrag.....	32
3.3	Värdering av eget kapital	32
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	33
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	33
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	35
3.4.3	Utredningar barn och unga.....	35
3.4.4	Ej verkställda SoL/LSS beslut	36
3.4.5	Anmälningar enligt Lex Sarah	36
3.4.6	Uppföljning av kvaliteten i hem för vård eller boende (HVB) för barn och unga	37
3.4.7	Kriskommunikation	38
3.4.8	Krisledningsplaner och beredskapsplaner	38
3.4.9	Barnbokslut	38
3.4.10	Uppföljning av miljöarbetet	39

4	Bokslut.....	41
4.1	Sammanfattande analys	41
4.2	Resultaträkning.....	42
5	Styrinformation till nämnden.....	43
5.1	Ekonomisk uppföljning per avdelning.....	43
6	Redovisning av nämndens uppdrag	45
6.1	Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)	45
6.1.1	Budgetuppdrag från KF:s budget 2022.....	45
6.1.2	Budgetuppdrag från KF:s budget 2021.....	48
6.1.3	Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut	48

1 Sammanfattning

Årsrapport 2022 beskriver viktiga händelser och utveckling i verksamheten under året med fokus på väsentliga avvikelser. Den beskriver också den övergripande utvecklingen kopplat till ekonomi och personal samt kostnads- och volymutvecklingen inom nämndens verksamhetsområde. Utöver det beskriver rapporten förvaltningens arbete kopplat till nämndens mål och uppdrag.

Nämnden rapporterar två väsentliga avvikelser. Dels frågan om förvaltningens höga personalomsättning och svårigheterna att rekrytera personal där situationen förvärrats under året och utvecklingen gått åt fel håll. Personalomsättningen för 2022 är 19,3 procent vilket är en ökning med 6,1 procentenheter jämfört med föregående år. Den höga personalomsättningen innebär ett stort kompetenstapp och tar mycket resurser i anspråk vilket kan innebära att den enskilde drabbas negativt. Även den pågående desinformationskampanjen rapporteras som en väsentlig avvikelse. Den påverkar tilliten till socialtjänsten, samhället och ytterst demokratin, men kan även få till följd att viktig sekretessbelagd information som exempelvis skyddad vistelseort blir röjd när desinformationskampanjen uppmanar till kamp mot socialtjänsten.

Nämnden har som målsättning att vara en attraktiv arbetsgivare. Ambitionen är att ha ett hållbart ledarskap och medarbetarskap där balansen mellan arbete och fritid är god. Särskild fokus har lagts på chefers organisatoriska förutsättningar samt att stärka förvaltningens arbete för att motverka tystnadskultur, otillåten påverkan samt hot och våld. Förvaltningens behov av kompetensförsörjning framöver är påtagligt. För att attrahera, utveckla och behålla kompetens i förvaltningen kommer förvaltningen genomföra flera arbetsmarknadsmässor, verka än mer genom strategiskt rekryteringsarbete samt jobba mer riktat mot aktivt sök av senior kompetens. Förvaltningen avser att djupare analysera möjligheten att inrätta ny eller annan organisationsstruktur för att ytterligare bistå socialsekreterarna i svårare ärenden.

Förvaltningen har under året hämtat stöd från såväl stadsledningskontoret som Sveriges regioner och kommuner (SKR) i frågor om arbetsmiljö kopplat till medarbetares utsatthet. Förvaltningen har också haft möte med Justitiedepartementet gällande deras utredning om offentliganställdas utsatthet.

Nämnden redovisar en god måluppfyllelse i arbetet att minska bidragsberoendet. Antalet försörjningsstödstagare fortsätter att minska och under året har automatiseringen av försörjningsstödet etapp 1 genomförts. Tillgängligheten har ökat för de brukare som kan använda sig av e-tjänsten. Den minskade administrationen har lett till ökade möjligheter att möta, stödja och motivera brukare.

De tillfälliga statliga medlen för utsatta stadsdelar har bidragit till utveckling av förebyggande, brottsförebyggande och trygghetsskapande arbete, tidiga insatser samt ökat fokus på lovaktiviteter. Förvaltningen kommer ha en utmaning i att implementera och bibehålla delar av dessa inom ordinarie budget.

Nämndens ekonomiska resultat för 2022 är ett överskott på cirka 144 mnkr. Det positiva resultatet beror till stor del på det extra tillfälliga kommunbidrag på 63,2 miljoner kronor som nämnden erhöll i maj. Merparten av dessa resurser har förvaltningen inte kunnat använda till att göra kortsiktiga och samtidigt ändamålsenliga satsningar. Nämnden har en sjunkande kostnadstrend och även utan det extra tillfälliga kommunbidraget hade nämnden kunnat visa ett positivt

resultat. Det beror på en generell minskning av alla kostnader kopplat till myndighetsbeslut, men också minskade personalkostnader till följd av vakanser.

Förbättrade interna processer inom våra avdelningar bedöms vara en av orsakerna till verksamheternas minskade nettokostnadsutveckling. Nästa steg för förvaltningen är att förbättra de avdelningsövergripande processerna, inte minst från myndighetsbeslut till verkställighet i intern regi. Det kräver samverkan och en samsyn i vad som är bäst för dem vi är till för.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022
Andel ärenden som avslutats med att behovet tillgodosetts, vuxna	-	42%	39%
Andel ärenden som avslutats med att behovet tillgodosetts, barn och unga	-	68%	66%
Andel ärenden som avslutats med att behovet tillgodosetts, försörjningsstöd	-	42%	49%

Resultatmåttan beskriver andelen ärenden som har avslutats med avslutsorsak Behovet tillgodosett i verksamhetssystemet Treserva från den 1 januari 2022 till och med den 30 november 2022. Resultatmättet redovisades för första gången i delårsrapporten per augusti 2021. Nu är första gången måttet kan jämföras med en tidigare årsrapportering.

För barn och unga har andelen ärenden som avslutats med Behovet tillgodosett minskat mellan 2021 och 2022. Detta beror på en ökning i flera av de avslutsorsaker som utgör kategorin Övrigt som till exempel Egen begäran och Avflyttad. För vuxenheterna har andelen ärenden som kodats som Behov tillgodosett minskat något. Huvudsakligen bedöms detta bero på att fler personer har återtagit sin ansökan eller är överflyttade till annan del av staden/kommun. För försörjningsstöd har andelen som har fått sitt behov tillgodosett ökat. Det beror på att det fortsatt är fler som når självförsörjning. Det beror på fortsatta arbete med fler ut i självförsörjning och då främst en ökning i koden Arbete, i övriga koder har en minskning skett.

Det finns en mängd andra avslutningsorsaker än Behovet tillgodosett i verksamhetssystemet, och som kommer vara fortsatt relevanta att använda. Vad som är en god nivå för Behovet tillgodosett som avslutningsorsak behöver vidare utredas gemensamt med övriga socialförvaltningar. Behov finns även av att identifiera hur olika avslutsorsaker används samt utveckla nya för att på mer rättvisande sätt kunna följa effekter av socialtjänstens arbete.

Resultatmättet bör tolkas med försiktighet. Det finns kända osäkerheter som påverkar måttet, till exempel behovet av att utveckla kvalitetsarbetet i registrering och kontroll av uppgifter i verksamhetssystemet Treserva.

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	2020	2021	2022
Nettokostnad IFO totalt	1 454 822	1 508 505 (3,7%)	1 441 061 (- 4,5%)
Nettokostnad försörjningsstöd	340 891	338 160 (-0,8%)	308 899 (- 8,7%)
Antal hushåll med försörjningsstöd	3 373	3 253 (-3,6%)	2 768 (-14,9%)
Nettokostnad barn och ungdomsvård	671 995	744 365 (10,8%)	714 402 (-4%)
Antal vård dagar institutionsvård	30 973	32 436 (4,7%)	33 407 (3%)
Antal barn och unga i familjehem	312	346 (10,9%)	349 (0,9%)
Nettokostnad vuxenvård	303 754	298 735 (-1,7%)	276 514 (- 7,4%)
Antal vård dagar institutionsvård (vuxna)	6 309	6 108 (-3,2%)	5 141 (-15,8%)
Antal boendedygn socialt boende (vuxna)	136 399	119 531 (- 12,4%)	117 248 (- 1,9%)
Nettokostnad fritid	88 793	69 238 (-22%)	81 217 (17,3%)

Den procentuella förändringen redogörs för inom parentes

Förvaltningen fortsätter arbeta aktivt med att alla personer med försörjningsstöd som kan vara i aktivitet ska vara det och att personer ska ha rätt ersättning från rätt huvudman. Detta i kombination med ett lågt inflöde av nya ärenden gör att nettokostnadsutvecklingen för försörjningsstöd minskat med 8,7 procent jämfört med föregående år.

Automatisering av försörjningsstödet har börjat implementeras under 2022 och har redan frigjort tid från administration och kontroll för handläggare och möjliggjort ett ökat fokus på självförsörjningsuppdraget.

Nettokostnadsutvecklingen för vård vuxna visar en minskning med 7,4 procent. Antalet vård dagar på institution har minskat med 15,8 procent, en bidragande orsak är det minskade antalet unika personer som har behövt omhändertas enligt lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) i förhållande till 2021. Inom vuxenvården finns ett stöd- och behandlingsteam som snabbt kan arbeta proaktivt med individer i aktivt missbruk, vilket bidrar till minskat behov av institutionsplaceringar.

Antalet boendedygn socialt boende (inklusive våld i nära relationer) har minskat med 1,9 procent i förhållande till 2021. Detta bedöms framför allt vara en effekt av ett lägre inflöde av individer i behov av socialt boende men kan också vara ett resultat av det effektiviseringsarbete som enheterna bedriver. Under året har även ett gemensamt utvecklingsarbete mellan de fyra socialförvaltningarna resulterat i en handlingsplan och förtydligade rutiner. Implementering av dessa har påbörjats och kan även ha gett en viss effekt.

Inom både försörjningsstödet samt inom vuxenvården har andelen ärenden per handläggare minskat vilket bedöms ge bättre förutsättningar för en högre kvalitet på det sociala förändringsarbetet.

Nettokostnaden barn och ungdomsvård har minskat med 4 procent mellan år 2021 och 2022. Det totala antalet vård dygn har dock ökat samma period. Nettokostnaden för placeringar enligt SoL (socialtjänstlagen) har minskat med 10,8 procent mellan 2021 och 2022. Antal dygn på HVB (Hem för vård och boende) har ökat något

mellan 2021 och 2022. Antal dygn på statens institutionsstyrelse, SiS har minskat under 2022 i jämförelse med år 2021. Subventioner från SiS, för vård enligt LVU (Lagen med särskilda bestämmelser för vård av unga) har för perioden varit cirka 6 mnkr. Den totala nettokostnaden för LVU-placeringar har minskat med 15,4 procent mellan 2021 och 2022. Ett aktivt arbete med att ta fram checklista inför biståndsbeslut om köpt vård och i de ärenden som löper risk för placering bedöms ha bidragit till minskad nettokostnadsutveckling. Syftet är att säkerställa att den beslutade processen följs, där först den enskildes nätverk, sedan interna insatser, följt av upphandlade externa resurser används samt att direktupphandling enbart används när alla andra alternativ är uttömda.

Antal barn och unga inom familjehemsvården har ökat, placering i egna familjehem ökar gentemot externa familjehem. Andelen externa familjehem har minskat från 21 procent till 16 procent. Familjehem i egen regi har ökat till 84 procent. Den köpta öppenvården har halverats från 14,5 mnkr till 7,4 mnkr jämfört med samma period föregående år. Förvaltningens egna insatser genom exempelvis UngNordost, MST (multisystemisk terapi) och familj- och ungdomsbehandlare är en framgångsfaktor som "hemmaplanslösning". Även satsningen på modellen Signs of Safety bedöms ha bidragit till fler "hemmaplanslösningar".

Nettokostnadsutvecklingen ökar inom Fritid utifrån att nämnden har beviljat en högre budget för medel till föreningsbidrag för lovverksamhet under sommaren och hösten. Dessutom har medel för förstärkta lovaktiviteter inkommit från staden för verksamhet vid mötesplatser för unga i de områden som inte är utsatta. Under pandemin 2021 kunde fritidsverksamheten inte ha öppet i samma utsträckning som 2022 vilket också är en förklaring till den höga nettokostnadsutvecklingen relativt till nettokostnaden 2021.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Hög personalomsättning och svårt att rekrytera
Orsak till att avvikelsen uppstått
Under 2022 har förvaltningen fortsatt haft hög personalomsättning med svårigheter att behålla erfarna medarbetare. Orsakerna är flera, det kan bero dels på sammanslagning av två stadsområden med flertalet förändringar i arbetssätt, i kombination med en god arbetsmarknad för socialsekreterare och många lediga tjänster. Även desinformationskampanjen bedöms ha bidragit till att socialsekreterare slutar. Att arbeta som socialsekreterare i stadsområde Nordost och i synnerhet inom Barn och unga kan vara extra utmanande av flera skäl. Desinformationskampanjen där felaktiga uppgifter om att socialtjänsten kidnappar barn har spridits på sociala medier har även påverkat möjligheten att rekrytera nya medarbetare till socialförvaltningen. Desinformationskampanjen har haft en negativ inverkan på tilliten till socialtjänsten hos dem vi är till för vilket har inneburit att utmaningarna med att arbeta i förvaltningens område blivit än större. Risken för att utsättas för otillåten påverkan och hot är också en faktor som kan ha bidragit till såväl att medarbetare valt att sluta i förvaltningen som svårigheterna att rekrytera nya medarbetare. Till följd av detta har arbetsbelastningen på kvarvarande handläggare och arbetsledare ökat. En stor del av enhetschefernas arbetstid har gått åt till att arbeta med rekrytering av nya medarbetare, samt att fylla de luckor som funnits i bemanningen.

Konsekvenser för de verksamheten är till för
En hög personalomsättning innebär förlust i kompetens och erfarenhet. När nyrekryteringar pågår kontinuerligt innebär det också att resurser tas ifrån kvarvarande verksamhet och att omfördelning av arbetsuppgifter behöver ske. Detta kan påverka kontinuiteten för de vi är till för och klienter kan behöva träffa olika socialsekreterare. När många slutar samtidigt försvinner även kunskap i form av olika utbildningar och metoder från verksamheten. Detta förväntas påverka den enskilde negativt också. Den höga personalomsättningen och vakanta tjänster försvårar den nära ärendesamverkan mellan myndighet och utförarna. Nyrekryterade socialsekreterare behöver tid för att komma in i sitt uppdrag. Det påverkar samsynen med utförarna vilket även påverkar processerna för de vi är till för.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Till följd av detta har arbetsbelastningen på kvarvarande handläggare och arbetsledare ökat. En stor del av enhetschefernas arbetstid har gått åt till att arbeta med rekrytering av nya medarbetare, samt att fylla de luckor som funnits i bemanningen. Introduktion av nya medarbetare är resurskrävande och tar tid och det ställer höga krav på kollegor, chefer och arbetsledare. Nya medarbetare behöver ta sig an komplexa ärenden alltför tidigt innan de hunnit bli tillräckligt erfarna och de mer erfarna behöver utöver sina egna ärenden stötta kollegor. Desinformationskampanjen har i sin tur skapat en tillitsbrist till socialtjänsten och mycket tid behöver läggas på förtroendeskapande insatser. Socialsekreterare behöver lägga mer tid på att försvara och förklara sitt arbete i samtal med dem vi är till för och skapa förtroende, vilket innebär en ökad arbetsbelastning.
Ekonomiska konsekvenser
Kontinuerliga rekryteringar och introduktion är mycket resurskrävande. Det tar tid för en ny socialsekreterare att komma in i arbetet och det tar tid innan en ny och oerfaren socialsekreterare kan ha lika många eller lika komplexa ärenden som en erfaren. Det finns även risk att uppföljningar görs mer sällan vilket kan leda till att utredningar eller placeringar drar ut på tiden vilket ökar kostnaderna.
Vidtagna åtgärder
För att minska personalomsättningen arbetar förvaltningen med flera olika åtgärder. Under föregående år implementerades FAS-systemet vilket innebär ny systematik i ärendefördelningen inom Barn och unga. Över tid förväntas metoden skapa en jämn belastning och en bättre och mer förutsägbar arbetsmiljö. Betydande kompetenssatsningar har genomförts bland annat i metoden och förhållningssättet Signs of safety som implementerats inom verksamhetsområdet barn och unga. Tjänstemätning används för att följa arbetsbelastningen hos respektive socialsekreterare inom avdelningen. På så sätt kan ansvarig enhetschef uppmärksamma och stötta medarbetare, avlasta och omfördela ärenden samt följa upp arbetssituationen över tid. Förvaltningen har rekryterat tidsbegränsad administrativ personal för att minska administrationen för enheter med stor personalomsättning och har även förstärkt med en ytterligare resurs för introduktion av nya medarbetare. Kompetensutvecklingsplaner har tagits fram inom respektive avdelning och arbete pågår med en förvaltningsövergripande kompetensförsörjningsplan.
Pågående desinformationskampanj
Orsak till att avvikelsen uppstått
Internationell desinformationskampanj mot socialtjänsten – försök att påverka tilliten till samhället och demokratin

Konsekvenser för de verksamheten är till för
Påverkar tilliten till socialtjänsten, samhället och ytterst demokratin. Skyddade vistelseorter har blivit röjda när desinformationskampanjen uppmanar till kamp mot socialtjänsten.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Yrkesrollen som exempelvis handläggande socialsekreterare är ifrågasatt, professionella bedömningar utifrån lagstiftningen uttrycks som godtyckliga. Samverkan med andra aktörer försvåras när aktörernas inställning till socialtjänsten ifrågasätts utan källkritik. En effekt av desinformationskampanjen har inneburit att även tjänstepersoner har hängt ut på sociala medier. Desinformationskampanjen har också ökat svårigheten med rekrytering. Desinformationskampanjen har skapat en högre tillåtelse att uttala hot och nedvärderande uttryck.
Ekonomiska konsekvenser
Ökade utbildningsinsatser ca 500 tkr. Ytterligare en utvecklingsledare säkerhet ca 700 tkr. Utökning av dialog och informationsmöten, ca 500 tkr. Tid som tas från grunduppdraget. Ytterligare svårigheter att rekrytera.
Vidtagna åtgärder
Utbildning och dialog för samtliga anställda i otillåten påverkan. Särskilda stödjande rutiner framtagna. Informationsmaterial framtaget. Förstärkning av ytterligare en utvecklingsledare säkerhet. Förvaltningen har en särskild samverkansgrupp med fackliga organisationer för arbetet med otillåten påverkan. Planerar ytterligare utbildningsinsatser för samtliga medarbetare. En ökad mängd dialog och informationsmöten med olika grupper, föreningar och samfund, exempelvis interreligiöst råd. Återerövra tillit tar tid. Tidigt möta människor i sammanhang där de befinner sig tar ytterligare tid. Arbetet i Socialförvaltning Nordost innebär många utmaningar men att dessutom få försvara svensk lagstiftning och ytterst demokratin gör det inte mindre utmanande.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Organisationsmål

2.2.1.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten

Budget i balans

Förvaltningen har en budget i balans och fyra av fem avdelningar har en budget i balans varav den avdelning som inte har budget i balans på helåret visar en positiv trend med överskott från och med augusti. Förvaltningen har lyckats säkerställa en hög grad av rätt insats i rätt tid till rätt pris. Förvaltningen har haft en hög intensitet i uppföljningen av insatser med lägre andel försenade utredningar inom Barn och Unga samt färre ärenden inom myndighet vuxen. Inom försörjningsstödet har antalet e-ansökningar mer än tredubblats under året och nettokostnaderna minskat med cirka nio procent. Andelen konsulentstödda familjehem har minskat och familjehem i egen regi har ökat till 84 procent. Externa öppenvårdsinsatser har minskat och interna öppenvårdsinsatser har ökat.

För en beskrivning av verksamhetens nettokostnadsutveckling vilket lett till en budget i balans se avsnitt 2.1.1 Redovisning av resultat

Långsiktigt hållbara finanser

Inom de stora myndighetsverksamhetsområden (vuxenvård, barn och ungdomsvård och försörjningsstöd) har förvaltningen lägre ackumulerad nettokostnad 2022 än 2021. Förvaltningen har erhållit en stor del tillfälliga medel 2022, både i form av statsbidrag samt extra kommunbidrag men även utan dessa tillfälliga resurser hade resultatet varit positivt 2022. Förvaltningen har ökade nettokostnader inom ett verksamhetsområde, Fritid. Det följer den långsiktiga strategi förvaltningen har med fler tidiga och förebyggande insatser.

Förvaltningen fortsätter att arbeta enligt den framtagna strategin som innehåller följande punkter:

- Säkerställa rätten till bistånd enligt lag och praxis
- Hög intensitet i uppföljningen av insats tillsammans med den enskilde
- Alla externa köp följer processen och rekommendationer från samlad placering och inköpsfunktion (SPINK).
- Förhandling av priser med leverantörer i de fall placeringar sker via direktupphandling
- Ökad andel familjehem och öppenvårdsinsatser i egen regi

Måluppfyllelsen bedöms vara god.

2.2.1.2 Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet

Bedömning av måluppfyllelse

	Målbedömning
Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet	 Viss

En förutsättning för en kostnadseffektiv välfärd med hög kvalitet är en uppföljning som även den är tvärfunktionell där stödfunktioner och chefer tillsammans arbetar med att systematiskt följa upp verksamhetens resultat, gärna tillsammans med medarbetare i verksamheten. Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att få olika stödfunktioner att samverka mer än tidigare men detta måste vidareutvecklas och prioriteras.

Förvaltningen har gjort en kartläggning av chefers organisatoriska förutsättningar. De förbättringsförslag som framkom av denna kartläggning håller på att implementeras i förvaltningen och förväntas på sikt leda till bättre förutsättningar för förvaltningens chefer vilket i sin tur ger våra medarbetare bättre förutsättningar att lyckas i deras arbete.

Den höga personalomsättning som förvaltningen lider av har påverkat målvärdet (Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till stadens totala personalstyrka) och förvaltningens kvalitet negativt. Det pågår ett intensivt arbete, dels med att långsiktigt förbättra förvaltningens möjligheter att rekrytera och behålla personal, men dels även ett kortsiktigt arbete för att mildra konsekvenserna av personalomsättningen genom att exempelvis tillfälligt anställa administrativ personal som kan underlätta arbetet för våra socialsekreterare.

Måluppfyllelsen bedöms därmed till viss.

Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka

Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet				
Indikator - Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till staden totala personalstyrka				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	71	71		73
Utfall/mål för nämnden		77	75	78

Utfallet för indikatorn 2022 är lägre än föregående år samt lägre än målvärdet. En orsak till detta kan vara att flera av verksamheterna under året haft hög personalomsättning vilket innebär fler vakanser och mindre tid i direktkontakt med brukare. Förvaltningen arbetar med olika insatser för att attrahera nya medarbetare samt för att få erfarna medarbetare att stanna kvar.

Kostnad individ- och familjeomsorg

Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet				
Indikator - Kostnad individ- och familjeomsorg (kronor per invånare)				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	7 400	7 545	---	7 200
Utfall/mål för nämnden	13 387	13 155	12 379	14 500

Nämndens kostnad för individ- och familjeomsorg (kronor per invånare) har minskat 2022 (12 379 kr) jämfört med 2021 (13 155 kr) vilket är lägre än nämndens målvärde för 2022 (14 500 kr).

Nettokostnaderna inom Individ och Familjeomsorg har minskat med 4,5 procent samtidigt som antal invånare ökat. Se avsnitt 2.1.1 "Redovisning av resultat" för en beskrivning av förvaltningens nettokostnadsutveckling.

Samtidigt som förvaltningen ser synergieffekter inom avdelningarna återstår det ett arbete med att vidareutveckla de horisontella processer som löper över flera avdelningar, klientens process i förvaltningen.

2.2.1.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor				
Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	79	78	79	81

Utfall/mål för nämnden	77	77	79	79
------------------------	----	----	----	----

Förvaltningen arbetar aktivt med frågor för attraktiv arbetsgivare och goda arbetsvillkor. Genom aktiviteter för att stärka såväl medarbetarskapet som arbetsgivarens förmåga och förutsättningar att leda verksamheterna framåt har förvaltningen goda förhoppningar om att fortsätta öka attraktiviteten och utveckla bra arbetsvillkor.

Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor				
Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt				
	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Mål 2022
Utfall/mål för staden	9,6	8,6	8,8	8,1
Utfall/mål för nämnden	9,2	6,6	6,7	6,7

Den totala sjukfrånvaron ligger på ungefär samma nivå som under 2021 vilket är i linje med förvaltningens målvärde och lägre än målvärdet för attraktiv arbetsgivare. Arbetet med att minska långtidssjukfrånvaron fortsätter att ge resultat då de längre sjukskrivningarna minskat något, dock har korttidssjukfrånvaron ökat under 2022.

Förvaltningen arbetar aktivt med att omhänderta frågor för sjukfrånvaro, dels genom HR stöd till chefer dels via insatser för företagshälsa. Utbildningsinsatser och stödsystem bidrar till förvaltningens möjligheter och kunskaper i frågor för sjukfrånvaron.

2.2.2 Övergripande verksamhetsmål

2.2.2.1 Göteborg är en stad där alla som kan jobbar och försörjer sig själva och därmed bidrar till det gemensamma

Måloppfyllelse

■ God

Förvaltningen har haft samma strategi och indikatorer för de två målen *"Göteborg är en stad där alla som kan jobbar och försörjer sig själva och därmed bidrar till det gemensamma"* och *"Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras"*.

För analys av resultat och åtgärder för högre måloppfyllelse, se rapportering under målet *"Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras"* under rubriken 2.2.3.1.

2.2.2.2 Göteborg genomför tidiga sociala insatser som skapar likvärdiga livschanser för alla

Måloppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Förvaltningen har på olika sätt arbetat med målet att genomföra sociala insatser som skapat likvärdiga livschanser för alla. Bedömningen är viss måluppfyllelse då ett aktivt arbete genomförs men det finns även förbättringsområden.

Flera nya insatser har tack vare de tillfälliga statliga medlen kunnat utvecklas under året. Genom förstärkningen har fler kunnat nås både i tillfällig verksamhet och i ordinarie mötesplatser. Exempel på utveckling av insatser är; digitala föräldrautbildningar, nya samverkansavtal med civilsamhället, förstärkt språk- och kulturkompetens inom förebyggande arbetet och framtagande av kunskapsunderlag. Nya tillfälliga verksamheter och aktiviteter har kunnat testas med goda resultat som till exempel våldspreventivt arbete, hedersproblematik och riktat arbete för att motverka desinformationskampanj mot socialtjänsten. Även verksamheter som tillfälliga mötesplatser för barn med funktionsvariationer, föräldra-barn träning på hälsotek, pappagrupper, utökning av fältverksamhet med mer pedagogiska och sociala insatser i skolan, utökad feriearbete på lov, utökad sommarverksamhet, mötesplatser med mellanstadieverksamhet, öppen föräldra-barnverksamhet och utökad parklek i Hjällbo. Många av dessa verksamheter kommer tyvärr inte kunna implementeras i ordinarie ram men har varit ett bra tillskott under perioden.

Effekter av de utökade satsningarna är:

- Ökning av tillitsskapande insatser främst mot föräldrar.
- Fler som nås av tidigt förebyggande åtgärder, fler i feriejobb.
- Tydlig ökning av förebyggande arbete riktat mot skola/förskola.
- Utökad språk-/och specialistkompetens (heder, våld, kriminalitet, socialmobilisering)
- Utökad mellanstadieverksamhet samt satsningar på bland annat Parklek finansierade av bostadsbolagen.

Verksamheterna inom meningsfull fritid och unga mötesplatser är välbesökta. Under 2022 besöktes mötesplatserna för unga med cirka 188 000 besök (jämfört med 127 000 2021). Av besökarna är 52 procent killar, 47,8 procent tjejer och 0,2 procent ickebinära. Flera av mötesplatserna har dessutom över 20 procent besök av personer med funktionsvariation. De nya LAS reglerna för timanställda innebär svårigheter att använda timanställningar vilket kan ge negativ påverkan på resultaten inför 2023. Mycket av kvällsinsatser förstärks idag med timanställda och antalet kvällar med öppen verksamhet kommer behöva minskas.

Under perioden har ett förstärkt arbete med lovjobb kunnat göras där alla lov kunnat inkluderas och antalet arbetstillfällen inom en av förvaltningens jobbskapande insatser, UngdomsPorten, har uppgått till 255 stycken.

Med hjälp av finansiering av AB Framtiden har arbetet med parklek, familjeaktiviteter och mellanstadieverksamhet kunnat tillfälligt utökas eller tillfälligt etableras i flera av de särskilt utsatta områdena. Det här är ett sätt att nå familjer och barn i tidigare insatser och öka samverkan med bland annat särskola, bibliotek och förskolan i till exempel språkstimulerande verksamheter.

Utifrån arbetet med jämlik stad och kompletterande satsningar av AB Framtiden har flera skolor kunnat arbeta med metoden Skolan som arena. Sju nya skolor som finansieras av bostadsbolagen (kallas i stället för Lights On skolor trots samma metod) har etablerats under året. Förvaltningen anställer de aktivitetsledare som arbetar med aktiviteter under eftermiddagar och kvällar. Aktivitetsledare har

aktiviteter på skolorna inom idrott, kultur, kreativt skapande och läxhjälp. Dessutom har samverkansavtal skrivits med ett tiotal föreningar som har aktiviteter på skolorna på kvällar och helger.

Sedan 1 augusti 2022 finns det en ny enhet inom förvaltningen, Samverkan och tidiga insatser som fokuserar på förebyggande och tidiga insatser med utgångspunkt i det familjecentrerade arbetssättet och samverkan med familjecentralerna. Enheten arbetar med att förstärka det familjecentrerade arbetssättet, FCA arbetet genom den gemensamma arbetsplanen som är överenskommit i staden. Det innebär bland annat att öka skolnärvaro för elever tillsammans med grundskoleförvaltningen och andra aktörer samt att utöka antalet föräldrautbildningsgrupper. Förvaltningen genomför även utökade hembesök i Angered. Följdforskning har skett för att säkra att insatsen genererar de styrkta skyddsfaktorer som har varit utgångspunkt för programmet. Under 2022 har FCA-koordinatorerna och föräldrastödjarna arbetat med nya aktiviteter vilket resulterat i att man har kunnat möta fler familjer än tidigare år. De digitala lösningarna för mötesplatser, föreläsningar och utbildningar har ökat, såväl i enskilda kontakter som med grupper, vilket har lett till att verksamheten har kunnat möta upp flera i målgruppen på nya sätt.

Under hösten 2021 bildades en ny enhet, UngAngered, efter UngÖst-modellen, tillsammans utgör enheterna UngNordost. UngNordost är delvis finansierad av tillfälliga statliga medel med en omfattning av 3,7 mnkr. Enheternas mål är att fånga upp unga i riskzon och erbjuda dem adekvat hjälp utifrån deras behov. Under våren 2022 presenterades resultat från en extern utvärderare av arbetet med UngÖst där det framkommer att en viktig komponent i UngÖsts arbete är möjligheten till flexibilitet och individanpassning. Resultat visar att UngÖst har utvecklat effektiva insatser. Siffror visar att 61 procent av projektets deltagare har återgått i utbildning, 6 procent till arbete och 7 procent till praktik. För UngAngered har det under 2022 varit fokus på rekrytering och implementering av verksamheten och utveckling av samverkansformer internt och externt. Viktig del av arbetet är att komma in tidigt och skapa motivation för ungdomarna/familjerna att ta emot hjälp.

Kompetensprojektet och det Kommunala aktivitets ansvaret, KAA, är viktigt verktyg i att möjliggöra alternativ till skola och arbete för de i riskzon. Enheten finns i nära samverkan med skolor och lokala aktörer genom bland annat skolsocionomer, där det under året har utökats med en tjänst förlagt till Gårdstensskolan. UngNordost har därtill skapat ett stort antal arbetstillfällen för ungdomar långt från utbildning och arbetsmarknad.

Utifrån samverkansteamet i Hjällbo har det med hjälp av tillfälliga statliga medel utvecklats ett samverkansteam även på Nytorpsskolan, i Hammarkullen. Befintligt samverkansteamet i Hjällbo har utvärderats av forskare med positivt resultat, det finns en tydlig metod utarbetad. Målgruppen är elever med normbrytande beteende i högstadiet.

Samverkan med skolan är en betydelsefull del av det förebyggande arbetet. En modell för barn och ungdomar med hög frånvaro håller på att skapas tillsammans med elevhälsan på Lövgårdsskolan. En pilot har påbörjats under hösten 2022. Effekten är i skrivande stund svårbedömd men hypotesen är att modellen skall kunna sjösättas och eventuellt implementeras på fler skolor i området.

På Nytorpsskolan i Hammarkullen har förvaltningen tillsammans med grundskolan startat ett pilotprojekt kallat Familieakademin, som kommer pågå under 2023. Målet är att familieakademin ska kunna arbeta långsiktigt med målgruppen och deras familjer tillsammans med medarbetare och andra som verkar i området.

Aktiviteten syftar till att ge barnen i fjärde klass förutsättningar för att klara av skolan och få ett bra liv samt att föräldrarna är rustade att vara det allra viktigaste och bästa stödet.

Förvaltningen har deltagit i flera olika sammanhang i syfte att informera om Socialtjänstens uppdrag. Bland annat har förvaltningen under två tillfällen under våren deltagit i Mingelcafé som *Bergsjön Möts* anordnat vid Rymdtorget i Bergsjön. Även Polisen och personal från skola, bostadsbolag, och andra offentliga verksamheter har deltagit. Syftet är att på ett lättillgängligt sätt möjliggöra möten mellan Bergsjöborna och myndigheter och aktörer av olika slag. Under året har förvaltningen bland annat besökt Bostadsbolag, grund- och gymnasieskolor och föräldramöten för att informera om socialtjänstens verksamhet. Målgruppen på informationsträffarna har varit yrkesverksamma, föräldrar och elever. På grund av desinformationskampanjen har även information om LVU efterfrågats. Under 2023 kommer mottagningsenheten att utöka med en tjänst vilket kommer att möjliggöra fler besök och mer korrekt information. Detta är av särskild vikt efter desinformationskampanjen där felaktig information om socialtjänstens arbete spridits på sociala medier.

En arbetsgrupp i socialförvaltningarna har tillsammans med Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink) och forskare från Forskning och Utveckling i Väst tagit fram en enkät för att underlätta uppföljning av HVB-verksamheterna för barn och unga (Hem för vård eller boende). Syftet med enkäten är att öka kvaliteten på placeringarna och säkerställa att barn och unga får en god och säker vård. Enkäten fångar upp det som särskilt ska uppmärksammas kring hälsa, utveckling, sociala beteenden, skolgång, samt relationer till anhöriga och andra närstående. Från den 1 oktober 2022 skickas enkäten till alla socialsekreterare som har en HVB-placering efter förslag från SPINK. För tillfället arbetar gruppen bland annat med att öka svarsfrekvensen på HVB-enkäten.

Förvaltningen har ett välfungerande samarbete med föreningen Tidigt föräldrastöd och kulturtolkarna som finns i Lövgärdet. Förvaltningen arbetar med hjälp av kulturtolkarna för att informera om socialtjänstens uppdrag och vid behov vara behjälpliga i kontakten med vårdnadshavare. Syftet med samarbetet är att öka tillgängligheten i Lövgärdet och att fler vid behov självmant ska ansöka om stöd från socialtjänsten. Socialnämnden har fattat beslut om en överenskommelse om ett Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP-avtal, med föreningen Tidigt Föräldrastöd. Målet är att bidra till jämlika uppväxtvillkor för barn och unga genom att stärka föräldrarna, öka målgruppens föräldraförmåga, ge kunskap om vilka insatser socialtjänsten och andra verksamheter i staden kan erbjuda så att de vågar söka hjälp och ta emot stödsatser i ett tidigt skede.

Under 2022 har det tagits fram kompetensutvecklingsplaner inom respektive verksamhetsområde. Syftet med planerna är att tydliggöra vilka kompetenser som ska prioriteras inom områdena för att medarbetare och arbetsledning ska rustas med rätt kompetens för uppdraget.

Förvaltningen har påbörjat ett utvecklingsarbete för att korta ledtider. En arbetsgrupp har tagit fram mål och aktiviteter för att arbeta systematiskt i utredningsarbetet med avstämningar efter 30, 60 och 90 dagar i utredningen. Ett ytterligare mål som gruppen arbetat fram är att konkretisera utredningsplaner. Det ska i utredningsplanerna på ett tydligare sätt framgå hur utredningen ska bedrivas och en tydlig tidplan.

I höstens egenkontroller utifrån försörjningsstöd kontrollerades sammanlagt 36 ärenden där barn fanns och i endast 14 procent av ärendena framgick det tydligt hur

barnet/barnen påverkades av beslutet. Resultatet visar att förvaltningen behöver förbättra arbetet med barnrättsperspektivet för att kunna fånga upp fler barn som skulle kunna vara i behov av tidiga sociala insatser, stöd och skydd. Vidare har antalet barnfamiljer i försörjningsstöd minskat med 19 procent under året och antal barn som är berörda av försörjningsstödsärenden har minskat med 17 procent. Det finns ett relativt starkt stöd för att låga inkomster har en negativ påverkan på barns hälsa och utvecklingsmöjligheter. Att växa upp i ekonomisk utsatthet kan påverka bland annat barns och ungas fysiska och psykiska hälsa, skolresultat, sociala relationer och graden av trångboddhet. Barn som växer upp i ekonomiskt utsatta hushåll löper också högre risk för att själva få ekonomiska problem. Förvaltningen har genom sitt arbete med att minska antalet föräldrar och vårdnadshavare som är aktuella inom socialtjänsten, bidragit till likvärdiga livschanser för deras barn.

Utifrån ett stadenperspektiv är det fortfarande en lång väg innan ojämlika uppväxtvillkor utjämnats. Enligt Rädda barnen är det 50 procent av de barn som lever i ekonomisk utsatthet i Göteborg som växer upp i de nordöstra delarna. Behoven är fortsatt stora att arbeta kompensatoriskt för att utjämna exempelvis resultaten för meningsfull fritid och erbjuda relevant samhällsservice och skapa likvärdiga uppväxtvillkor. Det finns en riskfaktor för lägre måluppfyllelse när statliga och kommunala extrasatsningar avslutas. Inte minst i relation till de satsningar som förvaltningen kunnat göra tillsammans med civilsamhället.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra barnkonsekvensanalyser inför varje beslut när barn finns i ärendet för att säkerställa att lagen följs och barnrättsperspektivet beaktas
- Utveckla systematisk samverkan med förskolorna och skolorna
- Fortsätta etablering av de nyare verksamheterna Samverkan och tidiga insatser och UngAngered.
- Arbeta med att sprida kunskap om verksamheterna och dess insatser samt utveckla samverkan med berörda parter, skola, sjukvård, socialtjänst, polis och civilsamhälle. Det är viktigt att fortsätta ha god representation av kultur och språkkompetens och jobba med de boende i område
- Arbete behöver fortsätta under 2023 för en tydligare systematik i utredningsarbetet för att korta ledtiderna mellan aktualisering och insats.
- Förvaltningen behöver fortsätta arbetet med att göra kompetensutvecklingsplanerna kända. En stor utmaning blir att vända trenden med en hög personalomsättning så att kvaliteten i verksamheten kan bibehållas och utvecklas.
- Om inte extra medel tillförs under 2023 kommer mycket av utökade verksamheter behöva avvecklas under året. Förvaltningen kommer att ta till vara på metoder och kunskap som byggts upp och implementera så mycket som möjligt i ordinarie verksamhet.
- Förvaltningen ser goda resultat av lovverksamhet och att skapa jobb/praktik för ungdomar och unga vuxna. Det skapar trygghet och är en tydlig motkraft mot kriminalitet och social oro. UngdomsPorten fortsätter att utöka i samverkan med arbetsplatser. Förvaltningen kommer vara delaktig i AB Framtidens Jobbhubbar och även samverka med Passalen för att bli bättre på att stödja målgrupper med funktionsvariationer att komma

ut i jobb.

- Det finns flera exempel på satsningar där grundskoleförvaltningen och socialförvaltningarna i samarbete bidrar till barns och ungas förbättrade livsvillkor. Viktiga områden som behöver förstärkas är bland annat samverkan med vårdnadshavare. En positiv dialog med vårdnadshavare gynnar barns och familjers helhetssituation. Både socialförvaltningarna och skolan har behov av att nå vårdnadshavare i ett tidigt skede, inte minst till familjer där det finns en oro för barns sociala och kunskapsmässiga utveckling. Det pågår många insatser som kan förstärkas ytterligare. En framgångsfaktor är när tidigt stöd från förvaltningen kan erbjudas via andra etablerade samhällsfunktioner som exempelvis via barnhälsovård, förskola och skola. Även öppna arenor som familjecentraler eller civilsamhällets mötesplatser är viktiga. Förvaltningen ser att högre måluppfyllelse kan nås när satsningar är långsiktiga i stället för tillfälliga medel med kort framförhållning. Förvaltningen ska utöka med två skolsocionomer riktade mot föräldrar med barn i yngre åldrar 6-12 år samt utöka med en tjänst inom mottagningsenheten för att fortsätta nå ut med korrekt information om socialtjänsten.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal hushåll med långvarigt försörjningsstöd, genomsnitt per månad	2 991	2 805	2 662	2 712
Andel ej återaktualiserade barn 0-12 år	87,6%	89,7%	89,4%	90,8%
Verkställda vräkningar/avhysningar som berör barn (per 100 000 invånare)		28,8	38,1	28

För helåret har 60 avhysningar verkställts varav 22 rör barnfamiljer. Totalt är det 41 barn, inklusive umgängesbarn, som är berörda av de verkställda avhysningarna.

2.2.2.3 Göteborg är en trygg och välskött stad

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Utifrån förvaltningens organisering och satsningar på trygghets- och brottsförebyggande arbete så är måluppfyllelsen god. Stadsområdet har fortsatt stor påverkan av organiserad brottslighet kopplat till lokala kriminella nätverk. Det skapar tidvis en otrygghet i det offentliga rummet och ökar risken för tystnadskultur samt otillåten påverkan. Därför är det viktigt att hålla i och fortsätta satsa inom området.

Förvaltningen arbetar systematiskt med att bibehålla en hög kvalitet i socialtjänsten med fortsatt fokus på utveckling av tidiga insatser, familjecentrerat arbetssätt, bidra till helheten runt individerna, som hälsa, sysselsättning, meningsfull fritid och fullföljd skolgång.

Det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet görs ofta i samverkan med civilsamhället. Förvaltningen erbjuder ett stort antal mötesplatser och arbetar uppsökande med en stor fältverksamhet. Tack vare stöd av tillfälliga statliga medel för utsatta områden har en rad förstärkningar av verksamheter kunnat göras.

Samverkansmodellen för gemensamma lägesbilder mellan polis och Göteborgs Stad, Trygg i, fortsätter att utvecklas och ökar kvaliteten på gemensamma lägesbilder som i sin tur ger mer träffsäkra insatser. I Nordost finns det nio lokala samverkansgrupper med representation av till exempel skola, polis och bostadsbolag samt representanter från fritid, fält och myndighetsutövningen. De lokala lägesbilderna stäms kontinuerligt av i beredningsgrupp där fler förvaltningar ingår för att sedan användas för prioritering av insatser. Under hösten implementerades ett digitalt verksamhetssystem, Embrace, för att ytterligare stärka arbetet.

Under året har flera trygghetsskapande och brottsförebyggande mobiliseringsarbeten genomförts. Exempelvis vid skjutningar, bränder och vid Paludans opinionsyttring. Samverkan inom förvaltningen och med skola samt förskola har varit mycket god och utifrån förutsättningarna har social oro kunnat minimeras. Handlingsförmågan stärks ytterligare med hjälp av föreningsvandringar som utöver ordinarie vandringar kan aktiveras vid behov. Förvaltningen har en utmaning i att bibehålla lika god beredskap framåt i och med att regeländringar för timanställningar kommer att minska möjligheten till denna anställningsform.

De tillfälliga statliga medlen för utsatta områden har lett till stora förstärkningar av lovaktiviteter och feriejobb vilket har bidragit till ökad trygghet under loven. Blandningen mellan familjeaktiviteter via förvaltningens olika verksamheter som skolan som arena, mötesplatser och föreningsaktiviteter samt utökat öppethållande av Unga Mötesplatser har skapat en bred palett av insatser som skapat trygghet och meningsfull fritid i stadsområdet.

Under hösten har ett uppsökarteam med fem nya tjänster inrättats. De arbetar med de något äldre ungdomarna samt unga vuxna, inriktat på individ- och gruppnivå främst med att möta målgruppen som är i riskzon för kriminalitet, missbruk och psykisk ohälsa.

Förvaltningen har fortsatt att utveckla grannskapsarbete via mötesplatser för unga. I flera områden ses verksamheterna som en självklar aktör i närområdets utveckling. Unga invånare/besökare blir på så sätt delaktiga i olika processer och eventuella beslut som rör boende, fritid och skolmiljö.

Förvaltningen arbetar med metoden Nordost fritt från Våld med stöd av tillfälliga statliga medel för utsatta områden. Nordost fritt från våld arbetar kontinuerligt med utvalda skolor och mötesplatser för att kunskapshöja och utbilda personal och arbetar direkt med elever i våldsprevention. Utvärderingar visar att pedagoger på de skolor som fått stöd med detta är mycket nöjda.

Förvaltningen har under året uppdaterat riktlinjen för krishantering, i enlighet med stadens riktlinje. Riktlinjen och dess bilagor syftar till att beskriva förvaltningens krisledningsorganisation avseende struktur, roller och befogenhet samt hur och när krisledningsgruppens ledningsansvar träder i kraft

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Det nya Uppsökarteamet stärker insatser på individnivå och riktar in sig på de lite äldre. Teamet kommer frigöra tid för ordinarie fältgrupp att arbeta

mer uppsökande och operativt på skolor.

- Tillsammans med bland annat polisen och skolan startar förvaltningen ett nytt frivilligt brottsförebyggande program "Kurve Kriegen" (från Tyskland) där tidiga och samlade insatser riktar sig till målgruppen 8-15 år. Programmet förväntas komplettera nuvarande arbete väl.
- Mötesplatser för unga fortsätter utveckla sin roll i grannskapsarbetet. Främjande arbete har en viktig roll att bygga tillit, förtroende och har potential att än tydligare vara en brygga till tidiga insatser.
- Fortsatt utveckling av Embrace som digitalt verktyg för utvecklad kunskap och mer träffsäker lägesbild.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal särskilt utsatta områden		4	4	3
Antal anmälda våldsbrott/100 000 inv		999	1 179	970
Antal anmälda brott om skadegörelse per 1 000 invånare		18,8	13,9	18,5
Antal anmälda brott om skadegörelse per 100 000 invånare		1 877	1 394	1 850

Antal särskilt utsatta områden: I maj bedömde polismyndigheten att inga särskilt utsatta områden skulle tas bort i stadsområdet då den positiva utvecklingen ännu inte är tillräcklig. Därmed inkommer troligtvis tillfälliga statliga bidrag även under 2023.

Angående antal anmälda våldsbrott: Målvärdet för 2022 avser totalt anmälda våldsbrott i Nordost. Förvaltningen har för avsikten att likt stadsområde centrum fortsättningsvis renodla måttet till våldsbrott i offentlig miljö (obekant gärningsman, utomhus) vilket för 2022 ger en indikator på 392.

2.2.2.4 Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Det visar sig allt tydligare hur viktigt det är att verksamheten har fokus på att skapa delaktighet och medskapande för att öka tilliten mellan verksamheten och brukarna. Detta gäller inte minst inom myndighetsutövningen. Starka krafter har skapat desinformationskampanjer som motverkar förståelse och tilltro till den skyddslagstiftning och de insatser som finns för att skapa social hållbarhet och goda uppväxtvillkor. Ökad dialog, samarbete med civilsamhälle, kommunikation

och ett enkelt "klarspråk" i utredningar motverkar desinformationskampanjer. Förvaltningen har även jobbat med riktad information och exempelvis pappagrupper. Genom att öka förståelse och tillit ökar samhällets förmåga att samhällsservice används jämlikt i staden.

Ett annat viktigt arbete under året har varit att även arbeta med mer generella förebyggande verksamheter, hälsofrämjande arbete, valstärkande arbete samt med olika medborgardialoger.

Utifrån målet arbetar förvaltningen aktivt med att öka andelen med självförsörjning. Under 2022 har antalet hushåll med försörjningsstöd minskat med ca 15 procent. Stora satsningar har gjorts för att tidigt stimulera till arbete och aktivitet genom lovsatsningar, feriejobb, folkhälsoinsatser och stärka människors förmågor.

För att vara en ännu mer inkluderande förvaltning har satsningar gjorts på kompetenshöjande insatser inom normmedvetenhet, HBTQ och Mänskliga rättigheter. Ett systematiskt arbete med att införa metoder som "Signs of Safety" stärker arbetet med att upptäcka risker och stärka skyddsfaktorer och inkludera barnens nätverk i det sociala förändringsarbetet.

För att skapa jämlika uppväxtvillkor är det viktigt att arbeta med trygghet och brottsförebyggande arbete. Förvaltningen har en väl upparbetad struktur för SSPF (samverkan mellan Skola, Socialtjänst, Polis och Fritid) för att fånga upp och erbjuda tidiga insatser. Inom det trygghetsskapande arbetet har en ny gemensam organisering av Trygg i arbetet tagits fram i staden.

En nära samverkan med skolorna i stadsområdet skapar kontinuitet i samverkan runt barnen och ökar förmågan att samverka med föräldrar. Stora satsningar har gjorts i området även från andra förvaltningar och bostadsbolag, exempelvis är nu nio skolor så kallade "Skolan som arena/Lights On" med extra aktiviteter vid skoldagens slut, läxläsning och olika evenemang.

Det har gjorts satsningar på samverkan med civilsamhälle och medborgarinitiativ, vilket i hög grad kunnat mötas upp med hjälp av de tillfälliga statliga medel som satsats för att minska andelen utsatta områden. En rad nya idéburna offentliga partnerskap (IOP) har tecknats med civilsamhället. Exempel är medborgarstyrda mötesplatser som möter bredare grupper av boende, mötesplatser som når riktade målgrupper som exempelvis mammor som vill sy, familjer som har barn med funktionsnedsättning, tidigt föräldrastöd eller läxläsning. I mötet med ideella krafter och förvaltningens medarbetare skapas en större förståelse och nya målgrupper som annars inte hittar till familjestöd eller aktiviteter får del av viktig samhällsservice. Genom att tillgängliggöra lokaler ökar människors möjlighet att organisera sig. Antalet bokningar på Forum, Medborgarhuset och Aktivitetshuset har ökat. På Aktivitetshuset i Hammarkullen är 92 procent av de 9 200 uthyrda timmarna föreningsbokningar, vilket bidrar till ett starkt socialt liv.

Då relativt få unga i stadsområdet uppger att de är med i annan organiserad fritid är öppna mötesplatser (fritidsgårdar) extra viktiga. Mötesplatsenkäten som årligen genomförs på unga mötesplatser visar att 92-93 procent av de som besöker verksamheterna upplever en hög grad av gemenskap, positiv förväntan och rättvisa i verksamheten. Förvaltningen fortsätter med samverkan med föreningen Passalen för trygga besök för de med funktionsvariation. På flera av mötesplatserna är nu andelen funktionsvariation över 20 procent.

Nordost är det stadsområde där flest barn lever i ekonomisk utsatthet, andelen som

är med i strukturerad fritid är relativt låg och tilliten till samhället behöver öka. Antalet särskilt utsatta områden ligger kvar på en hög nivå och problemen med rekrytering till organiserad brottslighet är fortsatt stor.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra barnkonsekvensanalyser och beakta barnens bästa inför varje beslut där barn finns i ärendet.
- Fortsatt fokus på familjecentrerat arbetssätt, att barn ska ha en bra förskola och skolgång, stor tillgång till kommunalt serviceutbud med meningsfull fritid, läsläsning och stöd till civilsamhället. Viktigt att fortsätta med hög nivå av lovsatsningar, feriejobb och områdesarbete även när tillfälliga medel inte längre är tillgängliga. Framgångsfaktor för att stärka trygghet, tillit och arbeta med lokalt mobiliseringsarbete.
- Fortsätta utveckla samverkan runt de som behöver stöd av socialtjänst.
- Öka den digitala förmågan för ett självständigt liv
- Ökad normkritiskt förhållningssätt, bli än bättre på att möta varje enskild på ett jämlikt sätt för att möjliggöra delaktighet och stärka demokratiska processen.
- Fortsatt fokus på studie- och yrkesvägledning och stimulera till arbete, utbildning och praktik.
- Utveckla bemötandefrågor och förtroendeingivande möten med invånarna, likaså olika former av delaktighet och inflytande inom verksamheterna.
- Inför 2023 kommer förvaltningen tillsammans med Polisen etablera ett nytt brottsförebyggande program Kurve Kriegen, som riktar sig till målgruppen 8-15 år. Med minskad brottslighet förväntas gemenskap och tillit på sikt öka, även om det är ett mycket långsiktigt arbete.

2.2.3 Nämndspecifika mål från KF

2.2.3.1 Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Under året har antalet hushåll med utbetalt försörjningsstöd minskat med 496 stycken (16%) och antalet är lägsta siffran sedan omorganisationen 1 januari 2021.

Totalt har 2 427 ärenden avslutats under året, varav 995 långtidsärenden (41% av de avslutade ärendena). Antalet barnfamiljer har minskat med 220 stycken (19%) och antal barn som är berörda av försörjningsstödsärenden har minskat med 440 stycken (17%). Antal ärenden som rör unga vuxna har minskat med 71 stycken (21%) och unga vuxna i långtidsberoende har minskat med 25 ärenden (21%).

Statistiken visar tydligt, oavsett målgrupp, att de ärenden som är enklast att få ut i självförsörjning är de ärenden som varit aktuella mindre än 10 månader. Korta

ärenden (personer i försörjningsstöd kortare än 10 månader) har på minskat med 25 procent under året medan långtidsärendena (personer i försörjningsstöd längre än 10 månader) endast minskat med 12 procent. Årets vecka 40 mätning visade att av förvaltningens brukare inom försörjningsstöd är det 86 procent som uppbär långvarigt försörjningsstöd, det vill säga längre än 10 månader. Kartläggningen visade också att för 32 procent av brukarna var nuvarande planering inte tillräcklig, behov av andra insatser förelåg. De vanligaste behoven för dessa individer var jobbfokuserade insatser, arbetslivsinriktade rehabiliteringsinsatser och integrationsinsatser. 30 procent hade dessutom behov av två olika insatstyper parallellt. För att fortsätta minska antalet invånare i bidragsberoende behövs ett utbud av insatser som matchar behoven hos de personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden. Inom samtliga målgrupper har förvaltningen dock lyckats få fler till ett självständigt liv.

I höstens egenkontroll framkom att 81 procent av brukarna hade en insats/aktivitet eller annan pågående planering. Det är en ökning med 2 procent jämfört med vårens kontroll. Även förvaltningens nyckeltal tyder på att andelen brukare i aktivitet har ökat något under året. Att majoriteten av förvaltningens brukare har så kallat långvarigt försörjningsstöd är sannolikt förklaringen till varför nästan 1/5 vid egenkontroll är utan insats eller annan planering. Utbudet av insatser för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden (låg utbildningsnivå, låg svenskanivå, funktionsnedsättning, pågående missbruk/beroende) är begränsat och det som finns är redan testat eller matchar inte brukarnas behov. Dock är det positivt att målgruppen för Kompetenscenters insatser har breddats vilket har lett till att fler får tillgång till insatserna. Under året har ett utvecklingsarbete pågått för att den interna arbetsrehabiliterande verksamheten på bästa sätt ska möta de prioriterade målgruppernas behov. Förvaltningen erbjuder insats för ovannämnda klienter som haft försörjningsstöd i genomsnitt nio år. Förvaltningen har genom enheten Arbetsliv och hälsa tagit emot cirka 170 nya uppdrag och arbetat med cirka 280 individer utifrån en individuell planering med fokus på parallella insatser. Insattiden är i genomsnitt 275 dagar för deltagare i Arbetsliv och hälsa. Över 50 procent av deltagarna avslutas med en stegförflyttning mot arbetsmarknaden och över 75 procent visar en tydlig progression efter avslutad insats.

Under året har automatiseringen av försörjningsstödet etapp 1 genomförts och e-ansökan finns nu tillgänglig för återansökningar dygnet runt. Tillgängligheten har ökat för de brukare som kan använda sig av e-tjänsten och det har blivit mindre administration för berörda socialsekreterare.

Antalet korrekt registrerade samordnade individuella planer (SIP) inom försörjningsstödet har ökat med 32 procent. Ökade antalet planer bedöms ha bidragit till att fler brukare fått rätt insats i rätt tid av rätt huvudmän.

Arbetet med kvalitativa individuella arbetsplaner som stöd i vägen till självförsörjning har fortsatt och är ett fortsatt utvecklingsarbete.

Utifrån minskade antalet ärenden inom samtliga målgrupper bedöms måluppfyllelsen som god.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Ökad besöksfrekvens inom försörjningsstödet i samband med automatiseringen för att intensifiera arbetet med självförsörjningsuppdraget
- Synliggöra behovet både internt och externt av ett annat utbud av insatser som matchar behoven hos personer som står långt ifrån arbetsmarknaden

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antalet invånare i bidragsberoende	11 594	10 750	i.u.	10 328
Antal hushåll som någon gång under året uppburit försörjningsstöd	5 612	5 276	4 376	5 108
Antal hushåll med försörjningsstöd, genomsnitt per månad	3 373	3 253	2 768	3 193
Antal hushåll med långvarigt försörjningsstöd, genomsnitt per månad	2 991	2 805	2 662	2 712
Antal pågående hushåll (i samtliga ärenden)	7 225	6 589	5 411	6 271
Antal nytillkomna ärenden	3 165	2 473	1 755	2 127
Antal avslutade ärenden	3 122	2 946	2 365	2 858
Antal barn i hushåll med utbetalt försörjningsstöd	4 033	3 622	3 627	3 417
Långvarigt försörjningsstöd - antal hushåll	3 915	3 634	3 313	3 494

Förvaltningen har slutat följa indikatorn "Antalet invånare i bidragsberoende". Vid närmare efterforskning visade det sig att även avslutade personer i ett ärende följer med i uttagen varför indikatorn blir missvisande.

2.2.3.2 Barn och ungdomar ska erbjudas en meningsfull fritid

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Barn och unga i Nordost har generellt ett lägre deltagande i föreningsverksamhet än snittet i Göteborg. Enligt tidigare Jämställdhetsrapport och Rädda barnens årsrapport är det cirka 50 procent av Göteborgs stads barn och unga som lever i relativ fattigdom som bor i Nordost. Därför är det viktigt med kompensatoriska åtgärder för att skapa likvärdiga uppväxtvillkor och tillgång på meningsfull fritid.

Under 2022 har förvaltningen lyckats väl med att erbjuda en meningsfull fritid. Stora satsningar har gjorts på allt från lovaktiviteter, ferie- och ungdomsjobb, utökning av mötesplatser och Skolan som arena-/Lights On skolor samt satsningar inom fritid, parklekar och utökat stöd till civilsamhället. Mycket har möjliggjorts tack vare extra medel från stat och kommunen.

Antalet besök på mötesplatser för barn och unga har ökat till cirka 188 000 jämfört med cirka 127 000 föregående år. Då antalet besök och aktiviteter ökat kraftigt och nya ungdomar har kommit till verksamheten har det varit svårt att upprätthålla samma nivå på egenproducerad verksamhet. I ovanstående siffra räknas inte besök på de eftermiddagsaktiviteter som erbjuds på Skolan som arena-/Lights On skolor, som ökat till nio skolor under året. Antalet lovsatsningar har varit mycket god under 2022 och förvaltningens verksamheter tillsammans med extra medel till föreningsliv har skapat gott om aktiviteter på samtliga lov. Antalet besökare med funktionsnedsättning fortsätter att öka, bland annat med hjälp av samarbetet med föreningen Passalen.

Antalet ungdomsjobb och feriejobb har ökat med hjälp av de tillfälliga statliga

medlen för utsatta områden. Förvaltningens verksamhet för att skapa jobb för ungdomar - UngdomsPorten, har erbjudit 255 unga kontinuerligt jobb under året där många kunnat gå ut i ordinarie anställningar. Totalt 409 tillfälliga anställningar till unga har erbjudits inom Unga mötesplatser, såsom feriearbete, ung extra, unga ledare och så vidare. 360 ungdomar har haft sin feriearbetsplats inom förvaltningen och totalt 1 954 ungdomar från stadsområdet fick feriearbete inom Göteborgs Stad.

Förvaltningen har arbetat aktivt med att säkerställa att alla placerade barn inom familjehem och HVB (Hem för vård eller boende) har tillgång till en stimulerande fritid. Verksamheterna inom HVB erbjuder möjligheter för barnen/ungdomarna att prova på olika slags aktiviteter för att kunna hitta något som blir en fritidssysselsättning eller intresse för dem. Förvaltningen har i perioder nära samarbete med lokala föreningar där våra barn/ungdomar är aktiva. Verksamheterna deltar på olika aktiviteter och arrangemang som anordnas i lokalsamhället och organiserar också egna aktiviteter för att erbjuda upplevelser och visa på möjligheter som ibland inte varit kända för en del av våra barn/ungdomar. Viktigt i detta är att det mesta skall vara generaliseringsbart och möjligt för dem att vidmakthålla eller ta upp även efter att deras placering avslutats. Det skall således vara tillgängligt både geografiskt och ekonomiskt.

Mötesplatser för unga utgår från ungas delaktighet, den är lätt att komma till och trygg att finnas i. Den främjar engagemang och ansvarstagande hos unga och inspirerar till att förverkliga intressen och öppna dörrar för nya. I hög utsträckning nås de ungdomar som inte har annan fritidssysselsättning. Cirka 50 procent av de som besöker verksamheterna är inte föreningsaktiva. Verksamheterna erbjuder läxhjälp för att stärka friskfaktorer med lyckad skolgång. För att nå högre andel flickor i verksamheterna arrangeras tjejkvällar. Fritidsverksamheten erbjuder en ingång i arbetslivet genom feriearbete, ung extra och andra ungdomsanställningar i verksamheterna. Över 20 procent av besökarna uppger att de har en funktionsvariation.

Ett positivt exempel på utökad sommarverksamhet var gratis badbussar som gick varje onsdag till olika havsbad inom i Göteborg i samverkan med bostadsbolagen.

Verksamheten har under året arbetat med att samverka med det lokala föreningslivet för att nå fler barn och ungdomar som inte redan deltar i öppna mötesplatser och erbjuda en annan meningsfull sysselsättning.

Sedan ett par år tillbaka har förvaltningen särskilt satsat på fritidsverksamhet för 10-12 åringar i Bergum och Hammarkullen. Satsningen har nu utökats i Lövgärdet och Rannebergen. Delar av mellanstadieverksamheten finansieras genom de kommunala bostadsbolagens tillfälliga uppdrag att bygga bort särskilt utsatta områden.

Förvaltningen har under 2022 betalat ut cirka 7 mnkr i föreningsbidrag, vilket inkluderar en tillfällig förstärkning av rambudget. Satsningen har i huvudsak gått till kostnadsfria aktiviteter för barn och unga. Extra satsningar för loven har inkluderat ledararvoden för unga ledare och lägerverksamhet.

En annan viktig aktivitet sker i samverkan med bland annat RF-SISU (Riksidrottsförbundets lokala organisation). Det är Spontanidrott i olika former. Detta är ett viktigt komplement till föreningsidrotten då det är lättillgängligt och gratis.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Under ett par år har stora extra satsningar gjorts via tillfälliga statliga medel för att stärka det förebyggande och trygghetsskapande arbetet mot barn och unga i Nordost. Satsningarna har skapat stora mervärden och det uppstår risker när verksamheten återigen ska utgå från ordinarie budget. För att öka måluppfyllelse inför 2024 uppstår en stor utmaning. Speciellt för att behålla lovaktiviteter, stärkt föreningsliv och satsningar på yngre åldrar, som mellanstadieverksamhet i Hammarkullen och Lövgärdet.
- Nya LAS-regler (Lagen om anställningsskydd) minskar möjligheten att förstärka kvällar, lov och evenemang med timanställningar. Det kommer påverka utformningen och öppethållande kvällstid. För att bibehålla god måluppfyllelse kommer förvaltningen arbeta mer med ungdomstid och jobba med att optimera bemanningen med ordinarie personal.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andelen ungdomsproducerad verksamhet	31%	23,5%	23%	30%

Utfallet visar på en liten minskning. Det har varit svårt att nå målvärde då antalet besök ökat kraftigt. Det tar tid att introducera nya besökare och vid stora besökarantal per kväll går personaltid åt för att hålla grundstruktur. Färre personaltimmar kan då stödja till ungdomsproducerad verksamhet.

2.2.3.3 Den lokala tryggheten ska öka

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Stora insatser görs för att den lokala tryggheten ska öka. Trots ansträngningar har stadsområdet fortsatta problem med territoriella kriminella nätverk och gängproblematik vilket gör att förvaltningen inte är fullt framme vid god måluppfyllelse. Ökning av desinformation kring socialtjänsten har skapat en ökning av oro och tillitsbrist hos grupper av invånare i stadsområdet.

Under året har ett nytt avtal undertecknats mellan Göteborgs Stad och polisen om samverkansmodellen "Trygg i Göteborg" vilket skapar en god struktur för arbetet med gemensamma lägesbilder mellan förvaltningar och polisen. Tillsammans med det nya IT stödet Embrace har en kvalitetssäkring skett av hög förmåga att styra och prioritera insatser rätt i det trygghetsskapande arbetet.

Fortsatt utveckling av utförarverksamhet och uppsökande fältarbete tillsammans med unga mötesplatser och satsningar på Skolan som arena/LightsOn skapar tillsammans med organisation för SSPF (där unga i riskzon fångas upp) en struktur som motverkar social ohälsa, kriminalitet och utanförskap. Arbetet är fundament i att skapa goda uppväxtvillkor som bidrar till trygga uppväxtvillkor.

Flera nya initiativ har tagits under året eller fortsätter med ökad kraft:

- Tillsammans med grundskolan tar förvaltningen fram arbetssätt och modeller för att genom riktade insatser stärka föräldrar att motverka att deras barn dras in i kriminalitet. Två tjänster har beviljats i den nya enheten Samverkan och Tidiga insatser för att genom förebyggande arbete riktat mot de lägre skolåren kunna hitta nya arbetssätt att nå föräldrar som annars inte har kontakt med socialtjänsten.
- "Nordost fritt från våld" bygger upp kunskap både hos personal och ungdomar och har jobbat både med läger, workshops och insatser i skolor.
- Ett nytt uppsökarteam, utvecklad avhopparverksamhet och förberedelse för ett tidigt brottsförebyggande program "Kurve Kriegen" för unga (8-15år) har utvecklats.
- Samarbetet inom Interreligiösa rådet bidrar i stor utsträckning till den lokala tryggheten genom samtal om ömsesidig kunskapshöjning utifrån interreligion och direktkontakt med församlingarna inte minst vid desinformationskampanjen mot socialtjänsten och inför demonstrationer.
- Mobilisering vid social oro (skjutningar, bränder, Paludians opinionsyttring etcetera) där bland annat fält, fritidsassistenter och föreningsvandrare skapar trygghet.
- Mötesplatser och dialoginsatser för att skapa tillit och trygghet har en stor roll i det trygghetsskapande arbetet liksom samverkan med civilsamhälle.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Fortsatt implementering av IT-systemet Embrace inom alla verksamheter.
- Utveckling av samverkan med bostadsbolagen i trygghetsskapande syfte, processleda trygghetsvandringar och hantera identifierade problembilder genom samarbete.
- Utveckling av nya uppsökarteamet, processkarta klar 2023.
- Fortsätta att utveckla områdes- och grannsamverkan runt mötesplatser.
- Utveckla samverkan med de lokala trygghetsvärdarna på bostadsbolagen.
- Utveckla förvaltningens arbete med ANDTS-frågor (förebyggande arbete för att minska bruk av alkohol, narkotika, doping, tobak och spel om pengar). Koppla förslagsvis till det systematiska trygghetsarbetet i stadsområdet.
- Tillsättning av tjänster förebyggande socionomer riktade mot de lägre skolåren och fortsatt utveckling av arbetssätt och metoder med fokus på samverkan med övriga berörda parter.
- Utökning av det riktade uppsökande arbetet i området. Kan behövas förstärkning på SSPF (samverkan mellan skolan, socialtjänst, polis och fritid runt unga i riskzon) för att klara det stora antalet individärenden.
- Förbättra de interna samverkansvägarna för att tillgängliggöra tidiga insatser.

- Fortsätta förstärka de interna samverkansvägarna för att tillgängliggöra tidiga insatser. Utveckla arbetsmarknadsinsatserna tillsammans med KAA (Kommunala aktivitetsansvaret för ungdomars skolgång), Rädda barnen och Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning (NAV).
- Förberedande arbete har startat upp under hösten med Familjeakademin som är riktade aktiviteter mot hela familjen i årskurs fyra på Nytorpskolan. Projektet är en samverkan mellan socialförvaltning, skola, bostadsbolag med flera.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andelen som känner sig trygga i sitt bostadsområde	81%	Ingen uppgift	86%	85%

Det gjordes ingen trygghetsundersökning 2021.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2020	2021	2022
Total sjukfrånvaro (%)	9,2	6,6	6,7
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	13,2	13,2	19,3

Förvaltningen har under året haft stora svårigheter med att täcka behovet av utbildad personal. Det gäller främst gruppen socialsekreterare och en särskild utmaning är att rekrytera socialsekreterare med erfarenhet. Nordost är ett utsatt område och att arbeta som socialsekreterare här kan innebära stor påfrestning så väl fysiskt som psykosocialt. Även övriga socialförvaltningar i staden har ökad personalomsättning 2022. Förvaltningen nådde inte målet att personalomsättningen skulle minska under 2022. Trots de insatser som görs för att vara en attraktiv arbetsgivare ses i stället en ökad omsättning. Insatser görs för att stärka rekryteringen samt förbättra arbetsmiljön för att skapa hälsosamma arbetsplatser där medarbetarna mår bra och vill vara kvar.

Vid samtal med medarbetare kopplat till arbetsmiljöfrågor kan förvaltningen konstatera att utsatthet i samband med desinformation om socialtjänsten, hot om våld, trakasserier och liknande, men också den höga rörligheten bland medarbetare, starkt bidrar till att upplevelsen av arbetet för dem man är till för inte är förenlig med såväl förvaltningens som stadens intentioner om det goda arbetslivet. Ur ett HR perspektiv är det allvarigt och kan på sikt innebära att förvaltningen får än svårare att attrahera relevant kompetens. Vidare kan konstateras att frågor för fysisk säkerhet och trivsel så som ut- och inrymningsäkra lokaler, besöksvänliga och anpassade utrymmen är återkommande frågor som lyfts i samtal med medarbetare.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Förvaltningen arbetar fortsatt utifrån programmet för attraktiv arbetsgivare med fokus på att utveckla organisationskulturen så att tilliten ökar inom organisationen och mellan förvaltningen och dem vi är till för. Ambitionen är att ha ett hållbart ledarskap och medarbetarskap där balansen mellan arbete och fritid är god. Detta uppnås genom att fortsätta förbättra och utveckla arbetsmiljöarbetet och i första hand främja god hälsa och arbeta med stöd för att stärka förmågan att hantera arbetsbelastning och möjligheten till återhämtning. Särskild fokus har lagts på chefers organisatoriska förutsättningar och också att stärka förvaltningens arbete för att motverka tystnadskultur, otillåten påverkan samt hot och våld. Detta arbete fortsätter löpande. En negativ och allvarlig avvikelse är bemanningen med anledning av svårigheter att rekrytera- och behålla såväl socialsekreterare som 1:e

socialsekreterare med rätt kompetens. Socialsekreterarna i förvaltningen är till övervägande del unga och oerfarna vilket i sig inte ska anses negativt, dock fordrar ärenden inom förvaltningen många gånger erfarenhet vilket kan saknas då mindre erfarna socialsekreterare är övervägande representerade. Främst gäller den höga personalomsättningen avdelningen barn och unga men där också en ökning av personalomsättning är synlig inom avdelningen försörjningsstöd och vuxna där den senare mest har ökat i personalomsättning. En utmaning är att behålla erfarna socialsekreterare och 1:e socialsekreterare samt erfarna chefer i förvaltningen och särskilt fokus läggs fortsatt på att ta fram modeller och arbetssätt för att få dessa att stanna kvar. Personalomsättningen låg 2020 och 2021 på samma nivå vilket då var något högre än målvärdet. 2022 har personalomsättningen ökat ytterligare och hamnar klart över målvärdet. Detta medför problem i de drabbade verksamheterna då dels handläggarnas belastning ökar i ärendehantering, men också att mycket tid behöver läggas på rekrytering och introduktion av nya medarbetare.

Korttidssjukfrånvaron har ökat något jämfört med 2021 medan den totala sjukfrånvaron håller sig på målvärdet.

HR-avdelningen har återbesatt de vakanser som rådde under sommaren där bemanningen åter är fulltalig från och med hösten, vilket bidrar till ett ökat arbete i frågor för rekrytering och kompetensförsörjning. Utifrån fokus på chefers organisatoriska förutsättningar görs en satsning på ledarutbildning för förvaltningens alla chefer i syfte att än mer stärka kunskapen kring ledarskapets betydelse utifrån neurovetenskapen. Utbildningsinsatser genomfördes under årets sista kvartal. Vidare stärks kunskapen om otillåten påverkan, trakasserier och repressalier ur ett arbetsrättsligt perspektiv i syfte att än mer nå kunskap inom området. För att öka möjligheterna för förvaltningen att hantera och utveckla såväl det operationella som det strategiska arbetet för att hantera kompetensförsörjning och rekryteringsarbetet utökas HR-avdelningen med 1,0 tjänst. Detta för att än mer fokusera och driva igenom aktiviteter för förvaltningen som en attraktiv och relevant arbetsgivare. Vidare kommer HR-avdelningen under senare delen av året intensifiera arbetet med att ta fram tydligare förvaltningsövergripande introduktionsprogram för nyanställda, erbjuda mer stöd och utbildning i lönefrågor, arbetsmiljöfrågor samt vidareutveckla förvaltningens strategier och arbete med employer branding vilket innebär strategiskt arbete för att attrahera och behålla medarbetare.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning

Förvaltningens behov av kompetensförsörjning framöver är påtagligt, baserat dels på den personalomsättning som idag råder dels utifrån de samhällsutmaningar som finns inom stadsområdet vilka kräver omfattande insatser från förvaltningen.

HR-avdelning har genom såväl arbetsmiljö- och rehabiliteringsarbete som genom intervjuer med medarbetare funnit att mer behöver göras för att medarbetare ska vilja stanna kvar och utvecklas i sin profession i förvaltningen.

Att systematiskt verka genom olika aktiviteter och följa upp att förvaltningen försörjs med rätt kompetens är en av förvaltningens prioriterade lösningar. För att attrahera, utveckla och behålla kompetens i förvaltningen kommer förvaltningen genomföra flera arbetsmarknadsmässor, verka än mer genom strategiskt rekryteringsarbete samt jobba mer riktat mot aktivt sök av senior kompetens. Förvaltningen avser att djupare analysera möjligheten att inrätta ny eller annan organisationsstruktur för att ytterligare bistå socialsekreterarna i svårare ärenden. Genom en sådan satsning kan möjligheten öka att bättre omhänderta senior

arbetskraft och kunskapsöverföring vilket möjligen kan bidra till minskad personalomsättning och lägre arbetsrelaterad sjukfrånvaro.

Förvaltningen har under året hämtat stöd från såväl SLK som SKR där förvaltningen upprepat haft dialog med SKR i frågor för arbetsmiljö kopplat till medarbetares utsatthet i syfte att inhämta kunskap och samarbete kring arbetsmiljöfrågor och utsatthet. Förvaltningen har haft möte Justitiedepartementet gällande dess utredning om offentliganställdas utsatthet. Förvaltningen har också under året arbetat mot ökad digital kommunikation i syfte att lyfta fram och stärka möjligheterna att nå ut till relevant arbetskraft.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultatredovisning i sammandrag

	Bokslut 2022	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021	Bokslut 2020
Intäkter	177 310	137 285	40 025	138 673	-
Kostnader	-1 708 554	-1 792 165	83 611	-1 725 083	-
Kommunbidrag	1 654 800	1 654 800	0	1 617 710	-
Kommuninterna bidrag	20 231	0	20 231	7 780	-
Finansiella intäkter	60	0	60	17	-
Finansiella kostnader	-130	0	-130	-156	-
Resultat	143 797	0	143 797	38 941	-
Eget kapital	193 797	50 000	143 797	88 941	-

Förvaltningen har en avvikelse mot budgeterade intäkter på grund av att förvaltningen har erhållit en större summa statsbidrag för att genomföra sociala insatser för barn och unga i utsatta områden. Merparten av dessa medel var budgeterade men förvaltningen erhöll under året så kallade påfyllnadsmedel som inte fanns med i årets budget.

Förvaltningen har en sjunkande kostnadstrend vilket förklarar avvikelserna gentemot budget.

För en vidare beskrivning av kostnadstrenden samt erhållna intäkter se avsnittet Verksamhetens utveckling (2.1.1) samt Sammanfattande analys (4.1).

3.2.2 Uppföljning av kommuncentrala poster som hanteras genom beslut av andra nämnder

Kommuncentral post (Belopp i tkr)	Utfall	Budgeterat belopp	Avvikelse
Uppsökarverksamhet	2 293	5 000	2 707

Grundskolenämnd - avrop för att förstärka sociala insatser i skolorna.			
Förebyggande trygghetsarbete i Socialnämnderna	14 400	14 400	0

Förvaltningen har inte haft helårseffekt på kostnaderna kopplat till uppsökarverksamhet vilket betyder att vi inte har kunnat använda samtliga 5 mnkr under 2022.

3.2.3 Uppföljning av erhållna statsbidrag

Specialdestinerat/riktat statsbidrag	Erhållen ersättning och/eller uppbokad fordran avseende 2022 (tkr)	Speckod (obligatoriskt)	Bidragsgivare (tex Skolverket)
Ersättning sjuklöner	2 720	9B70	Försäkringskassan
Ensamkommande barn statlig ers	26 526	9001	Migrationsverket
Vuxna flyktingar med uppehållstillstånd	1 962	9038	Migrationsverket
Uppdrag om utsatta områden	23 721	9095	Socialstyrelsen
Påfyllnadsmedel - uppdrag om utsatta områden	11 857	9117	Socialstyrelsen
Våld i nära relation	629	9016	Socialstyrelsen
Psykisk hälsa	860	9050	Socialstyrelsen

3.3 Värdering av eget kapital

I bokslutsberedningen fastställer kommunstyrelsen årligen nämndernas ingående egna kapital utifrån de rekommenderade intervallen som framgår av 20 § i regler för ekonomisk planering budget och uppföljning. För en nämnd i socialnämnden Nordosts storlek (mellan 1 500 till 1 999 mnkr) är den rekommenderade nivån mellan 30-50 mnkr i eget kapital. Eget kapital som överstiger denna nivå ska återredovisas till kommunstyrelsen.

Kommunstyrelsen fastställde socialnämnden Nordost ingående eget kapital till 50 mnkr 2022. Nämnden visar ett överskott för helåret 2022 på 144 mnkr. Det utgående egna kapitalet i årsbokslutet för 2022 motsvarar därför 194 mnkr.

Utifrån fullmäktiges budgetbeslut för 2023 så begränsas nämndens möjlighet att själva besluta om att nyttja det egna kapitalet. För ianspråktagande av eget kapital krävs godkännande av kommunstyrelsen.

Risken för ökade kostnader inom försörjningsstöd hanteras idag på kommunnivå men förvaltningen bedömer ändå att den rekommenderade övre gränsen för eget kapital är för låg. Detta i förhållande till de risker förvaltningen ser utifrån rådande omvärldsläge med stundande lågkonjunktur och nämndens stora andel socioekonomiskt betingade kostnader relativt till nämndens totala kostnader.

Förvaltningen bedömer att gällande riktnivåer för socialförvaltning Nordost som verkar i flera av Sveriges mest socioekonomiskt utsatta områden är för lågt i förhållande till riskerna och att reglerna för nyttjande av det egna kapitalet är för restriktiva. De två tidigare stadsdelsnämnder som Socialnämnd Nordost består av (Angered och Östra Göteborg) hade båda en fastställd förhöjd riktnivå med mellan 10 och 20 mnkr utifrån att socioekonomiskt betingade kostnader utgjorde en relativt stor andel av dessa nämnders totala kostnader. Efter omorganiseringen till facknämnder har därmed de socioekonomiskt betingade kostnaderna ökat i förhållande till Socialnämnd Nordosts totala kostnader. Om riskerna ökar bör samtidigt inte möjligheten att hantera riskerna minska.

Förvaltningen arbetar ständigt med effektiviseringar och det finns fortsatt arbete att göra men effektiviseringar eller kortsiktiga anpassningar kan inte möta upp de eventuellt stora kostnadsökningar som snabbt kan uppstå under enstaka år. De rörliga kostnaderna inom främst köpta insatser kan snabbt uppstå på grund av anledningar förvaltningen inte själva styr över vilket kan innebära stora ekonomiska utmaningar som kräver långtgående kostnadsanpassningar. Den verksamhet förvaltningen bedriver som inte är lagstadgad idag kommer med stor sannolikhet att bli lagstadgad i ny socialtjänstlag. I och med omorganisationen till facknämnder finns det samtidigt ingen annan verksamhet att kompensera med. Det kan innebära stora ingrepp och konsekvenser för dem vi är till för och uppdraget förvaltningen har att följa utifrån reglementet.

Förvaltningen bedömer därför att det egna kapitalet för 2023 bör fastställas till 75 mnkr. Riktnivån för socialförvaltning Nordost bör också justeras till 40-75 mnkr. Det egna kapitalet i bokslutet medför då ett förslag på återredovisning om 120 mnkr.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 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 och lämna en bedömning i samband med årsrapporten. Nämndens utvärdering bygger på flera delar och sammanfattas i nedanstående text.

Förvaltningen har skickat ut en enkät till förvaltningens alla chefer och utvalda stödfunktioner som tillsammans med kvalitetsrapporten ligger till grund för nedanstående bedömning.

Kvalitetsrapporten synliggör kvalitet och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till verksamhetens grunduppdrag. Årets genomgång och uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet visar utvecklingsområden men också en rad styrkor inom samtliga verksamhetsområden. Förra årets kvalitetsrapport visade på att synpunktshantering behövde förbättras. Årets kvalitetsrapport visar att synpunktshantering har förbättrats inom i princip alla områden och att våra brukare involveras i hög utsträckning. Synpunktslämnare får svar och registreras på rätt sätt i verksamhetssystemet.

Inom barn- och ungdomsvården visar årets kvalitetsrapport att tjänsterna i hög grad utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet och att den enskildes

erfarenheter tas till vara på flera sätt. Det sker genom brukarenkäter, i metoder som exempelvis Västermodellen, Barns behov i centrum (BBIC) och Feedback Informed Treatment (F.I.T) samt genom ovan nämnda synpunktshandtering. Kvalitetsområdet helhetssyn och samordning är ett fortsatt utvecklingsområde inom barn- och ungdomsvården. För att säkerställa att det finns helhetssyn och samordning kring varje individ finns Rätt insats-möten inom förvaltningen och vid behov av samordnade insatser från socialtjänst och regionen upprättas Samordnade individuell plan (SIP). Verksamheten arbetar intensivt med att säkerställa att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk genom att till exempelvis genomföra egenkontroll och analysera avvikelser. Inom kvalitetsområdet Jämlik arbetar verksamheten med att tjänsterna ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla till exempel med att göra likabehandlingsplanen känd på arbetsplatsträff, APT.

Inom Ekonomiskt bistånd har brukarens delaktighet och inflytande också ökat under perioden. Egenkontrollen som genomfördes under 2022 visade att andelen upprättade arbetsplaner i dialog med brukaren hade ökat med 44 procent jämfört med resultatet hösten 2021. Området arbetar även med att ta fram förenklade och standardiserade formuleringar som ska göra det lättare för brukare att ta till sig det skriftliga språket. Brukarna kan ansöka elektroniskt om försörjningsstöd och senaste siffran från Intraservice visade att 32 procent av ansökningarna skett digitalt. Detta bedöms sammantaget öka brukarens delaktighet, inflytande och insyn i verksamheten vilket är positivt.

Även inom Vuxen visar kvalitetsrapporten att arbetet med delaktighet och att tillvarata den enskildes erfarenheter har förbättrats sedan förra kvalitetsrapporten. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 27 av 35 ärenden inom vuxenheterna fanns den enskildes synpunkter med i utredningen och i 11 av 12 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren inom vuxenheten riktad mot våld i nära relationer. Brukare uppmuntras till att lämna synpunkter och klagomål för att detta ska användas till att utveckla verksamheterna. Antalet synpunkter/klagomål har ökat sedan gällande rutin implementerades hösten 2021. Helhetssyn och samordning är ett utvecklingsområde för Vuxen. Både rapporterade avvikelser och rapporterad lex Sarah tyder på att kvalitetsområdet behöver utvecklas. Det rör både den interna samverkan med enheter inom samma avdelning och extern samverkan med till exempel sjukvården. I avvikelserna är det tydligt att det har funnits brister i att ha helhetssyn och samordna utifrån den enskildes samlade livssituation.

Den genomförda enkätundersökningen inom förvaltningen bekräftar dels ovanstående slutsatser. Till att börja med så ökade svarsfrekvensen från 32 föregående år till 56 svar detta år vilket förbättrar underlaget för att göra slutsatser avsevärt.

Enkätsvaren visar till att börja med en tydlig förbättring vad gäller uppfattningen att utvecklingsarbetet utgår från behoven hos dem vi är till för. Förvaltningen kan dock bli än bättre på att följa upp effekterna och resultatet av det utvecklingsarbete som görs. Även om svaren visar på ett förbättringsutrymme vad gäller omgående rapportering av brister och avvikelser till närmaste chef så gör enkätsvaren gällande att upplevelsen är att förbättring har skett när det kommer till systematiken att hantera allvarliga fel och brister och att medvetenheten har ökat när det kommer till risk för oetiskt eller oönskat beteende i förvaltningen. Det är också glädjande att konstatera fler upplever goda förutsättningar för ett kommunikativt klimat och en uppmuntran till tidig och öppen dialog.

3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Årets brukarundersökningar för utförare Familjemottagning, resurs barn och vuxna (226 svarande) och utförare Vuxna (17 svarande), antal svarande för förvaltningen (243) har ökat. Brukarundersökningen visar inga större förändringar sedan 2020. Det är hög nöjdhet på bemötande och att man känner sig trygg i verksamheten, med verksamhet menas exempelvis det stöd, den insats eller det boendet man beviljats. Verksamheten behöver prioritera hur brukarna uppfattar att situationen förändrats utifrån det stöd man fått (index 85 av 100).

Kvalitetsrapporten som biläggs årsrapporten ska synliggöra kvaliteten och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till grunduppdraget. Syftet är att säkerställa och utveckla kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till. Kvalitetsrapporten ska dessutom stödja det systematiska kvalitetsarbetet i förhållande till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Rapporten fungerar genom sin utformning som en kvalitetsberättelse som beskrivs i ledningssystemet

Årets systematiska kvalitetsrapport visar att inom Barn och unga tas den enskildes erfarenheter tillvara på genom exempelvis brukarenkäter, och i metoder som exempelvis Barns behov i centrum (BBIC) och Feedback Informed Treatment (F.I.T) samt förvaltningens synpunktshantering. Synpunktshanteringen har förbättrats sedan föregående år, fler synpunkter registreras och besvaras enligt framtagna rutiner. Ett arbete pågår för att förstärka barnrättsperspektivet, alla beslutsunderlag innehåller nu rubriker där det ska framgå hur barnrättsperspektivet beaktats. Signs of Safety implementeras brett i verksamheten för att göra föräldrar delaktiga såväl i den oro som finns runt barnet, som i de lösningar som behöver åstadkommas för att nå trygghet och säkerhet för barnet. Inom Försörjningsstödsenheterna har brukarens delaktighet och inflytande ökat under perioden. Egenkontrollen som genomfördes under 2022 visade att andelen upprättade arbetsplaner i dialog med brukaren hade ökat med 44 procent jämfört med resultatet hösten 2021. Inom Vuxenvården visar kvalitetsrapporten att arbetet med delaktighet och att tillvarata den enskildes erfarenheter har förbättrats sedan förra kvalitetsrapporten. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 27 av 35 ärenden inom vuxenheterna fanns den enskildes synpunkter med i utredningen och i 11 av 12 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren inom vuxenheten riktad mot våld i nära relationer.

Förbättringsområde

Uppföljningen i kvalitetsrapporten inom Barn och unga visar att hanteringen av avvikelser behöver förbättras genom att bland annat korta hanteringstiden. Utifrån årets kvalitetsrapport har ett antal förbättringsåtgärder framkommit. Förvaltningen ska bland annat, förstärka barnrättsperspektivet och genomföra barnkonsekvensanalyser och förstärka intern och extern samverkan.

3.4.3 Utredningar barn och unga

	1 januari 2022-31 december 2022
Antalet utredningar barn och unga som under perioden överstigit 4 månader	175
Totalt antal utredningar barn och unga	2834

Under 2022 översteg 6 procent av utredningarna den lagstadgade tiden. Förvaltningen rapporterar varje månad till nämnden hur arbetet fortskrider. Förvaltningen har under året arbetat aktivt med åtgärder för att minska antalet sena utredningar. En av flera åtgärder har varit att utöka antal enheter och medarbetare för att skapa en jämnare fördelning av medarbetare och ärenden. Verksamheten har också infört FAS-system som innebär en periodfördelning av nya ärenden till enheterna. Denna förändring har haft god inverkan på arbetsbelastningen.

Under 2022 har fokusmål tagits fram som bygger på identifierade utvecklingsområden. Fokusmålen som valts ut är; korta ledtider, rättssäker myndighetsutövning, rätt huvudman, placeringar och delaktighet. Varje fokusgrupp består av medarbetare från verksamheten och leds av två enhetschefer. Fokusgrupperna har tagit fram mål och aktiviteter inom tilldelat fokusområde och verksamheten kommer att arbeta med aktiviteterna under 2023 och framåt. Verksamheten kommer bland annat att inom ramen för fokusmålsarbetet följa utredningstider efter 30, 60 och 90 dagar för att tidigt säkerställa skyddsbehovet för barnet, möta barnens behov tidigt och säkerställa utredningstider.

Ett annat utvecklingsarbete som initierats är att förbättra utredningsplaner med en mer tydlig tidsplanering tillsammans med familjen redan i inledningen av en utredningsprocess. Dessa åtgärder förväntas minska antalet sena utredningar ytterligare under 2023. Dock har rådande personalomsättning och ett svårt rekryteringsläge påverkat arbetet till delar.

3.4.4 Ej verkställda SoL/LSS beslut

	SoL 2022-12-31	LSS 2022-12-31
Antal beslut som inte verkställts inom tre månader från beslutsdag	9	0
Antal beslut där verkställigheten avbrutits och inte återupptagits inom tre månader från avbrottet	0	0

Kontaktfamilj: 4 tackat nej, 2 ny utredning av behovet, 1 resursbrist, saknar lämplig personal/uppdragstagare

Kontaktperson: 1 hälsotillstånd har varit ett hinder hos den enskilde

Öppenvård: 1 ej avhörd

3.4.5 Anmälningar enligt Lex Sarah

	Kvartal 3 2022	Kvartal 4 2022
Antal anmälningar enligt Lex Sarah	0	1

Den rapporterade anmälan handlar om bristande dokumentation i förvaltningens myndighetsutövning. Åtgärdsarbetet har handlat om att öka efterlevnaden av befintliga rutiner. Arbetet har bland annat bestått av kontroll vid ärendegenomgångar samt vid egenkontroller, tydligare arbete utifrån årshjulet där det framgår när aktuella rutiner och riktlinjer ska gås igenom på enheternas APT, införande av BBiC Workshops en förmiddag varannan månad där dokumentation och handläggning är ett tema.

Förbättrad dokumentation är ett av den aktuella avdelningens fokusområden och utifrån det utbildas samtliga medarbetare i exempelvis avvikelshantering.

3.4.6 Uppföljning av kvaliteten i hem för vård eller boende (HVB) för barn och unga

Nämndens ansvar att följa upp externa leverantörers verksamhet, sker delvis via Inköp och upphandling, INK och Samlad placerings- och inköpsfunktion, SPINK.

SPINK

SPINK:s systematiska leverantörsuppföljningen omfattar följande fyra delar:

- **Basuppföljning:** löpande bevakning och kontroll. Mediabevakning, Creditsafe, kontroll av IVO tillstånd och eventuell IVO tillsyn samt kontroll av inbetalda arbetsgivaravgifter.
- **Synpunktshantering:** placerande socialsekreterare rapporterar in synpunkter på leverantörerna till Spink. Spink utreder och följer upp synpunkterna.
- **Verksamhetsbesök:** Spink genomför besök hos ett urval av leverantörerna i utförrregistret för kvalitativ kontroll utifrån flera perspektiv.
- **Rating:** sedan den 1 oktober 2022 finns en enkät för skattning av insatsen HVB barn och unga där socialsekreterare och berört barn svarar på frågor om hur de upplever och bedömer aktuell leverantörs verksamhet. I år är antalet inkomna svar för lågt för att det i nuläget ska gå att dra några slutsatser av uppföljningen.

Till följd av brister som framkommit i Spinks systematiska leverantörsuppföljning har totalt 24 leverantörer av insatsen HVB barn och unga tagits bort från Spinks utförrregister under 2022. Att en leverantör tas bort från Spinks utförrregister innebär att leverantören inte längre rekommenderas för placering till förvaltningarna.

INK

Inköp och upphandling, INK ansvarar för att följa upp alla ramavtalsleverantörer två gånger under en avtalsperiod. De systematiska avtalsuppföljningarna planeras alltid i tät samverkan mellan INK och Spink. Uppföljningen är ett komplement till de kontroller som görs i samband med ramavtalsupphandlingen. Där kontrolleras bland annat ekonomi, IVO tillstånd, brottslighet samt kompetens hos verksamhetens föreståndare och personal.

Förvaltningens arbete

Förvaltningen arbetar med individuppföljning hos placerade barn och unga. Syftet är att säkerställa att insatsen motsvarar klientens behov och leder mot önskvärd utveckling. Arbetet med individuppföljning sker löpande och varierar i utformning beroende på barnets/den unges behov och hur placeringen ser ut. Individuppföljning sker genom arbetet med vård- och genomförandeplan som är reglerat i 11 kap. 3 § socialtjänstlagen. Individuppföljningen sker i respektive ärende och sammanställs inte för samtliga placeringar, på en övergripande nivå.

Förvaltningens LINK (lokal inköpsamordnare) informerar socialsekreterare löpande avseende vad som gäller vid extern placering, det finns även olika former av stöd och stödmaterial att tillgå.

Under 2022 genomfördes egenkontroll i förvaltningen som omfattar köp enligt ramavtal och/eller direktupphandlingar och att processer, riktlinjer och rutiner följs vid dessa köp. Årets granskning innefattar alla typer av placeringar som kräver ett placeringsavtal med extern utförare till exempel konsulentstött familjehem,

öppenvård (ej bara HVB). Årets resultat visar att efterlevnaden av rutinen i att höra av sig till SPINK bedöms vara god och att placeringar dessutom har gjorts hos föreslagna leverantörer i 91 procent av fallen. När det gäller ramavtal och placeringsavtal så visar granskningen att det finns förbättringsområden gällande dokumentation av avtalen.

Förvaltningens egna HVB och stödboende 16–20 år

Enheterna använder sig av avvikelshantering, lex Sarah och andra erfarenheter för att underhålla och öka kvaliteten i verksamheterna. Egenkontroller genomförs för att följa upp dokumentation och hantering av denna. Resultatet för årets egenkontroll visar att verksamheterna behöver fortsätta utveckla lämplighetsbedömningarna vid inskrivning i HVB / stödboende. Metoder och arbetssätt anpassas utifrån barnens ålder och behov. En del av verksamheterna använder sig av metoden F.I.T, Feedback Informed Treatment, som är en metod där det kontinuerligt under insatsen utvärderas och säkerställer att placeringen går åt det håll man önskar.

3.4.7 Kriskommunikation

Förvaltningen har implementerat riktlinjen och arbetar med kriskommunikation enligt riktlinjen.

3.4.8 Krisledningsplaner och beredskapsplaner

Hur framskrider arbetet med beredskapsplanerna?

Socialförvaltningen Nordost har i samarbete med de andra socialförvaltningarna i staden tagit fram en första version av beredskapsplan som kommer att redovisas för förvaltningsledningen i mitten av januari 2023. Nuvarande version har stämts av med stadsledningskontoret som anser att vi ligger i fas i arbetet. Beredskapsplanen är ett levande dokument och arbetet med planen och dess bilagor kommer att fortsätta kommande år.

Har ni reviderat era krisledningsplaner under 2021-2022?

Ja, socialförvaltningen Nordost har tagit fram en ny krisledningsplan som anpassats efter Göteborgs Stads riktlinje för krishantering. Förvaltningens krisledningsplan och dess bilagor är levande dokument som kontinuerligt uppdateras.

3.4.9 Barnbokslut

Alla nämnder ska årligen i samband med årsrapporteringen göra ett barnbokslut enligt Göteborgs stads barnrättsplan. Barnbokslutet knyter an till insatserna i barnrättsplanen och utgår framför allt ifrån barnkonventionens fyra grundläggande principer/artiklar 2, 3, 6 och 12. Barnbokslutet för 2022 består av uppföljning hur det har gått med föregående års utvecklingsområden, en ny nulägesanalys över barnrättsarbetet i förvaltningen samt vilka utvecklingsområden som prioriteras framöver för att stärka barnrättsarbetet. Samtliga avdelningar inom förvaltningen berörs av arbetet och är inkluderade i barnbokslutet.

I föregående års barnbokslut identifierade förvaltningen ett antal utvecklingsområden. Nödvändiga åtgärder har identifierats och arbete har påbörjats inom de flesta områden under 2022, fortsatt utvecklingsarbete krävs dock under

2023 varför de flesta områden fortsatt återfinns i årets identifierade utvecklingsområden.

Förvaltningen har genomfört olika förändringar och tillsatt resurser som påverkar barn direkt eller indirekt sedan föregående barnbokslut. Bland annat har en ny enhet, *Samverkan och tidiga insatser*, bildats för att stärka det tidiga förebyggande arbetet med stöd till barn, föräldrar och familjer. Tillfälliga statliga medel har bidragit till många lyckade satsningar på barn, unga och deras familjer. En utmaning är dock att kunna behålla satsningar och samarbeten som visat sig vara lyckade. Hög personalomsättning inom myndighetsutövande verksamheter påverkar kvalitet i form av förlust av kompetens och erfarenhet.

Förvaltningen bedriver en mängd insatser och förbättringsarbeten utifrån de grundläggande artiklarna i barnkonventionen;

- Artikel 2 – Principen om icke-diskriminering
- Artikel 3 – Barnets bästa
- Artikel 6 – Barns rätt till liv, överlevnad och utveckling
- Artikel 12 – Barns rätt till delaktighet

Det handlar bland annat om olika metoder för att samtala och göra barn delaktiga inom myndighetsutövning, strukturer för att göra barn delaktiga i fritidsverksamheten, krav på dokumentation kring "Barnets bästa" i beslutsunderlag, en mängd satsningar för en meningsfull fritid, samarbete med föreningar i form av Idéburna offentliga partnerskap (IOP), stötta vårdnadshavare med försörjningsstöd att få en egen inkomst o.s.v. Inom samtliga områden (artiklar) har det identifierats utvecklingsmöjligheter.

Förvaltningen har även valt att belysa viktiga områden utifrån övriga artiklar som är kopplade till barnrättsplanens fyra fokusområden (Utbildning, Fritid, Trygghet, Hälsa). Här pågår en mängd insatser och utvecklingsarbeten utifrån det lokala samordningsuppdraget kring bland annat folkhälsoarbete, trygghetsarbete, samverkan med civilsamhället samt sociala erfarenheter i samhällsplaneringen. Förvaltningen har även belyst sitt ansvar kring stöd till föräldrar, att skydda barn från alla olika former av våld samt skydd och stöd till barn som inte kan bo kvar i sin hemmiljö.

Utvecklingsområden som identifierats i förvaltningens barnrättsarbete handlar bland annat om att öka barns delaktighet, kompetensutveckling, förbättrad uppföljning av barns insatser, dokumentation utifrån ett barnrättsperspektiv samt intern och extern samverkan. Även arbete kring barn med funktionsvariation och HBTQI-frågor behöver fortsatt stärkas.

3.4.10 Uppföljning av miljöarbetet

Förvaltningen har under 2022 arbetat vidare med implementeringen av stadens gemensamma miljöledningssystem. En miljöutredning har tagits fram som ligger till grund för det systematiska miljöarbetet som utarbetats under året.

Förvaltningens prioriterade miljöområden är avfall, energi, inköp, kemikalier, mobilitet och kompetensutveckling. En strategisk miljögrupp har bildats med nyckelfunktioner från förvaltningens stödavdelningar. Förvaltningen har antagit nio lokala miljömål som kommer att gälla 2023–2026. Målen kommer från och med nästa år att följas upp i årsrapporten.

Under hösten genomfördes en årlig revision av miljöförvaltningen. I revisionsrapporten fastställs att förvaltningen har en miljöorganisation på plats samt fördelat ansvar, roller och befogenheter för miljöarbetet. I rapporten nämns det som positivt att förvaltningen har integrerat miljöarbetet i ordinarie verksamhetsfunktioner och förankrat miljöarbetet i hela linjeorganisationen.

Som exempel på förvaltningsövergripande åtgärder under året kan nämnas deltagande i Göteborgs Stads Leasings kampanj om att minska mängden tryckt reklam i staden. Förvaltningen har även prioriterat att genomföra en kemikaliekartläggning. Kartläggningen kommer att ligga till grund för det långsiktiga arbetet med hanteringen av kemikalier inom förvaltningen.

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Förvaltningens resultat för 2022 är cirka +144 mnkr.

Det positiva resultatet beror till stor del på det extra tillfälliga kommunbidrag på 63,2 miljoner kronor som nämnden erhöll i maj månad. En del av dessa medel har gått till att förbättra arbetsmiljön för förvaltningens medarbetare och en mindre del har använts för att vidareutveckla verksamheten men merparten av resurserna har förvaltningen inte kunnat använda då vår bedömning var att vi inte kunde göra både ändamålsenliga och samtidigt tillfälliga satsningar.

Under 2021 var förvaltningens bedömning att verksamhetens förbättringsarbete lett till en sjunkande kostnadstrend vilket skulle leda till en ram i balans under 2022. Det positiva resultatet för 2022 visar att den bedömningen var korrekt. Även utan det extra tillfälliga kommunbidraget hade förvaltningen kunnat visa ett positivt resultat för året. Det beror på en generell minskning av alla kostnader kopplat till myndighetsbeslut, inklusive försörjningsstöd, vuxenvård, boende samt barn och ungdomsvård. Samtidigt har förvaltningens övriga verksamheter som under året uppvisat negativa resultat vänt och visar under slutet på året positiva resultat även om det ackumulerade utfallet för dem ändå slutar på minus.

Under året har förvaltningens personalomsättning samt svårigheter att rekrytera blivit mer påtagliga vilket inneburit att förvaltningen har tvingats använda inhyrd personal i de mest kritiska verksamheterna bland annat Barn och unga myndighet. Eftersom förvaltningen inte ersatt varje vakans med inhyrd personal har det lett till lägre totala personalkostnader även om kostnaderna för inhyrda personal jämfört med ordinarie personal är markant högre.

Avdelningarnas interna processer är numera väl etablerade och det är förmodligen en av anledningarna till att verksamheterna lyckats bli så kostnadseffektiva. Nästa steg för förvaltningen är att förbättra de avdelningsövergripande processerna, inte minst från myndighetsbeslut till verkställighet i intern regi. Utifrån att klientens process i förvaltningen är just avdelningsövergripande leder det till att även kostnaderna är avdelningsövergripande. Ett beslut som verkar kostnadseffektivt inom en avdelning kan vältra över kostnader på en annan avdelning. Det kräver samverkan och en samsyn i vad som är bäst för dem vi är till för. Rätt insats i rätt tid till rätt pris betyder samtidigt rätt kostnad. Tidiga och verkningsfulla insatser är således de mest kostnadseffektiva.

Förvaltningen har under året fortsatt förbättra samverkan med andra förvaltningar, inte minst Funktionsstödsförvaltningen. En välfungerande samverkan är viktig då förvaltningen har klienter som annars riskerar att hamna mellan stolarna. Samverkan tydliggör gränsdragningen i ärenden och därmed kostnader men påvisar också när förvaltningen behöver arbeta tillsammans med andra förvaltningar för dem vi är till för vilket på längre sikt leder till mindre kostnader.

Förvaltningen har en ambition om att arbeta ännu mer med förebyggande och proaktiva insatser vilket innebär att mer resurser behöver läggas på de verksamheter som är ute i våra områden och möter dem vi är till för. Förvaltningen

har under 2022 kunnat lösa detta genom att använda de statliga medel från Socialstyrelsen som fördelats till kommuner för att genomföra sociala insatser för barn och unga i utsatta områden. Av de erhållna 43 miljoner kronorna har cirka 35 miljoner kronorna kunnat användas under året. Medlen är tilldelade under en två års period vilket har inneburit att förvaltningen kunnat ha en mer långsiktig hantering. Samtidigt innebär denna intäktsfinansiering en risk för förvaltningen inför budget 2024 då medlen upphör men verksamheterna finns kvar.

4.2 Resultaträkning

Resultaträkning	Utfall 2022	Budget 2022	Avvikelse
Taxor och avgifter	15 307	3 600	11 707
Hyror och arrenden	7 335	5 856	1 479
Bidrag	113 743	110 160	3 583
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	27 601	10 491	17 110
Försäljningsintäkter	12 292	6 002	6 290
Övriga intäkter	--	1 176	-1 176
Verksamhetens intäkter	176 277	137 285	38 992
Personalkostnader	-714 858	-727 170	12 312
Lämnade bidrag	-336 809	-351 066	14 257
Köp av huvudverksamhet	-415 572	-450 439	34 867
Lokal- och markhyror	-56 112	-48 742	-7 370
Fastighetskostnader och fastighetsentreprenader	-23 556	-20 551	-3 005
Bränsle, energi och vatten	-97	-162	65
Kostnader för transportmedel	-3 012	-2 570	-442
Köp av entreprenad och tjänster	-108 820	-166 602	57 782
Övriga verksamhetskostnader diverse	-48 685	-24 863	-23 822
Övriga verksamhetskostnader	-992 663	-1 064 995	72 332
Verksamhetens kostnader	-1 707 521	-1 792 165	84 644
Verksamhetens nettokostnader	-1 531 244	-1 654 880	123 637
Kommunbidrag	1 675 111	1 654 880	20 231
Verksamhetens resultat	143 867	0	143 867
Finansiella intäkter	60	0	60
Finansiella kostnader	-130	0	-130
Resultat efter finansiella poster	143 797	0	143 797
Resultat	143 797	0	143 797

5 Styrinformation till nämnden

5.1 Ekonomisk uppföljning per avdelning

Avdelningar	Avvikelse utfall- budget perioden	Prognos	Budgetram
<i>Myndighet barn och unga</i>	25 688	23 950	296 501
<i>Vuxna och försörjningsstöd</i>	48 900	53 000	699 268
<i>Familjemottagning och resurser barn och vuxna</i>	-8 538	- 9 127	282 803
<i>Stadsområde, välfärd och fritid</i>	6 572	5 000	100 301
<i>Förvaltningsövergripande och stödfunktioner</i>	71 176	82 179	276 007
Socialnämnden Nordost	143 797	155 000	1 654 880

Avdelning Barn och unga visar ett överskott på 25,7 mnkr för 2022. Flera av de positiva trender som kunde konstateras under föregående år har fortsatt 2022. Överskottet förklaras till största del av lägre kostnader än budgeterat för köpta insatser barn och unga som står för 15,2 mnkr av överskottet, varav cirka 6 mnkr beror på subventioner från SiS, Statens institutionsstyrelse. Förvaltningen ser samtidigt en nedgång i vårddygnet på SiS vilket även det leder till lägre kostnader. En del av avdelningens överskott beror på vakanta tjänster till följd av en hög personalomsättning (10,5 mnkr). Det balanseras till viss del med ökade kostnader för inhyrd personal där kostnaderna uppgår till 3,9 mnkr. Kostnaderna för köpta insatser har ökat under december på grund av flera resurskrävande ärenden.

Avdelningen Vuxna och försörjningsstöd visar ett överskott på 48,9 mnkr till och med perioden. Det beror delvis på lägre kostnader för utbetalt försörjningsstöd jämfört med budget. Nettokostnaden är cirka 17,9 mnkr lägre än budget och beror på såväl externa som interna faktorer, såsom lägre arbetslöshet och effektivare internt arbete inom handläggningen. Det har också funnits vakanta tjänster inom avdelningen som påverkar det ekonomiska resultatet positivt med cirka 6 mnkr. Den största kostnadsminskningen inom avdelningen är numera inom köpta insatser som visar ett överskott på 27,1 mnkr jämfört med budget. En delförklaring till det förbättrade resultatet inom köpt vård och boende beror på förbättrat arbete med att ge klienter rätt insats i rätt tid.

Avdelningen Familjemottagning och resurser barn och vuxna visar ett underskott på cirka 8,5 mnkr för 2022. Ett omställningsarbete pågår för att minska andelen konsulentstödda familjehem och öka andelen familjehem i egen regi, men det tar tid att ställa om. Det är även brist på egna familjehem. Avdelningen har minskat sina kostnader under året och sen augusti så redovisar avdelningen ett litet överskott varje månad.

Avdelningen Stadsområde, välfärd och fritid visar ett överskott på cirka 6,6 mnkr. Överskottet beror till del på att arbetet med att hantera förvaltningens samlade arkivskuld inte har kostat lika mycket som budgeterat. Arbetet inom folkhälsoavtalen har inte kunnat genomföras i den omfattning som var planerad vilket gör att kostnaden för detta arbete är lägre än budgeterat. Avdelningen har

också fått en större intäkt för det uppsökande arbetet som avropades i nämndens delårsrapport per augusti 2022. Avdelningen har inte fullt ut hunnit genomföra den utökade verksamheten för MBU (Människan bakom uniformen) som fullmäktige beslutade om i maj.

Förvaltningsövergripande och stödfunktioner visar ett överskott på cirka 71,1 mnkr. Överskottet beror framför allt på erhållet kommunbidraget utifrån kommunfullmäktiges beslut (Dnr 0069/22) efter stadens delårsrapport per mars (63 mnkr helår). Av dessa 63 mnkr finns det fortfarande ofördelade medel som påverkar resultatet. Anledningen till att de är ofördelade är för att förvaltningen bedömt att vi inte kan genomföra kortsiktiga och samtidigt ändamålsenliga satsningar med dessa medel. De utökade resurser som stöдавdelningarna har fått för att förbättra hela förvaltningens fysiska, digitala, sociala och organisatoriska arbetsmiljö har inte kostat lika mycket som budgeten på grund av svårighet med att hinna genomföra arbetet.

Förvaltningen erhöll i början av 2022 ersättning från Försäkringskassan (cirka 2,7 mnkr) som inte var budgeterad. Förvaltningen har även lägre kostnader för kommungemensamma tjänster (IT) än budgeterat med cirka 5,6 mnkr och flera enheter inom förvaltningsövergripande har vakanta tjänster.

6 Redovisning av nämndens uppdrag

6.1 Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)

6.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
✓ Avslutad	Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler	Nämnden avslutade uppdraget i samband med nämndsammanträdet i september 2022.
✓ Avslutad	Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.	Förvaltningen bedriver ständigt ett kontinuerligt effektiviseringsarbete och i budgeten för 2023 återfinns ett generellt effektiviseringskrav på samtliga verksamheter (0,5%) och ett ökat effektiviseringskrav på administrativa stödfunktioner (1%).
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att insatser bygger på beprövade metoder och arbetssätt samt att behandlande insatser utförs av legitimerad personal.	Ett stort antal kompetenshöjande insatser i syfte att fullgöra uppdraget har genomförts. Implementering av nya metoder och program pågår.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att stadens rutin för motprestation för försörjningsstöd efterlevs samt satsa på tidiga insatser för att minska beroendet av försörjningsstöd.	Förvaltningen arbetar för att alla personer med försörjningsstöd snabbt ska ut i aktivitet, eftersom det gynnar den fortsatta processen ut i självförsörjning. Höstens egenkontroll visade en ökning av andelen brukare med en insats/aktivitet (81%).
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att fortsatt säkra stadens tillgång till jour- och familjehem samt utveckla uppföljningen av verksamheten.	I familjehemsenheterna i Nordost finns särskilda rekryteringsgrupper med fokus på att rekrytera nya familjehem. Rekryteringsgrupperna har under året utvecklat sina metoder och en av grupperna har utökats med ytterligare familjehemssekreterare.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att reducerat eller indraget studiebidrag till följd av ogiltig skolfrånvaro inte kompenseras av höjt försörjningsstöd för dem över 18 år.	Uppdraget anses vara genomfört inom ramen för lagstiftningen och praxis för myndighetsutövningen. Vid prövning av rätten till bistånd ska alla relevanta individuella omständigheter vägas in.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att fortsätta arbeta med modellen Trygg i Göteborg.	Ny organisation är implementerad under Q1.

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag fortsätta utvecklingen av arbetet mot våld i nära relationer, både det våldspreventiva arbetet, arbetet med våldsutsatta samt arbetet med våldsutövare.	Tvåfunktionell arbetsgrupp omhändertar arbetet. Utbildnings- och stödmaterial framtaget, tydliggjort rutiner och stärkt samverkan internt och externt bland annat med civilsamhället. Förvaltningen ser en ökad kvalitet gentemot målgruppen.
🟢 Pågående	Socialnämnderna får i uppdrag att fortsätta stärka samverkan med SSPF och en modell för hur detta samarbete ska fungera även gentemot gymnasierna behöver tas fram.	Det pågår ett gemensamt arbete i frågan som samordnas av SF Centrum. Lokalt i Nordost finns samarbete med Angeredsgymnasiet som startade upp under året och SSPF forum finns nu på plats.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att inga felaktiga utbetalningar sker.	Förvaltningen har inrättat en särskild arbetsgrupp för att nå god kvalitet i arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar och eventuellt bidragsbrott.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att kontinuerligt utreda möjligheten för personer som uppbär försörjningsstöd att få relevant sysselsättning såsom som arbete, studier eller rehabilitering.	Uppdraget genomförs genom ordinarie arbete med självförsörjningsuppdraget samt målet <i>"Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras till 2026"</i> .
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att öka antalet hembesök för att få en korrekt bild av den sökandes situation. Medverkar inte personen till sin egen utredning genom att inte tillåta hembesök ska detta påverka försörjningsstödet.	Förvaltningen har sedan pandemin återigen börjat genomföra hembesök för att kunna bedöma rätten till bistånd. Huvudsakligen inträffar detta vid ansökan om hemutrustning eller vid annan indikation, såsom för att kunna säkerställa barns behov.
🟢 Pågående	Socialnämnderna får i uppdrag att ta fram en modell för att, ur ett samhällsekonomiskt perspektiv, bättre kunna värdera olika insatserna gentemot varandra i arbetet med att minska nyrekryteringen av unga i riskzon till kriminella gäng.	Förvaltningen har inlett ett samarbete med forskningsinstitutet RISE och pilotstudie planeras och genomförs 2023. Inriktning mot föräldrastödsprogram. Nyttan kommer utvärderas vilket ligger som grund till fortsatt arbete med uppdraget 2023.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att i samverkan med grundskolenämnden ta fram ett staden gemensamt program för att öka skolnärvaron bland så kallade hemmasittare.	Föräldrastödjande arbete har stärkts i samverkan mellan parterna.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att utöka uppsökarverksamheten för att fånga upp barn och unga som har eller riskerar att hamna i kriminella gäng	Rekrytering genomfört, etablering och uppstart från och med januari 2023
🟢 Pågående	Socialnämnderna får i uppdrag att utreda möjligheten att inrätta en tillnyktringsenhet.	SF Centrum har en pågående process gällande tillnyktringsenhet (TNE). Uppdraget behöver tydligare kopplas till

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
	Utredningen ska även undersöka former för samverkan tillsammans med externa aktörer så som Västra Götalandsregionen, Göteborgsregionen eller polismyndigheten och innehålla en ekonomisk redovisning.	stadsområdenas missbruksverksamhet och Boendeverksamheten inom SF Sydväst och en arbetsgrupp med parter från båda huvudmännen har bildats.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att, i samverkan med AB Framtiden, fortsätta säkerställa att rutiner för bistånds- och behovsprövning följs samt att inte bistånd ges för svarta hyror och att ockerhyror inte ska förekomma	Förvaltningen har ingått i en arbetsgrupp tillsammans med AB Framtiden. Under året har de fyra socialförvaltningarna enats om metodstödet kring bedömning av hyreskostnader och antal ej godkända andrahandskontrakt har minskat med över hälften.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att familjehemsplacerade barn blir erbjudna plats i Skolfam.	Befintligt arbete med SkolFam är välfungerande. Med målet att kunna erbjuda alla placerade barn insatsen har planering och rekrytering för ett utökat antal team genomförts under året.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att utreda hur barns närvaro på förskolan, till föräldrar som uppbär försörjningsstöd, kan öka.	Uppdraget utförs inom ramen för grunduppdraget inom försörjningsstöd, det vill säga att stödja föräldrar till egenförsörjning och vid behov stödja till att öka barnens närvaro inom barnomsorg.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att följa upp och utvärdera strategisk plan för suicidprevention i Göteborg.	De fyra socialförvaltningarna har koordinerat genomförandet av uppdraget och redovisar resultatet i respektive nämnd Q1 med förslag om att skicka resultaten vidare till KS. Måluppfyllelsen i planen är låg.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att, tillsammans med grundskolenämnden, erbjuda interaktiva föräldramöten, i stadens utsatta områden i syfte att förebygga och förhindra att deras barn dras in i kriminalitet.	Förvaltningen har tillsammans utvecklat det föräldrastödjande arbetet vilket har stärkts och implementerats.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag, tillsammans med grundskolenämnden, att erbjuda fördjupade utbildningsinsatser till föräldrar, i utsatta områden, vars barn befinner sig i kriminella miljöer, för att kunna bryta mönstret.	Förvaltningen har tillsammans utvecklat det föräldrastödjande arbetet vilket har stärkts och implementerats.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att genomföra riskbedömningar för hela familjer när en familjemedlem hoppat av ett kriminellt nätverk. Uppdragen ska göras tillsammans med AB Framtiden i syfte att möjliggöra	Socialförvaltningen i centrum har ett samordnande uppdrag utifrån avhopparverksamhet. Socialförvaltning Nordost deltar i samarbetet kring frågorna tillsammans med övriga socialförvaltningar.

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
	för flytt av hela familjen till ett nytt boende vid behov efter genomförd riskbedömning.	

6.1.2 Budgetuppdrag från KF:s budget 2021

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att stadens rutin för motprestation för försörjningsstöd efterlevs samt satsa på tidiga insatser för att minska beroendet av försörjningsstöd.	Nämnden avslutade uppdraget i samband med nämndsammanträdet i september 2022.

6.1.3 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatmål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.	Förvaltningen har arbetat med frågan i implementeringen av det stadengemensamma miljöledningssystemet. Förvaltningen har tagit fram lokala miljömål som sträcker sig till 2026 som kommer att bidra till att uppnå politikens mål om 1,5 grader.
✓ Avslutad	Stadsdelsnämnderna får i uppdrag att, tillsammans med idrotts- och föreningsnämnden, utreda en framtida möjlig organisering av utlåning av idrotts- och fritidsartiklar i stadsområdena. Uppdraget övergår till socialnämnderna efter årsskiftet 2020/2021.	Uppdraget är genomfört i och med nämndens beslut den 29 mars 2022 där förvaltningen presenterade en fördjupad utredning utifrån tidigare beslut i nämnden.
✓ Avslutad	Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.	I den lokala samverkansöverenskommelsen beskrivs att samtliga medarbetare och chefer ska ha APT minst en gång i månaden undantaget juli. Att detta fungerar följs upp i samverkanssystemet. För chefer sker uppföljning i FSG.
✓ Avslutad	Alla stadens nämnder ges i uppdrag att göra samtliga av Göteborgs Stads nämndhandlingar, undantaget sekretesshandlingar, presidiehandlingar samt interna arbetsmaterial, tillgängliga i appen Netpublicator när handlingarna är färdigställda enligt nämnden, för politiska sekreterare, kommunalråd i kommunstyrelsen samt gruppleddare i	Uppdraget är slutfört i och med att mappar med handlingar fanns på plats inför nämndens sammanträde i maj.

Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
	kommunfullmäktige i Göteborgs Stad.	
 Pågående	Stadens nämnder och styrelser får i uppdrag att under 2022 genomföra förbättringar på de områden som brister i linje med svaren i enkäten gällande bland annat cykelparkeringsmöjligheter för anställda.	Förvaltningen har utsett en kontaktperson som fått i uppdrag att kartlägga cykelparkeringsmöjligheter för anställda och ta fram eventuella förbättringsförslag. Arbetet kommer slutföras under våren 2023.
 Avslutad	Förskolenämnden, grundskolenämnden, utbildningsnämnden, socialnämnd Centrum, socialnämnd Hisingen, socialnämnd Nordost och socialnämnd Sydväst uppdras att sprida information och utbildningsinsatser riktade till medarbetare i förskola, skola och socialtjänst för att motverka kvinnlig könsstympning. I insatserna skall information ges om regionens Vulvamottagning.	I samverkan med Angereds närsjukhus och Vulvamottagningen har förvaltningen genomfört kompetensutveckling för yrkesverksamma som handlar om nolltolerans mot kvinnlig könsstympning.
 Avslutad	Göteborgs Stads Parkering AB och andra berörda nämnder får i uppdrag att avskaffa p-avgifter på personalparkeringar i ytterområden där det finns andra parkeringsplatser (ofta på/längs gata) i området eller motsvarande lägen som är avgiftsfria, vilket undviker risk för förmånsbeskattning.	Förvaltningen har återrapporterat uppdraget till kommunstyrelsen i oktober. Inga parkeringar har gjorts avgiftsfria då det finns en otydlighet i vilka urvalskriterier som ska användas samt definitionen av vad som är en personalparkering.
 Avslutad	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris.	Förvaltningen har tagit fram en rutin som säkerställer att vi kan ta emot kontantbetalning vid särskilda tillfällen. Utbetalning av försörjningsstöd är prioriterat för förvaltningen. Vid kortare systembortfall har förvaltningen en fungerande lösning.
 Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa hjälp och stöttning till stadens anställda inom socialtjänsten.	Förvaltningen arbetar aktivt så väl strategiskt som operativt med att verka utifrån stadens program för attraktiv arbetsgivare.
 Avslutad	Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning och socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att adekvat beslutsstöd och arbetssätt etableras.	Ett bedömningsstöd inom försörjningsstöd har tagits fram och syftar till att stärka likabehandling och arbetet med insatser. Medarbetare har genomgått utbildning under hösten och bedömningsstödet ska implementeras fullt ut under 2023.
 Avslutad	Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i	Information om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och skyldigheter att rapportera om missförhållanden ingår som en egen punkt vid förvaltningens introduktion för nya medarbetare och chefer, som sker

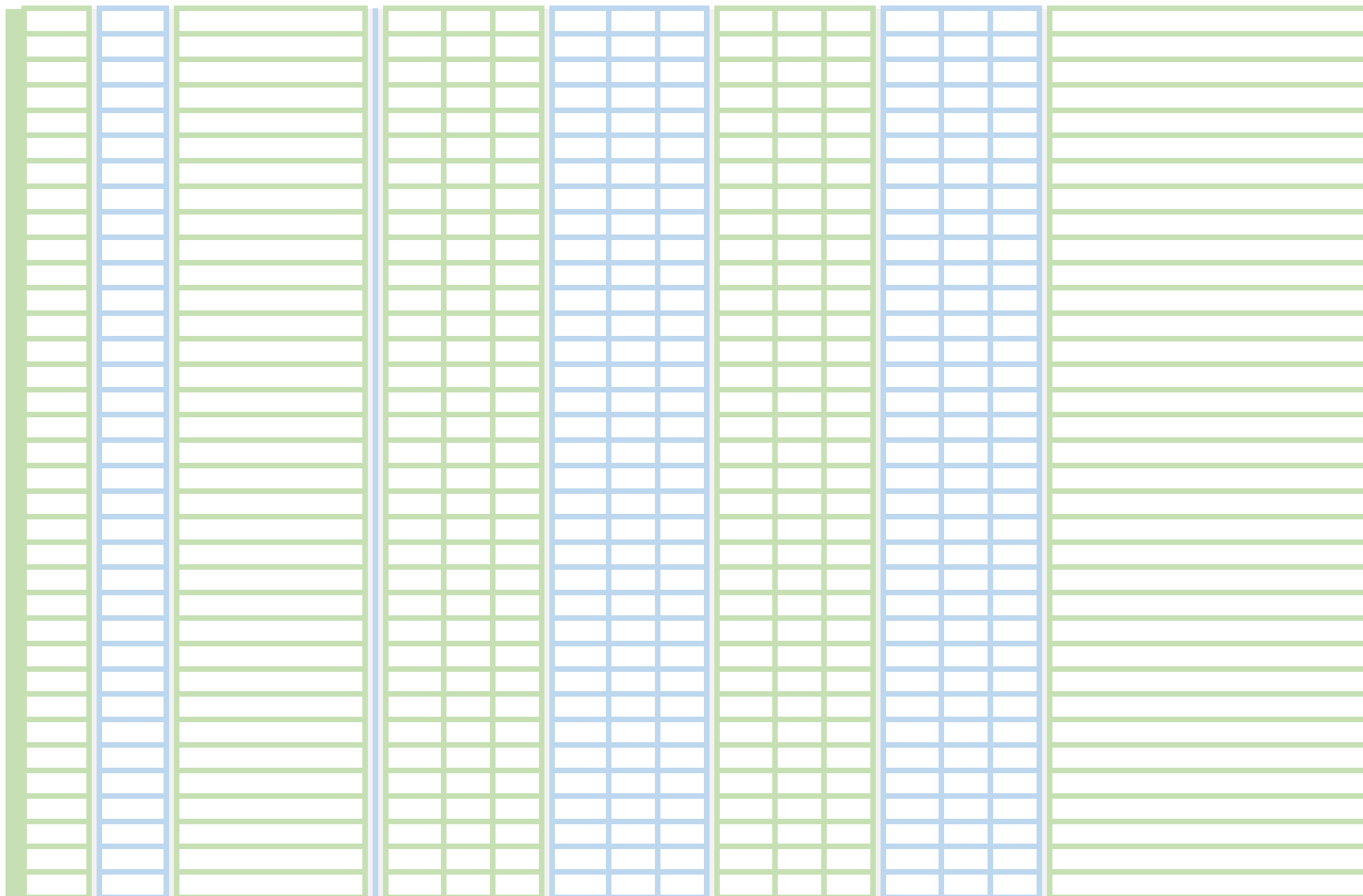
Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
	förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.	minst två gånger per år.
✓ Avslutad	Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.	Förvaltningen arbetar aktivt för såväl ett transparent informationsflöde om verksamheten som ett öppet och tillitsfullt kommunikationsklimat där alla anställda känner sig välkomnade att identifiera eventuella brister och/eller förbättringsåtgärder.
🟢 Pågående	Socialnämnderna, kulturnämnden samt idrotts- och föreningsnämnden får i uppdrag att senast under 2022 revidera sina anvisningar för föreningsbidrag för att möjliggöra för den ekologiska dimensionen för idéburna verksamheter inom delningsekonomin att beviljas bidrag.	Pågår i samverkan mellan parterna. Idéburna inom delningsekonomin kan redan idag söka bidrag hos flera av förvaltningarna. För att möta de reella behoven krävs fortsatt arbete. Uppdraget bör därför fortsätta.
✓ Avslutad	Socialnämnd Hisingen och socialnämnd Nordost får i uppdrag att se över och stärka kompetensutveckling och det psykologiska stöd som ges socialsekreterare så de kan känna sig trygga i att fatta beslut. För detta ändamål tillförs 5 mnkr till socialnämnd Hisingen och 5 mnkr till socialnämnd Nordost.	Enskilda stödsamtal erbjuds genom Falck Healthcare. Alla avdelningar har tagit fram kompetensutvecklingsplan under 2022. Förvaltningen har utbildat i otillåten påverkan under 2022. Förvaltningen fortsätter satsa på god introduktion.
✓ Avslutad	Socialnämnd Nordost får i uppdrag att, i samverkan med berörda parter, utveckla arbetssättet med Människan Bakom Uniformen (MBU). Eventuell finansiering sker genom ovanstående fördelade medel	Metodutveckling genomförd. Pilot testas under sportlovet. Medel för fortsatt arbete saknas.
✓ Avslutad	Socialnämnderna får i uppdrag att genomföra lovsatsningar för barn och unga. Finansiering sker genom ovanstående fördelade medel.	Stora satsningar på jobbaktiviteter, meningsfull fritid, stöd till civilsamhället och utökning av ordinarie öppethållande har kunnat genomföras. Måluppfyllelse god.
✓ Avslutad	Kommunstyrelsen omprioriterar 10 mnkr från den kommuncentrala potten försörjningsstöd extra beredskap för en ny kommuncentral pott som socialnämnderna kan avropa utan ytterligare beslut i kommunstyrelsen. Socialnämnderna får i uppdrag att stärka arbetet mot våld i nära relationer. Uppdraget ska	Socialförvaltningarna har arbetat fram och beslutat om ett IOP-avtal (Idéburet offentligt partnerskap) mellan de fyra socialförvaltningarna och elva idéburna organisationer som arbetar mot våld i nära relationer.

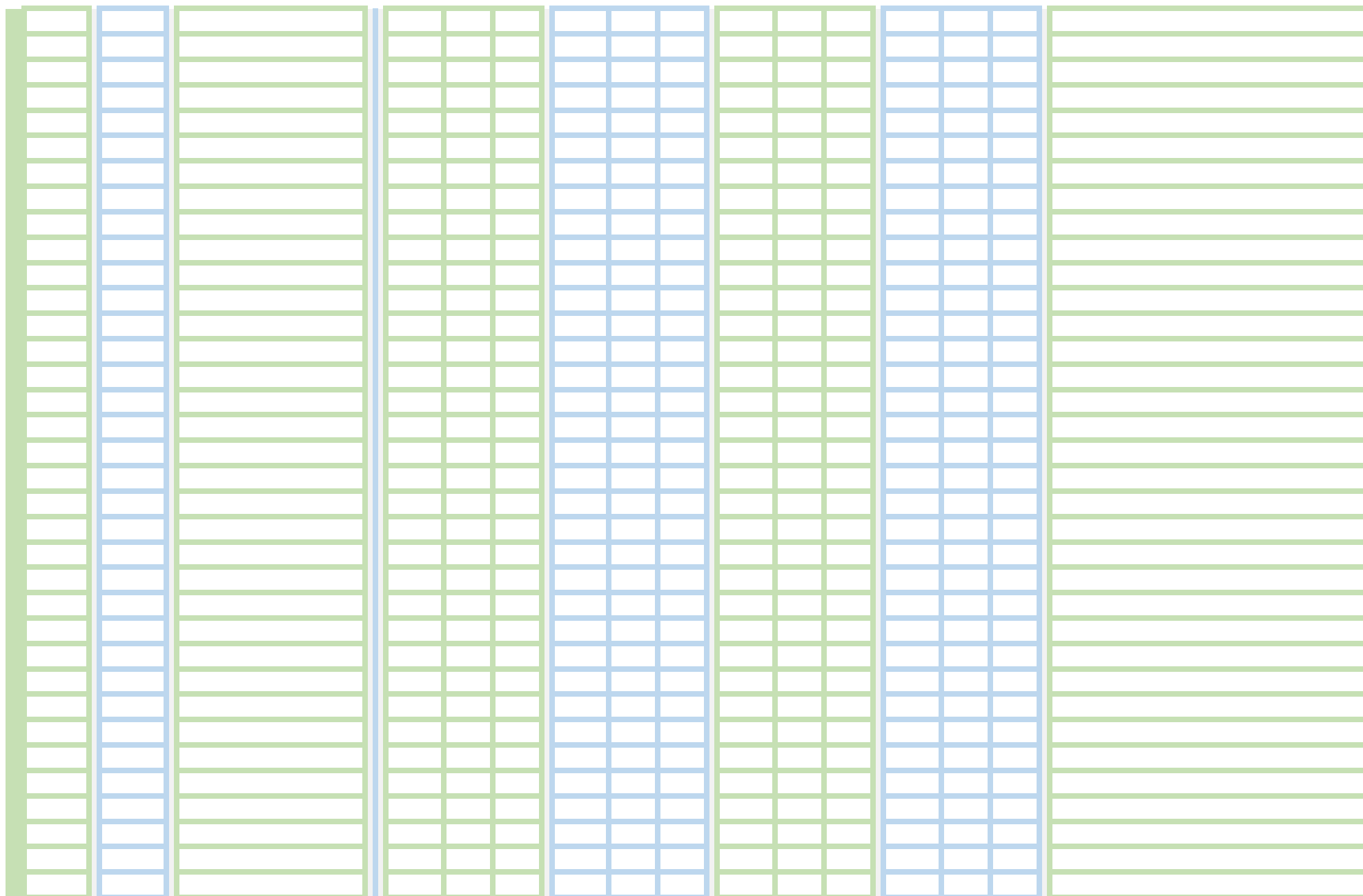
Status	Uppdrag och beskrivning	Kommentar
	ske i dialog med idéburna organisationer för att gemensamt komma fram med förslag på hur stödet till målgruppen kan stärkas.	
✓ Avslutad	Idrotts- och föreningsnämnden, socialnämnden Centrum, socialnämnden Hisingen, socialnämnden Nordost och socialnämnden Sydväst får i uppdrag att inleda förberedelser för att starta verksamhet för utlåning av idrotts- och fritidsartiklar i form av fritidsbanker i de fyra stadsområdena i januari 2023, enligt förslaget på organisation i utredningen.	Då medel inte tillförts i nivå med tidigare utredning är målsättningen att kvalitetssäkra befintlig verksamhet i Sydväst under 2023. Mål att införa i Nordost 2024. Arbetet fortsätter inom ramen för uppdrag i budget 2023.
✓ Avslutad	Socialnämnd Hisingen, socialnämnd Centrum, socialnämnd Nordost och socialnämnd Sydväst får i uppdrag att komplettera befintlig rutin med att berörd förvaltning alltid skall göra en anmälan till polismyndigheten vid misstanke om att ett barn blivit fört ur landet av hedersrelaterade skäl.	Rutinen <i>Överväga polisanmälan vid misstanke om brott mot barn under 18 år</i> har kompletterats utifrån uppdraget, av stadenövergripande funktion. Ytterligare revidering och förtydligande av rutinen kan komma att ske.
▶ Pågående	Kommunstyrelsen tillsammans med Socialnämnd Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst får i uppdrag att inleda riktade informationskampanjer om familjeplanering till kvinnor boende i riskområden, utsatta områden och särskilt utsatta områden.	Uppstart kommer ske tillsammans med stadsledningskontoret genom en arbetsgrupp i frågan som ska planera hur socialförvaltningarna ska ta sig an det gemensamma uppdraget. Arbetet kommer fortsätta under 2023.
— Ej påbörjad	Socialnämnderna får i uppdrag att utreda och ta fram förslag på hur villkoren för familjehem kan förbättras samt säkerställa att stödet till familjehemmen blir likvärdigt över staden. Utredningen skall även innehålla en ekonomisk konsekvensanalys om hur förslagen kan påverka Socialnämnderna.	Det är ett stadengemensamt uppdrag som kommer genomföras tillsammans med övriga socialförvaltningar. Uppdraget har inte påbörjats under 2022 och kommer stämmas av under 2023.
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.	Förvaltningen har haft flera kommunikationskampanjer för att få förvaltningens medarbetare att bli mer uppmärksamma på energislöseri och bli mer medvetna om eventuella energibesparande åtgärder man kan göra på arbetsplatsen.

Ej verkställda beslut IFO kvartal 4 2022

Nämnd: Socialförvaltningen Nordkost

[illegible]





Lex Sarah

Rapporterande förvaltning:

På denna blankett fyller ni i varje händelse som rapporterats vidare till IVO, var god och fyll i;

- **IVO:s diarienummer**
- **Vilken verksamhet;** exempelvis Äldreomsorg, IFO, dagverksamhet
- **Egen/annan;** exempelvis kommunal eller privat utförare
- **Typ av händelse,** exempelvis om en vårdtagare/ klient blivit slagen av annan person
- **Vidtagna åtgärder för att skydda den enskilde;** beskriv kortfattat vad som gjorts
- **Vidtagna åtgärder för att händelsen inte ska upprepas;** beskriv kortfattat vad som vidtagits

Händelse 1

IVO:s diarienummer	Verksamhet	Egen/Annan
3.1.2-45659/22	IFO Barn och unga	Egen

Typ av händelse

Inkomna orosanmälningar från polisen har inte registrerats och återfinns inte i dokumentationen. Stora brister i dokumentationen och myndighetsutövning.

Vidtagna åtgärder för att skydda den enskilde

Den enskildes behov av stöd från socialtjänsten går inte att bedöma i väsentliga delar utifrån den dokumentation som står att finna vid SAS granskning. Förste socialsekreteraren uppger att arbetet har bedrivits i praktiken, men det styrks inte i dokumentationen. Ansvarig handläggare har befriats från sina arbetsuppgifter som förste socialsekreterare och arbetar enbart med att komma ifatt med dokumentationen.

Vidtagna åtgärder för att händelsen inte ska upprepas

Öka efterlevnaden av befintliga rutiner genom att:
Kontroll vid ärendegenomgångar samt vid egenkontroller.
Efterföljelse av enhetschefernas årshjul, i vilket det framgår när aktuella rutiner och riktlinjer ska gås igenom på enheternas APT.
Införande av BBiC Workshops en förmiddag varannan månad, obligatorisk närvaro för samtliga medarbetare vid avdelningen. Barnperspektivet är ett tema, dokumentation och handläggning ett annat.
Genom fortsatt arbete med ett av avdelningens fokusområden; förbättrad dokumentation.
Utbildning av samtliga medarbetare i avvikelshantering.
Upprätta handlingsplaner och vidta åtgärder när brister/utvecklingsområden identifierats.
Sammanställning av avvikelser.
Fortsätta att genomföra tjänstemätningar innan inträde i FAS 1.
Sammanställa tjänstemätningar på avdelningsnivå.

Vid behov omfördela ärenden respektive resurser inom och mellan enheter.
Uppdragsbeskrivning för förste socialsekreterare tas fram, bl.a. utifrån nyligen framtagna lönekriterier för förste socialsekreterare.

Förste socialsekreterare ska endast i undantagsfall handlägga ärenden.
Obligatorisk närvaro av förste vid avdelningens och stadens förstenätverk.

Kvalitetsrapport 2022

Socialnämnden Nordost

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	5
1.1 Kvalitetsrapporten syfte och sammanhang.....	5
1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden.....	5
1.3 Sammanfattande bedömning	6
2 Barn och ungdomsvård.....	8
2.1 Resultat av systematiskt kvalitetsarbete	8
2.1.1 Egenkontroll	8
2.1.1.1 Brukares inflytande och delaktighet.....	8
2.1.1.2 Brukarenkät.....	8
2.1.1.3 Öppna jämförelser	9
2.1.1.4 Externa tillsyner och granskningar.....	9
2.1.1.5 Interna granskningar	12
2.1.1.6 Övrig egenkontroll	12
2.1.2 Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah.....	12
2.1.2.1 Synpunkter.....	12
2.1.2.2 Avvikelser	13
2.1.2.3 Lex Sarah	15
2.1.3 Risker.....	17
2.1.4 Medarbetarnas engagemang	18
2.2 Analys och slutsatser	19
2.2.1 Kunskapsbaserad verksamhet	19
2.2.2 Självbestämmande och integritet.....	20
2.2.3 Helhetssyn och samordning.....	20
2.2.4 Trygghet och säkerhet	22
2.2.5 Tillgänglighet	23
2.2.6 Jämlik	23
2.2.7 Effektivitet.....	24
2.3 Förbättringsåtgärder.....	24
2.3.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen.....	24
2.3.2 Årets bedömning.....	25
3 Ekonomiskt bistånd.....	26
3.1 Resultat av systematiskt kvalitetsarbete	26
3.1.1 Egenkontroll	26
3.1.1.1 Brukares inflytande och delaktighet.....	26
3.1.1.2 Brukarenkät.....	26
3.1.1.3 Öppna jämförelser	27

3.1.1.4	<i>Externa tillsyner och granskningar</i>	27
3.1.1.5	<i>Interna granskningar</i>	28
3.1.1.6	<i>Övrig egenkontroll</i>	28
3.1.2	<i>Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah</i>	28
3.1.2.1	<i>Synpunkter</i>	28
3.1.2.2	<i>Avvikelser</i>	28
3.1.2.3	<i>Lex Sarah</i>	30
3.1.3	<i>Risker</i>	31
3.1.4	<i>Medarbetarnas engagemang</i>	31
3.2	<i>Analys och slutsatser</i>	32
3.2.1	<i>Kunskapsbaserad verksamhet</i>	32
3.2.2	<i>Självbestämmande och integritet</i>	33
3.2.3	<i>Helhetssyn och samordning</i>	34
3.2.4	<i>Trygghet och säkerhet</i>	34
3.2.5	<i>Tillgänglighet</i>	35
3.2.6	<i>Jämlik</i>	36
3.2.7	<i>Effektivitet</i>	36
3.3	<i>Förbättringsåtgärder</i>	36
3.3.1	<i>Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen</i>	36
3.3.2	<i>Årets bedömning</i>	37
4	Vuxna	38
4.1	<i>Resultat av systematiskt kvalitetsarbete</i>	38
4.1.1	<i>Egenkontroll</i>	38
4.1.1.1	<i>Brukares inflytande och delaktighet</i>	38
4.1.1.2	<i>Brukarenkät</i>	39
4.1.1.3	<i>Öppna jämförelser</i>	39
4.1.1.4	<i>Externa tillsyner och granskningar</i>	39
4.1.1.5	<i>Interna granskningar</i>	40
4.1.1.6	<i>Övrig egenkontroll</i>	40
4.1.2	<i>Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah</i>	40
4.1.2.1	<i>Synpunkter</i>	40
4.1.2.2	<i>Avvikelser</i>	41
4.1.2.3	<i>Lex Sarah</i>	42
4.1.3	<i>Risker</i>	43
4.1.4	<i>Medarbetarnas engagemang</i>	43
4.2	<i>Analys och slutsatser</i>	43
4.2.1	<i>Kunskapsbaserad verksamhet</i>	43

4.2.2	<i>Självbestämmande och integritet</i>	44
4.2.3	<i>Helhetssyn och samordning</i>	45
4.2.4	<i>Trygghet och säkerhet</i>	46
4.2.5	<i>Tillgänglighet</i>	46
4.2.6	<i>Jämlik</i>	47
4.2.7	<i>Effektivitet</i>	47
4.3	<i>Förbättringsåtgärder</i>	47
4.3.1	<i>Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen</i>	47
4.3.2	<i>Årets bedömning</i>	48

1 Inledning

1.1 Kvalitetsrapporten syfte och sammanhang

Kvalitetsrapporten ska synliggöra kvaliteten och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till våra grunduppdrag. Syftet är att säkerställa och utveckla kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till. Kvalitetsrapporten ska dessutom stödja det systematiska kvalitetsarbetet i förhållande till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Rapporten fungerar genom sin utformning som en kvalitetsberättelse som beskrivs i ledningssystemet.

Kvalitetsrapporten omfattar ett års iakttagelser och mätningar där slutsatserna rapporteras en gång per år. Kvalitetsåret är från 1 september till 31 augusti.

1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden

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 Sammanfattande bedömning

Kvalitetsrapportens syfte är att synliggöra kvalitet och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till verksamhetens grunduppdrag. Årets genomgång och uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet visar utvecklingsområden men också en rad styrkor inom samtliga verksamhetsområden. Nedan är några exempel från arbetet som pågår inom respektive verksamhetsområde.

Inom Barn- och Ungdomsvården visar årets kvalitetsrapport att flera kunskapsbaserade metoder så som FREDÅ, SAVRY, Trappan och Alla barn i Centrum (ABC) används. Den enskildes erfarenheter tas till vara på genom exempelvis brukarenkäter, i metoder som exempelvis Barns behov i centrum (BBIC) och Feedback Informed Treatment (F.I.T) samt förvaltningens synpunktshantering. Årets kvalitetsrapport visar att synpunktshanteringen har förbättrats sedan förra uppföljningen och att synpunktslämnare får svar och att det registreras på rätt sätt i verksamhetssystemet. Samtidigt behöver svarstiden från verksamhetsområdet till synpunktslämnare förkortas för att vara följsam till förvaltningens rutin. Området arbetar med den enskildes delaktighet på flera sätt. Ett arbete pågår för att förstärka barnrättsperspektivet, alla beslutsunderlag innehåller nu rubriker där det ska framgå hur barnrättsperspektivet beaktats. Signs of Safety implementeras brett i verksamheten för att göra föräldrar delaktiga såväl i den oro som finns runt barnet, som i de lösningar som behöver åstadkommas för att nå trygghet och säkerhet för barnet. Kvalitetsområdet helhetssyn och samordning är ett fortsatt utvecklingsområde inom barn- och ungdomsvården. För att säkerställa att det finns helhetssyn och samordning kring varje individ finns Rätt insatsmöten inom förvaltningen och vid behov av samordnade insatser från socialtjänst och regionen upprättas Samordnade individuell plan (SIP). Dock visar årets genomgång att både den interna och externa samverkan har brister. Framsteg i samverkan har gjorts under perioden för att säkra tydlig ansvarsfördelning men mer arbete behövs under året för att säkerställa att det finns helhetssyn och samordning kring varje individ. Verksamheten arbetar intensivt med att säkerställa att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk genom att till exempelvis genomföra egenkontroll och analysera avvikelser. Uppföljningen visar att hanteringen av avvikelser behöver förbättras genom att bland annat korta hanteringstiden. Inom kvalitetsområdet Jämlik arbetar verksamheten med att tjänsterna ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor genom att till exempel tillhandahålla utökade hembesök för att ge alla barn en god start i livet och skapa ett mer jämlikt Göteborg. Alla nyblivna förstagångsföräldrar i Hjällbo, Gårdsten och Lövgärdet erbjuds hembesök tillsammans med ansvarig Barnhälsovård i stadsområde Angered.

Inom Ekonomiskt bistånd har brukarens delaktighet och inflytande ökat under perioden. Egenkontrollen som genomfördes under 2022 visade att andelen upprättade arbetsplaner i dialog med brukaren hade ökat med 44 procent jämfört med resultatet hösten 2021. Området arbetar även med att ta fram förenklade och standardiserade formuleringar som ska göra det lättare för brukare att ta till sig det skriftliga språket. Brukarna kan ansöka elektroniskt om försörjningsstöd och senaste siffran från Intraservice visade att 32 procent av ansökningarna skett digitalt. Brukare kan logga in på Mina sidor och bland annat se beslut, utredning och arbetsplan. Dessa åtgärder bedöms sammantaget öka brukarens delaktighet, inflytande och insyn i verksamheten vilket är positivt. Ekonomiskt bistånd myndighetsutövning har begränsat med forskning jämfört med andra verksamhetsområden, vilket påverkar möjligheterna att vara en kunskapsbaserad verksamhet. Dock arbetar området med ett flertal beprövade metoder och arbetssätt som till exempelvis Motiverande samtal (MI), FREDÅ-kortfrågor, Audit och Dudit. Utförarverksamheten har även implementerat arbete utifrån den danska forskningsprojektet BIP (Beskäftigelses Indikator Projektet) eller

”jobbindexprojektet”. Syftet med BIP är att organisera och löpande genomföra och utvärdera insatsen utifrån den enskilde - kopplat till indikatorer som i forskning visat sig verksamma för att få arbetslösa att närma sig arbete/studier så snabbt som möjligt. Kvalitetsområdet Helhetssyn och samordning fungerar väl inom Ekonomiskt bistånd men det finns förbättringspotential gällande viss intern samverkan samt att antalet upprättade Samordnade Individuella planer minskat under senaste kvartalet. Verksamhetsområdet arbetar med Trygghet och Säkerhet bland annat genom att följa Socialtjänstprocessen samt genomföra Egenkontroll och ärendegenomgångar.

Inom Vuxen arbetar verksamheten strukturerat med ett flertal beprövade metoder och arbetssätt som exempelvis Addiction Severity Index (ASI) och Uppföljning av behandlingsåtgärder (Ubåt). Kvalitetsrapporten visar att arbetet med delaktighet och att tillvarata den enskildes erfarenheter har förbättrats sedan förra kvalitetsrapporten. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 27 av 35 ärenden inom vuxenheterna fanns den enskildes synpunkter med i utredningen och i 11 av 12 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren inom vuxenheten riktad mot våld i nära relationer. Brukare uppmuntras till att lämna synpunkter och klagomål för att detta ska användas till att utveckla verksamheterna. Antalet synpunkter/klagomål har ökat sedan gällande rutin implementerades hösten 2021. Helhetssyn och samordning är ett utvecklingsområde för Vuxen. Både rapporterade avvikelser och rapporterad lex Sarah tyder på att kvalitetsområdet behöver utvecklas. Det rör både den interna samverkan med enheter inom samma avdelning och extern samverkan med till exempel sjukvården. I avvikelserna är det tydligt att det har funnits brister i att ha helhetssyn och samordna utifrån den enskildes samlade livssituation.

Utifrån årets kvalitetsrapport har ett antal förbättringsåtgärder framkommit. Förvaltningen ska bland annat:

- Förstärka barnrättsperspektivet och genomföra barnkonsekvensanalyser
- Förstärka intern och extern samverkan
- Arbeta med Attraktiv arbetsgivare för att bibehålla medarbetare

2 Barn och ungdomsvård

2.1 Resultat av systematiskt kvalitetsarbete

2.1.1 Egenkontroll

2.1.1.1 Brukares inflytande och delaktighet

Den enskildes inflytande och delaktighet säkerställs generellt genom att systematiskt följa socialtjänstprocessen i Valfärdens processer.

Arbetet med barn och unga sker även utifrån utredningsmodellen Barns behov i centrum (BBIC). I BBIC ställs höga krav på barnets och vårdnadshavarnas delaktighet.

Utredningsplaner upprättas tillsammans med familjerna, i vilka det blir transparent i vad oron består av och vilka frågeställningar som utredningen har. Familjerna föreslår viktiga personer som bör involveras i utredningen. Efter att beslut har fattats säkerställs den enskildes delaktighet och inflytande genom upprättande av en genomförandeplan tillsammans med barnet som utgår ifrån den enskildes behov och önskemål.

Resursenheterna har en obligatorisk rubrik i deras dokumenteringssammanfattning: barnets röst.

Resursenheterna arbetar bl.a. med att F.I.T. (Feedback Informed Treatment) för vuxna, men även för barn. Förvaltningens MST-team arbetar i enlighet med metoden; ständigt med att fråga brukarna hur de uppfattar insatserna.

Myndighetsenheterna samt resursenheterna använder sig av metoden tejpning i utredning och uppföljning för att hjälpa barnet att kommunicera, men också för att förmedla information till barnet.

Signs of Safety implementeras brett i verksamheten för att göra föräldrar delaktiga såväl i den oro som finns runt barnet, som i de lösningar som behöver åstadkommas för att nå trygghet och säkerhet för barnet. En grundläggande tanke är att också involvera familjens nätverk i att skapa trygghet för barnet samt att korta ner placeringar utanför barnets nätverk.

2.1.1.2 Brukarenkät

Fråga i enkäten	Resultat	Kommentar
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	64	Verksamhetsområde staden: 60 Göteborgs stad: 66
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	66	Verksamhetsområde staden: 63 Göteborgs stad: 71
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	70	Verksamhetsområde staden: 67 Göteborgs stad: 73

Göteborgs Stads brukarundersökning genomförs vartannat år riktat mot brukare inom IFO myndighet. Ovanstående baseras på undersökningen som genomfördes år 2021. Ingen enkät har genomförts under mätperioden inom utförarverksamheterna.

De tre utvalda frågorna att prioritera inför kommande återfinns i *frågor att prioritera* i brukarenkäten, då de har ett starkt samband med brukarens nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Barn och unga myndighet i Nordost redovisar ett högre resultat på samtliga frågeområden än snittet för verksamhetsområdet i hela staden. De tre frågor som bör prioriteras under kommande år rör påverkan, förväntningar samt rättvis och saklig behandling.

2.1.1.3 Öppna jämförelser

Kvalitetsområde	Viktigt att åtgärda
Kunskapsbaserad verksamhet	Komma igång med systematisk uppföljning som stöd för att utveckla verksamheten. Förvaltningen har svarat nej på samtliga sex delar om systematisk uppföljning. Använda minst en bedömningsmetod för föräldraförmåga. Arbete med attraktiv arbetsgivare för att behålla medarbetare som arbetar med barnutredningar. Förvaltningen ligger lägre än rikets snitt vad gäller socionomer med mer än fem års erfarenhet (40,6 jämfört med 48,4).
Självbestämmande och integritet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Helhetssyn och samordning	Inga aktuella åtgärdsområden i sammanställningen 2022.
Trygghet och säkerhet	Inga aktuella åtgärdsområden i sammanställningen 2022.
Tillgänglighet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Jämlik	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Effektivitet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.

2.1.1.4 Externa tillsyner och granskningar

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)			
Allvarlig kritik	0		
Kritik	8		
	1	IVO beslut 2021-10-05. Tillsyn av ärenden inom barn och unga samt familjehemsenheter utifrån handläggning av familjehemsplacerade barn och unga som vårdas med stöd av LVU. IVO bedömer att nämnden brister gällande handläggning, för långa utredningstider, samt placerat barn i familjehem som inte utretts tillräckligt. IVO avslutar ärendet efter att nämnden redogjort för åtgärder och förbättringsarbete. IVO kommer följa upp arbetet. Dnr: N163-0128/21.	Förvaltningen arbetar aktivt med förbättringsarbete via en upprättad handlingsplan som följs upp systematiskt under året med berörda enheter, över avdelningar, med AC, EC, och verksamhetsutvecklare.
	1	IVO beslut 2021-11- 10. Tillsyn HVB Vintergatan. IVO avslutar ärendet men påtalar följande brist: Ungdomarna har varit begränsade i att kunna ta emot besök, vilket inte är förenligt med gällande lagstiftning. Eftersom nämnden har åtgärdat bristen finner IVO inte skäl att vidta några ytterligare åtgärder i detta ärende. Dnr: N163-0865/21	Brist påtalades under pandemin då det skedde begränsningar av besök i verksamhet. Se över riktlinjer för de ungas möjlighet till besök och kontakt med vänner
	1	IVO beslut 2022-01-13 Tillsyn av HVB Triton. IVO avslutar ärendet men påtalar följande brist: Barn har inte alltid informerats vid de tillfällen då verksamheten tillämpat åtgärden rumslarm. Tillsynen har vid detta	Se över riktlinje vid användning av rumslarm.

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
		tillfälle i övrigt visat följande: •De granskade lämplighetsbedömningarna innehåller de delar som anges i gällande bestämmelser. • Huvudmannen vidtar åtgärder i syfte att öka verksamhetens bemanning. Dnr: N163-1370/21	
	1	IVO beslut 2022-02-15. Tillsyn av Hundraårgatans stödboende 16-20. IVO konstaterade att lämplighetsbedömningar inte uppfyllde kraven i gällande lagstiftning. Efter att nämnden redovisat åtgärder för att komma till rätta med den brist som konstaterats, avslutar IVO ärendet. Dnr: N163-1528/21	Upprättande av ny rutin för lämplighetsbedömningar samt översyn av mallar för desamma.
	1	IVO beslut 2022-03-07. Tillsyn av HVB Gunnilse. IVO konstaterade följande brister: De inskrivna ungdomarna har en begränsad tillgång till den egna bostaden. Läkemedelshantering, som inte anses utgöra s.k. egenvård, hanteras av personal utan delegation. Egenvård genomförs utan dokumenterade egenvårdsbedömningar. Efter att nämnden redovisat åtgärder avslutar IVO ärendet. Dnr: N163-1357/21	Upprättat ny rutin gällande egenvårdsbedömning och läkemedelshantering.
	1	IVO beslut 2022-07-01. Tillsyn av handläggning av ärende inom Barn och unga. IVO konstaterar att det finns brister i nämndens handläggning gällande bl.a. avsaknad av dokumentation och tillräcklig utredning. IVO avslutar ärendet efter att nämnden redovisat förbättringsåtgärder Dnr: N163-1462/21	Genomgång på APT och ledningsgrupp gällande dokumentation, genomförandeplan och handläggning. Förbättra rutin för introduktion av nyanställda gällande handläggning och dokumentation. Uppdaterade rutiner för att säkerställa dokumentation
	1	IVO beslut 2022-07-22. Tillsyn av handläggning för ärende rörande barn och unga samt familjehem. IVO konstaterade att nämnden inte har handlagt ärende med god kvalitet och haft ett bristande perspektiv och ej utrett ordentligt. Efter att nämnden redovisat åtgärder för att ta itu med bristerna konstaterar IVO att de inte funnit att tidigare uppmärksammade brister kvarstår i nämndens handläggning och avslutar därför ärendet. Dnr: N163-0104/22	Förvaltningen arbetar med att se över de rutiner som rör handläggning av ärenden för barn och unga för att säkerställa att verksamhetens rutiner och riktlinjer följer lagstiftningen intentioner vid utredningsprocessen för barnets bästa. Gäller översyn för både styrande dokument och interna rutiner. Fokus på att förbättra dokumentering. Under hösten 2022 påbörja utbildningar i metoden LÖSA, som är en metod som syftar till att sätta fokus på barnet i utredningsarbetet.
	1	Förvaltningsrättens dom 2022-07--27. IVO ansöker hos förvaltningsrätten om utbetalning av vite efter tillsyn av ej verkställt beslut. Förvaltningsrätten bifaller IVOs ansökan, dom 2022-07-27. Som skäl för ansökan anför i huvudsak	Översyn av hur dokumentationen och insatser handläggs i tider när det är hög arbetsbelastning och brist på personal. Uppdatering av rutin och process för öppenvårdsinsatser.

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
		att kommunen dröjt oskäligt lång tid med att verkställa ett beslut om bistånd i form av familjebehandling under aug-dec 2020. Beslutet avslutades på egen begäran utan verkställighet Dnr: N163-1569/21	
Ingen kritik	1	Beslut IVO 2022-03-10. Tillsyn angående ej verkställt beslut för enskild. IVO bedömer att det inte finns skäl utifrån att utdöma vite eller gå vidare med andra åtgärder. Dnr: N163-0878/21	Inget
Stadsrevisionen			
Rekommendationer	3	Stadsrevisionen rekommenderar socialnämnden Nordost att: - säkerställa att beslut om att inleda eller inte inleda utredningar fattas inom 14 dagar i enlighet med gällande lagstiftning. - säkerställa att barnperspektivet beaktas och dokumenteras i den omfattning som krävs enligt gällande lagstiftning - genomföra och dokumentera egenkontroller för att säkerställa att arbetet med orosanmälningar är av god kvalitet	Socialförvaltningen har tagit fram flera åtgärder som svar på stadsrevisionens rekommendationer. Arbete pågår med att säkerställa tidsplanen följs men högt tryck på mottaget kan påverka resultatet. För att säkerställa att barnperspektivet omhändertas korrekt har medarbetare utbildats i samtal med barn och tejpning. Rädda barnens barnchecklista har implementerats. Fortsatt genomföra systematiska egenkontroller och analysera resultatet.
Revisionskritik	0		
Annan extern granskare			
Kritik	1	Beslut JO 2021-10-04. Inkom till förvaltningen 2021-10-18. Kritik mot socialnämnden att det genomfördes oanmält hembesök under en barnavårdsutredning, då det av JO inte bedömdes finnas skäl till oanmält besök. Nämnden borde med hänsyn till integritet och självbestämmande informerat innan om hembesöket. Dnr: N163-0166/21	Se över arbetssätt samt rutin vid inkomna anmälningar och hembesök.
Ingen kritik	3		
	1	Beslut JO 2021-12-21. BoU myndighet. Det som framkommer ger inte JO tillräckligt med skäl till att fortsätta utredning. Dnr: N163-1358/21	Inget
	1	Beslut JO 2022-04-08. BoU myndighet. Det som framkommer ger inte JO tillräckligt med skäl till att fortsätta utredning. Dnr: N163-0574/22	Inget
	1	Beslut JO 2022-05-25 BoU myndighet. Det som framkommer ger inte JO tillräckligt med skäl till att fortsätta utredning. Dnr: N163-0880/22	Inget

2.1.1.5 Interna granskningar

Påpekande från granskare	Viktigast att åtgärda
Intern granskning - brister i användandet av avvikelshanteringssystemet vilket påverkar möjligheten att följa upp risken "Bristande samverkan med Funktionshinderförvaltningen på grund av avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning" hämtad från förvaltningens internkontrollplan	Få till att verksamheterna använder avvikelserapporteringen för att synliggöra de samverkansbrister som finns. Följa arbetet lett av stadens utsedda processledare som syftar till förbättrad samverkan och delta i de arbetsgrupper där förvaltningen ska ha representation.

2.1.1.6 Övrig egenkontroll

Under mätperioden har verksamheten genomfört egenkontroll enligt beslutade planer. Granskning av handläggning och dokumentation inom barn och unga har genomförts under 2021 och 2022.

Resultaten visade ett fortsatt behov av att arbeta systematiskt med handlägningsprocessen rörande följande områden:

- Säkerställa att Genomförandeplaner är upprättade
- Säkerställa att utredningar har kommunicerats enligt gällande föreskrifter.
- Arbeta vidare med att utöka barnens delaktighet genom hela processen. Speciellt behöver dokumentation kring vad för information som lämnats till barnet förbättras samt om barnet informerats om beslut eller inte.
- Säkerställa att återkoppling till anmälare med anmälningsskyldighet ges.

Inom familjehemsvården och utförarenheterna för HVB och stödboende visar resultatet behov av att arbeta med följande förbättringsområden:

- Dokumentering av eventuellt biologiskt hemmavarande barn och de eventuellt redan placerade barnens inställning och upplevelse om ett barn placeras i familjen.
- Förbättra sammanställning av respektive familjehemsförälders förmåga utifrån barnets behov samt individuell inställning till uppdraget.
- Utveckling av frågeställningar samt bedömning om psykiskt och fysisk våld i utredningarna för familjehem.
- Utveckla lämplighetsbedömningarna vid inskrivning i HVB / stödboende med att omfatta tillgänglighet och omfattning av personal.

2.1.2 Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah

2.1.2.1 Synpunkter

Kategori/typ av synpunkt	Antal
Klagomål - bemötande	1
Klagomål - rättssäkerhet	5
Klagomål - utförande av tjänst	245
Klagomål - tillgänglighet	2
Klagomål - övrigt	11

Totalt har 264 synpunkter inkommit till området. 221 synpunkter hör till samma synpunktsärende. 23 synpunkter har inkommit via

Under perioden har majoriteten av inkomna synpunkter kategoriserats som klagomål om Utförande av tjänst. Arbetet med kommunikation med den enskilde och de som berörs av verksamhetens beslut behöver fortsätta att förbättras.

Hanteringen av synpunkter

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att säkerställa att synpunktslämnaren får en återkoppling i samtliga ärenden och att respektive synpunkt hanteras skyndsamt. En god hantering av synpunkter skapar förutsättningar för att kunna använda synpunkterna till att förbättra kvaliteten i verksamheten.

2.1.2.2 Avvikelse

Kategori/typ av avvikelse	Antal
Övrigt, Annan avvikelse som inte finns i listan	62
Utreda/besluta i SoL-ärende, Utredningstid överskridits	30
Post, Inkommen handling inte hanterats rätt	23
Dokumentation - allmän, Brist i dokumentation	22
Utreda/besluta i SoL-ärende, Beslut saknas	18
Utreda/besluta i SoL-ärende, Förhandsbedömning ej gjord inom tidsfrist	15
Samverkan intern, Samverkan inom förvaltningen	13
Utreda/besluta i SoL-ärende, Utebliven skyddsbedömning	11

Totalt 274 avvikelser har registrerats under perioden inom barn och unga, myndighet och resurser. Här redovisas de kategorier med 10 eller fler avvikelser.

De vanligaste avvikelseområdena är kopplade till kategorin övrigt, avvikelser kring utredningsprocessen, dokumentationsprocessen, hantering av inkomna handlingar och samverkan.

Ett arbete med att få ner antalet avvikelser inom kategorin övrigt behöver fortsätta. Denna kategori kan ses som ett mått på hur väl verksamheten lyckas förmedla kopplingen mellan socialtjänstprocessen och avvikelseprocessen.

Det pågår aktivt arbete för att minska på ärenden med överskriden utredningstid, verksamheten förväntar sig att dessa åtgärder ska minska antalet avvikelser i den aktuella kategorin framåt.

Orsaker	Antal
Problem med bemanning	30
Brist i riktlinjer och rutiner	29
Brist i kommunikation	21
Brist i planering	19
Brist i organisation och samverkan	16
Kompetensbrist	8
Yttre orsaker	7
Brist i implementering	5
Brist i arbetsmiljö och kultur	4
Ej avvikelse	2

De identifierade orsakerna till avvikelserna kan i huvudsak härledas till svårigheter att

få till en god bemanning, brister i följsamhet till rutiner samt kommunikation- och samverkansproblem.

De åtgärder som vidtagits har bedömts leda till en förbättring i 69 fall. I 50 fall görs bedömningen att åtgärden inte går att avgöra om den lett till en förbättring och i två fall bedöms åtgärden inte haft någon effekt. 17 avvikelser har avslutats utan åtgärd.

Vid förra mättillfället bedömdes 38 åtgärder ha lett till en förbättring, vilket får ses som en positiv utveckling. Ett fortsatt utvecklingsarbete behövs för att se över vilka åtgärder som verkar ge effekt och vad som gör att effekt uteblir i de åtgärder som planerats och genomförts.

Slutsatserna kring avvikelshanteringen är att de avvikelser som registreras och hanteras väl stämmer överens med övriga identifierade utvecklingsområden inom annan kvalitetsgranskning. Återkommande är behovet av att fortsätta få ner personalomsättningen och därmed komma åt bekymmer med både bemanning och kännedom om rutiner och riktlinjer. Samverkansproblem mellan enheter inom förvaltningen och mellan förvaltningar är också områden som återkommer.

Det syns en fortsatt utmaning i att avvikelserna hanteras på ett sätt så att de bidrar till en förbättring av kvaliteten i verksamheten. Ungefär 81 procent har en hanteringstid på över 30 dagar från rapportering. Vid förra årets mätning låg den siffran på 65 procent. 53 procent har en hanteringstid på mer än tre månader. Vid förra årets mätning låg den siffran på 42 procent. Hanteringstiden har alltså ökat betydligt under året. Lite mindre än hälften av alla rapporterade avvikelser från mätperioden ligger fortsatt öppna i systemet.

Status	Antal
Avslutad	139
Pågående	135

Genom att kontinuerligt gå igenom avvikelser tillsammans på enheterna och förbättra hanteringen kan andelen åtgärder som ger effekt höjas, vilket bör vara ett prioriterat område inom ramen för verksamheternas systematiska förbättringsarbete under kommande år. En skyndsam hantering är viktigt både för rättssäkerheten, och för att analysen ska vara relevant för verksamheten. Här behöver enhetschefernas förutsättningar att arbeta med avvikelshantering ses över.

Avvikelser i MedControl Pro

Sedan senhösten 2021 har socialförvaltningen tillgång till Regionens avvikelssystem MedControl Pro. Systemet ska användas för registrering och hantering av avvikelser som sker i vårdsamverkan. Sedan november 2021 har totalt 10 avvikelser registrerats i systemet, varav fyra rör verksamhetsområdet barn och unga. En av dessa har förvaltningen registrerat och tre kommer ifrån regionens verksamheter. Avvikelseerna har kategoriserats som vård och behandling övrigt 1, kommunikation 2, fullbordat självmord 1. Det går inte att dra några långtgående slutsatser utifrån underlaget i år. Ungefär hälften av verksamheterna inom barn och unga myndighet har användare med tillgång till systemet, inom familjemottagning och resurser finns ingen användare med tillgång till systemet. Förvaltningen behöver säkerställa att alla enheter har en användare inlagd i systemet, så att avvikelser med lätthet kan både registreras och tas omhand på ett ändamålsenligt sätt.

2.1.2.3 Lex Sarah

Ärende	Föreslagna åtgärder
Brister i dokumentationen, handläggningen kan ha brustit. Brister upptäcks i samband med ny utredningsprocess och genomgång av tidigare kännedom i ärendet. Det pågår ett förbättringsarbete utifrån att det har varit brister tidigare. Personalbrist har bidragit i och med att enheten konstant varit underbemannade. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	Utbildningssatsning för hela barnavården i Nordost, Signs of Safety – alla ska ha en gemensam grund och utveckla arbetet med nätverk och delaktighet. LÖSA kommer implementeras under 2023. Ändrad åldersindelning där fler handläggare arbetar med de yngre barnen.
Handlingar som till utskottet skickats till fel mottagare inom förvaltningen. Uppgifter om våld i familjen. Enheten har omedelbart inlett utredning, samverkat med skolan, vidtagit åtgärder utifrån hot och våld, gjort skyddsbedömningar, samt fattat beslut om LVU. Åtgärder har därmed vidtagits. Flertal personer involverade i ärendet, kan ha bidragit till att inte hederssamordnaren involverades. Mamman har avvikit med barnet. Händelserna utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Punkt på APT om hur man undviker att maila fel person. Informationen finns på intranätet men förtydligas muntligen på APT. Enheten får ytterligare kunskaper som kan vara varningstecken att det rör sig om hedersproblematik tidigt i ett ärende, samt verktyg att ha med i möten med familjer, för att kunna säkerställa bättre skyddsbedömningar – fortsatt samarbete med hederssamordnaren. Behov av en checklista när hederssamordnaren ska involveras.
Våldsutövande pappa har placerats i närheten av en våld utsatt mamma. Avvikelse handlar om bedömning och beslut om hemflytt för våld utsatt mamma och fem barn utan gemensam barnkonsekvensanalys, det är två mammor och en far. Olika bedömningar. Enheterna har inte lyckats kommunicera och samverka med varandra. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	Se över "Samverkansrutin gällande hot-och våld utsatta vuxna med barn mellan Vuxen 2, Vård i Nära (ViN) Angered och Barn och Unga Myndighet Angered (BoU) i socialförvaltningen Nordost". Samverkansrutin behöver arbetas om till rutin för hela socialförvaltningen. Implementering av barnkonventionen och barnperspektivet behöver ske i hela socialförvaltningen.
Familj med kommunalt kontrakt, där en enhet har hand om boendet. Avvikelse handlar om att anmälan inte gjorts till BoU utifrån 14 kap. 1 § SoL utifrån våld i hemmet. Det som inkommit har varit meddelande om föreläggande gällande störning i hemmet med risk för uppsägning. Socialsekreteraren har inte initialt observerat att det fanns meddelande i inkorgen, efter kontakt med socialsekreterare på annan enhet framkommer att våld förekommit i hemmet. Förekommer olika uppgifter i rapporten när det gäller informationsöverföringen. Skyddsbedömning inte kunnat göras, viss fördröjning kan ha uppstått till dess att socialsekreterare observerade mailet i inkorgen och kunde ta kontakt med den andra enheten. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Förbättrad dialog mellan avdelningar och enheter. Det behöver komma tillstånd angående hur en anmälan bör göras och vad som ingår i anmälningsplikten. Åtgärden lämnas över till avdelningscheferna.
Introduktion till familjehem har påbörjats innan registerutdrag har inkommit, påbörjad introduktion fick avbrytas. Inhyrd konsult ställde frågan till företaget om man erhållit registerutdrag och fick ett jakande. Ärendet hanterades så pass skyndsamt av konsumenten att hen handlade i "god tro" gentemot företaget och ej efter känd rutin. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Dialog har mellan enhetscheferna. Arbetsledning på familjehemsenhet tydliggjort att familjehemssektionen alltid tar in uppgifter från belastnings och misstankeregister oavsett vad vårdgivare uppger. En medvetenhet finns om handlägningsproceduren. Enheterna har därmed vidtagit åtgärder för att det inte ska upprepas igen.
Umgängesbegränsning ej övervägts inom tre månader och umgängesbegränsning är gjord som går utanför beslutad umgängesrätt, uppdragades vid handläggbyte och utgör brister i handläggningen, vilket påverkar rättssäkerheten	Rutin upprättas på enheten för att förtydliga förste socialsekreterares ansvar och behov av kontroll när det finns konsulter på enheten.

Ärende	Föreslagna åtgärder
för den enskilde. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	
Barn som tillgrep en kniv på HVB och sedan inte lämnade den från sig förrän en medboende, greppade handen så att personal kunde ta kniven. Händelsen kunde inte förutses. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	Göra riskanalys för alla barn som placeras på boendet även om det inte har funnits tidigare historik av våld.
Syskon blev föremål för ett omedelbart omhändertagande, som sedan avlogs av förvaltningsrätten. Mamma med psykisk ohälsa och pappa som bedömts ha god föräldraförmåga. Barnen blivit traumatiserade då hämtades på förskola/skola. Samverkan mellan enheter har inte fungerat i ärendet. Framkommer brister gällande förste socialsekreterarens arbete. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Kommunikation, samarbete och förtroende mellan förste socialsekreterare samt mellan handläggarna och förste socialsekreterare behöver fungera på ett tryggt och förtroendefullt sätt. Enheten intensifierar arbetet.
Brister i handläggning, under perioden 210604-211007, kan ha lett till att ett barn fortsatt levt i våldsutsatthet över tid. Inte funnits övervägande av polisanmälan, brister i dokumentation, ingen kontakt har tagits med skolan och sjukvården. Socialsekreteraren har inte haft ett barnperspektiv gällande den enskildes behov. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Utredningar skall lämnas till förste socialsekreterare i god tid (ca tre till två veckor) innan lagstadgad tid för avslut. Säkerställa att samtliga utredningar som lämnas för genomläsning hos förste socialsekreterare lämnas i god tid för möjlighet till synpunkter från förste socialsekreterare.
Placerat barn berättat att hens familjehem ska ha förgripit sig sexuellt under hela tiden för placering. Brottutredning hanteras av polis. Det finns omfattande dokumentation, besök och samtal med barn, kontakter med familjehem och vårdnadshavare, handledning av familjehem. Extern person involverade sig i ärendet, ledde till stress och rädsla hos socialsekreterarna. Lex Sarah rapport ett halvår efter händelse. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Tydligare kontroll att enskilda barnsamtal verkligen sker i enskildhet. Genomgång av lagstiftningen lex Sarah.
Omplacering gjorts av ett syskon av två till följd av att hen hade ofredat ett mindre barn, samt våld i familjehemmet. Ett av syskonen kvar i familjehemmet. Gått onödigt lång tid tills det yngre syskonet omplacerades till jourfamiljehem. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Redovisning hur enheten arbetar med grunden för skyddsbedömningar och hur en trygg och god fostran tillförsäkras för barn som är placerade.
Barn som omhändertagits enligt LVU och vistelseort hemlighålls. När barnen omhändertogs enligt LVU så fick inte modern information på mötet om att beslutet gick att överklaga. Skilda bedömningar mellan enheter. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	Enhetscheferna redovisa hur samverkan mellan enheterna sker när en enhet har fått ett uppdrag, samt vad som gäller vid oenighet vid bedömningar.
Familjehemsplacerat barn där IVO konstaterat brister i handläggningen. SAS utredning avser om bakomliggande faktorer bidragit till de brister som IVO har konstaterat. Den interna samverkan har varit föremål för utredning då tre enheter varit involverade i ärendet. Det finns ingen uppdragsbeskrivning för förste socialsekreterare, vare sig på den aktuella enheten eller generellt. Bedömningen är att en sådan hade kunnat bidra till att göra de olika rollerna tydligare. Många av barnsekreterarna inom barn och unga är nya i yrket och saknar längre erfarenhet. Frågan uppstår om stödet till barnsekreteraren har varit	En ny utredning har inletts i det aktuella ärendet, utifrån den kritik som IVO påtalat. Lyfta fram barnets bästa i den nya utredningen. Planeringsdag där fokus lagts på att belysa frågan om vad barnets bästa innebär och hur enheten kan säkerställa att de har utrett vad som är barnets bästa i varje enskilt ärende. Fördjupning i kontinuitetsprincipen kontra återföreningsprincipen utifrån uppföljning av familjehemsplacerade barn. Barnrättskonferens utifrån stadens nya barnrättsplan. Att dela goda erfarenheter inom staden, nationell kunskap och stöd, samt inspirationsföreläsning för fortsatt arbete framåt.

Ärende	Föreslagna åtgärder
tillräckligt. Det råder skilda uppfattningar om förutsättningar i arbetet såsom ärendemängd och arbetsmängd. Förste socialsekreteraren inte deltagit i samverkan på grund av frånvaro och andra orsaker. Enheten har inte arbetat systematiskt och omhändertagit de brister/områden som identifierades vid senaste egenkontrollen 2021. Det finns frågetecken kring kunskap om och följsamhet till de styrande dokument och rutiner som enheten uppger att de följer. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Information om planerade lagändringar enligt prop. om barns bästa vid vårdens upphörande, lex Lilla hjärtat, 2021/22:178, samt om delegation. Det planeras också skriftlig information. Nämnden får information vid sitt sammanträde. Avdelningscheferna ska redovisa på vilket sätt de avser att arbeta med frågan om olika roller och uppdragsbeskrivningar. Uppföljning av varje familjehemsplacerat barn följs upp genom besök och samtal i familjehemmet vid minst fyra tillfällen per år, utfört av barnsekreterare. Bedömning av ärendemängd och det stöd som finns på enheten till barnsekreterarna. Redovisning av på vilket sätt som de uppgivna delarna inom resultat av egenkontroll, styrande dokument och rutiner implementerats och resultat av implementering. Arbeta med utveckling av intern samverkan. Kompetensutveckling gällande dokumentation.

Sedan föregående redovisningsperiod så har antalet avvikelser som varit föremål för utredning enligt lex Sarah ökat. Det är en positiv trend som tyder på att enheterna arbetar mer systematiskt med avvikelser som grund i arbetet och att kunskapen hos både chefer och medarbetare har ökat när det gäller rapporteringsskyldigheten om lex Sarah.

Socialt ansvarig samordnare (SAS) har genomfört utbildningar på avdelningarnas ledningsgrupper, enheternas arbetsplatsträffar (APT), handledarskola, samt efter behov vid uppföljning efter utredning. Efterfrågan har ökat både vad gäller utbildning men också för råd och stöd vid specifika ärenden. Följsamhet till begäran av åtgärder ökar. Det har införts enskilda träffar med nya avdelnings- och enhetschefer när de tillträder sina tjänster, där presentation och genomgång av arbetet med avvikelser och lex Sarah ingår.

2.1.3 Risker

Risk	Hantering av risken
Kvalitetsområdena kunskapsbaserad verksamhet, självbestämmande och integritet: Brist på familjehem	Minska behovet av familjehemsplaceringar genom Sings of Safety; nätverksarbete och ökning av antalet nätverksplaceringar.
Kvalitetsområdena effektivitet, tillgänglighet, trygghet och säkerhet: Bristande efterlevnad av lagkrav avseende aktualiseringar och utredningar i tid på grund av ökad volym eller hög personalomsättning.	Kontinuerligt arbete med handlingsplaner. Införande av FAS-system på samtliga myndighetsutövande enheter i syfte att skapa en systematisk och hållbar arbetsprocess. Månatlig uppföljning av nyckeltal för sena utredningar.
Kvalitetsområdena effektivitet, tillgänglighet, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet: Risk för ökad belastning på verksamheten på grund av svårighet att rekrytera erfarna socialsekreterare och 1:ar.	Frågan hanteras genom det strategiska arbete som bedrivs i samarbete med HR och är kopplat till stadens och nämndens mål om att vara en attraktiv arbetsgivare. För att skapa bättre rekryteringsförutsättningar och behålla personal behövs bland annat: - En övergripande strategisk rekryteringsgrupp - Attraktiv lön, långsiktig lönestrategi kopplat till de utsatta områdena - En kompetensutvecklingsplan för att behålla personal
Kvalitetsområde helhetssyn och samordning: Bristande samverkan med Funktionshinderförvaltningen på grund av	Försök har gjorts att upprätta gemensamma samverkansrutiner som klargör ansvaret mellan verksamheterna.

Risk	Hantering av risken
avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning.	Pågående arbete i staden avseende ansvar och gränsdragningar mellan förvaltningarna.

2.1.4 Medarbetarnas engagemang

Verksamheterna behöver arbeta systematiskt med utvecklingsarbete och att medarbetarna upplever delaktighet i mål, resultat och uppföljning. Samtidigt behöver fokus för medarbetarna hela tiden utgå från grunduppdraget.

Medarbetarna behöver ha en rimlig arbetsbelastning, erbjudas kompetensutveckling och olika utvecklingsmöjligheter på arbetsplatsen. Genom att ha anställda socialadministratörer avlastas socialsekreterare och förste socialsekreterare från vissa administrativa uppgifter. Två introduktionssamordnare bistår de myndighetsutövande enheterna i att ge en god introduktion. En nära arbetsledning som vägleder och bidrar med kunskap och erfarenhet ger stöd till medarbetarna.

En samlad kompetensutvecklingsplan kommer att presenteras i slutet av år 2022 inom både avdelning BoU och FoR.

Enhet	Hållbart medarbetarengagemang 2021 (2020)	Personalomsättning 2021 (2020)
Barn och unga 1	78 (71)	18,8 (0,0)
Barn och unga 2	55 (67)	20 (8,3)
Barn och unga 3	70 (88)	41,2 (uppgift saknas)
Barn och unga 4	70 (72)	11,8 (uppgift saknas)
Barn och unga 5	64 (78)	26,7 (13,3)
Barn och unga 6	64 (78)	26,7 (13,3)
Barn och unga 7	84 (82)	3,7 (13,0)
Barn och unga 8	77 (uppgift saknas)	22,2 (12,5)
Barn och unga mottag	67 (69)	0 (14,3)
Placering 1	79 (uppgift saknas)	14,3 (14,3)
Placering 2	78 (72)	22,2 (9,5)
Familjehem 1	77 (70)	uppgift saknas (4,3)
Familjehem 2	71 (70)	4,3 (5,0)
Resurs barn	80 (79)	7,4 (10,7)
Resurs unga	84 (84)	4 (4,3)
Resurs förebyggande	uppgift saknas (70)	uppgift saknas (0,0)
Resursenheten 1	87 (91)	3,6 (11,1)
Resursenheten 2	84 (84)	0 (8,3)
Resursenheten 3	78 (80)	10 (5)

Under år 2021 jämfört med år 2020 har HME generellt sett minskat något, från 75 till 72.

Personalomsättningen har ökat väsentligt på alla myndighetsutövande enheter utom två. Avdelning BoU har under helår 2021 en personalomsättning på 21,3 procent, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Med ett undantag har personalomsättningen minskat på samtliga enheter inom FoR, avdelningen som helhet har en personalomsättning på 7,4 procent under år 2021.

2.2 Analys och slutsatser

2.2.1 Kunskapsbaserad verksamhet

För socialsekreterare i barn och unga-enheterna finns ett kompetensprogram, Yrkesresan, speciellt utformat för myndighetsutövning med barn och unga. Göteborgsregionen förvaltar och utvecklar kompetensprogrammet för Göteborg med kranskommuner.

Inom barn och unga myndighet används bland annat följande metoder:

- *Barnets behov i centrum (BBIC)*, en struktur för handläggning, genomförande och uppföljning av myndighetsutövningen
- *Motiverande samtal (MI)*, en samtalsmetod som används i rådgivning och behandling för att underlätta förändringsprocesser
- *Möta pappor/föräldrar med våldsproblematik* en samtalsmetod för att arbeta med föräldrar som är våldsutövande
- *Signs of Safety*, är ett lösningsfokuserat, samarbetsstyrt och nätverksinriktat arbetssätt
- *SAVRY*, en bedömningsmetod för ungdomar med utåtagerande beteende

Inom barn och unga utförare används bland annat följande metoder:

- *Alla Barn i Centrum (ABC)*
- *Family Check Up*, en modell för att stödja och vägleda föräldrar. Den syftar till att minska barns beteendeproblem genom att stärka föräldrarnas strategier och ledarskap i familjen
- *Trappan*, en modell för krissamtal med barn som upplevt våld i sin familj
- *Otroliga åren*, ett manualbaserat program med syfte att stödja föräldrar till barn med beteendeproblem eller känslomässiga problem
- *International Child Development Program (ICDP)* är en modell för samspel mellan barn och föräldrar
- *Traumamedveten omsorg (TMO)*
- *Multisystemisk terapi (MST)*: ett intensivt familj- och samhällsbaserat behandlingsprogram.
- *Intensiv Hemmabaserad Familjebehandling (IHF)*

Utöver ovan används bedömningsmetoder som *FREDA* för arbete mot våld i nära relationer och *Patriark* för hantering av risk för hedersrelaterat våld används i verksamheterna.

Ett arbete pågår för att förstärka barnrättsperspektivet, samtliga besluts- och arbetsprocesser är barnrättsbaserade för att barnen ska få sina rättigheter tillgodosedda. Alla beslutsunderlag innehåller nu rubriker där det ska framgå hur barnrättsperspektivet beaktats.

Brukarnas erfarenheter tas tillvara systematisk genom brukarenkäter, delmoment i särskilda metoder och genom förvaltningens synpunktshantering. Brukarenkäternas resultat analyseras på samtliga enheter och jämförelser med staden som helhet görs. Genomgången av resultaten visar på en förhållandevis låg svarsfrekvens inom barn och ungdomsvården. Det finns ett fortsatt behov av att arbeta för att öka svarsfrekvensen, så att samtliga enheter får ett eget resultat, samt för att spegla en större del av brukarnas upplevelser av kontakten med socialtjänsten.

Området har under perioden arbetat med att ta fram kompetensutvecklingsplan. Syftet med planen är att tydliggöra vilka kompetenser som ska prioriteras inom området för att

medarbetare och arbetsledning ska rustas med rätt kompetens för uppdraget.

Tjänsterna utförs i hög grad i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet och den enskildes erfarenheter tas till vara på flera sätt. Ett stort antal evidensbaserade metoder finns inom området barn och unga, och många av dessa används inom verksamheterna. Myndighetsutövande verksamheter för barn och unga har under perioden haft hög personalomsättning med svårigheter att behålla erfarna medarbetare. Hög personalomsättning innebär förlust i erfarenhet, kompetens och kunskap i olika metoder. Det bedöms ha en negativ påverkan på utfallet i kvalitetsområdet Kunskapsbaserad verksamhet.

2.2.2 Självbestämmande och integritet

Implementering av modellen Signs of Safety har pågått under året, med stora utbildningsinsatser. Signs of safety är ett lösningsfokuserat, samarbetsstyrkt och nätverksinriktat arbetssätt. I metoden görs föräldrar delaktiga i den oro som finns runt barnets situation. Med hjälp av nätverket som finns runt barnet uppnås trygghet för barnet och placering kan i många fall undvikas.

Resursenheterna arbetar ständigt med att göra den enskilde delaktig och ge den möjlighet att påverka innehållet och utförandet i insatsen. Bland annat görs detta genom arbetet med genomförandeplaner och F.I.T. (Feedback Informed Treatment).

Av hänsyn till den enskildes integritet ska verksamheten inte utreda den enskildes personliga förhållanden mer än vad den föreliggande ansökan eller anmälan kräver. Att inte utreda mer än vad ansökan eller anmälan kräver är ett återkommande tema i det metodstöd som ges av 1:e socialsekreterare.

Synpunkter tas emot av förvaltningen men processen för hur dessa besvaras samt hur de tas tillvara behöver utvecklas. Här behövs ett arbete för att säkerställa följsamhet gentemot förvaltningens rutiner.

Ett annat utvecklingsområde är att många metoder som används för att skapa delaktighet i området fokuserar i högre utsträckning på delaktighet för föräldrarna eller den vuxne istället för barnet. För att ytterligare förstärka barnets perspektiv ser förvaltningen över på vilket sätt utredningar i större utsträckning kan skrivas för barnet. I Signs of Safety och metoden LÖSA finns ytterligare verktyg för detta.

2.2.3 Helhetssyn och samordning

Uppföljningen av verksamheten visar att helhetssyn och samordning fortsatt är ett utvecklingsområde inom barn- och ungdomsvården. Största bristen ligger i att tjänsterna inte är samordnade mellan olika verksamheter. Verksamheten hanterar komplexa ärenden som har behov från flera enheter. Det finns en inneboende svårighet då organisationen är stor och uppdelad i flera enheter och avdelningar. Det är ett tidskrävande arbete att samordna arbetet kring varje individ. Detta leder till långa processer för den enskilde när insatser från flera enheter, och i vissa fall förvaltningar, ska samordnas.

Ett utvecklingsområde är samordningen av insatser för barn och ungdomar med funktionsnedsättningar. Ett exempel är bristen på samordning mellan enheterna inom Barn och Unga och Förvaltningen för funktionsstöd. Samverkan mellan Individ- och familjeomsorgen och Funktionshinder har beskrivits som ett förbättringsområde även i tidigare kvalitetsrapporter. Ett stort arbete pågår på högsta nivå för att säkra tydlig ansvarsfördelning mellan socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd.

Under tiden löser verksamheten situationen ärende för ärende. Detta kan leda till att den enskilde inte upplever verksamheten som en sammanhållen organisation vilket leder till ett sämre bemötande från socialtjänsten till den enskilde.

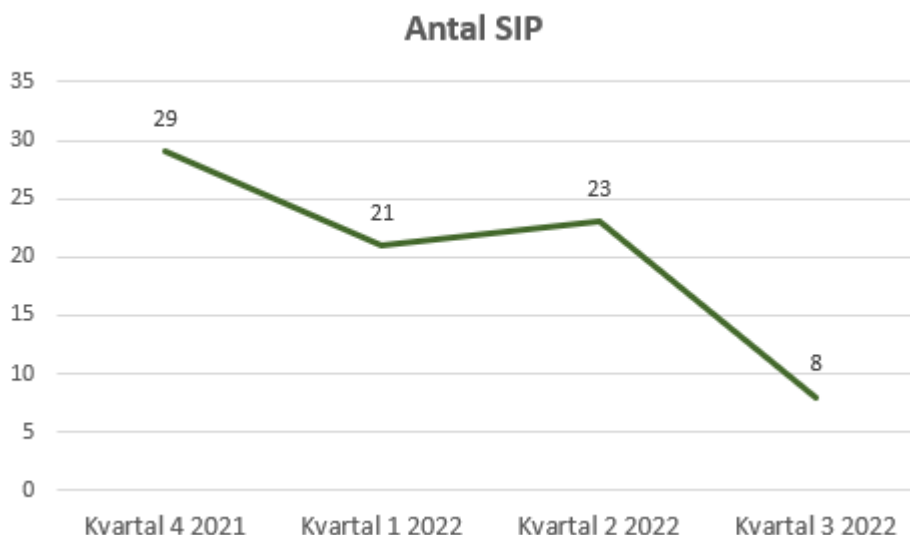
Framsteg i samverkan har gjorts under året genom beslut om gemensamma samverkansstrukturer inom förvaltningen, där även enheter från Funktionsstöd i vissa delar ingår. Dels finns en struktur för samverkan med de enheter som redan idag har kontakt med en brukare eller familj. Dessutom finns en mötesstruktur som kallas Rätt insats, som är av mer utforskande karaktär. Ett Rätt insats-möte syftar till att hitta individuella helhetslösningar som inte alltid passar in i enheternas ordinarie arbetssätt, men där en gemensam lösning kan fungera för att undvika placering eller externa kostnader. Ett utvecklingsarbete behöver fortsätta där dessa strukturer används i högre grad och där verksamheterna utgår ifrån gemensamma mål. Under slutet av 2022 ska också ett arbete påbörjas för att korta ledtider mellan avdelningarna som arbetar med Barn- och ungdomsvården.

Resursenheterna arbetar flexibelt och har tillsammans med myndighetsutövarna tagit fram individanpassade hemmaplanslösningar.

Förvaltningen har sedan tidigare identifierat ett behov av att skapa en snabbare och mer effektiv process för avhoppare. För att tillgodose detta behov har en avdelningsövergripande arbetsgrupp tillsatts. Arbetsgruppens uppgift är att ta fram ett komplett förslag till ny avhoppprocess i Nordost. I uppdraget ingår även att dra nytta av andra aktörers erfarenheter i frågan, varav civilsamhällesorganisationer än en sådan typ av aktör. Arbetet med att ta fram denna nya process pågår för närvarande.

Förvaltningen arbetar med SSPF (samverkan skola, socialtjänst, polis och fritid) som samverkansform. SSPF-samarbetet bedrivs på två nivåer; en generell och en individuell nivå.

Samverkan för barns och ungas hälsa är en överenskommelse mellan Västra Götalands kommuner och Västra Götalandsregionen. Den ska främja och tydliggöra struktur och ansvar för samverkan, samarbete och samordning mellan berörda verksamheter och gäller alla barn och unga till och med 20 år som behöver samordnade insatser. Samarbetet tar sin utgångspunkt i socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens lagstadgade skyldighet att vid behov upprätta en samordnad individuell vårdplan (SIP) för de brukare som har behov av insatser från båda huvudmännen. Sedan Kvartal 4 2021 har trenden varit att antalet registrerade SIP minskat över tid. Arbetet med att öka användningen av SIP och att registrera de SIP-möten som verksamheten deltar i som en händelse i verksamhetssystemet Treserva behöver fortsätta.



2.2.4 Trygghet och säkerhet

Inom verksamheterna görs en kvalitetsuppföljning i handläggning och dokumentation för ärenden som rör barn och unga. Syftet med uppföljningen är bidra till att verksamheterna uppfyller de krav på kvalitet och rättssäkerhet som gäller enligt aktuell lagstiftning, författningar och rutiner inom staden. Kontrollen är fastställd i förvaltningens egenkontrollplan och ska utföras i tio ärenden per enhet, två gånger per år. Verksamhetsutvecklare sammanställer resultaten enhetsvis och återkopplar per enhet. Varje enhet analyserar sitt resultat i samband med nulägesanalysen och de avvikelser som upptäcks under kontrollens gång ska avvikelser rapporteras.

Inom förvaltningen följs även en rad nyckeltal för att bland annat följa aktualiseringar, ärenden, pågående utredningar och utredningar som överskrider utredningstiden om fyra månader. Flera enheter har fortsatt ett behov av att minska antalet sena utredningar och ett förbättringsarbete pågår.

Arbetet med avvikelser har en central betydelse för att förhindra risker och är en grundläggande del av det systematiska förbättringsarbetet. Det finns behov av att göra verksamhetssystemet mer användarvänligt för att systemet ska upplevas som ett stöd. Det pågår ett samarbete med stadens övriga socialförvaltningar samt förvaltningen för funktionsstöd gällande att förenkla avvikelshantering. Det finns också ett behov av att ytterligare utbilda medarbetare och chefer i avvikelshantering - både i systemet men också framförallt i varför och hur det behöver användas till att utveckla verksamheten. Det är fortsatt många registrerade avvikelser som inte hanteras i en rimlig tid och i en stor del av avvikelserna görs bedömningen att det inte går att se några effekter av de åtgärder som genomförs.

En analys av avdelningarnas avvikelser ska göras på ledningsgruppsmöte varje kvartal för att se mönster och trender som spänner över flera enheter. Varje enhet ska arbeta med de egna avvikelserna på APT, behov finns av att arbetet sker mer systematiskt och regelbundet. I avdelningens årshjul påminns chefer dels om att regelbundet analysera enhetens avvikelser, dels om att årligen bjuda in verksamhetsutvecklare och SAS till APT för att utbilda i avvikelshantering.

Samtliga nya socialsekreterare inom barn och unga genomgår Yrkesresan, ett regionalt introduktions- och kompetensutvecklingsprogram för socialsekreterare inom området barn- och unga. Detta är ett sätt att säkerställa att alla medarbetare inom barn- och ungdomsvården har relevant kunskap om gällande regelverk och de processer som verksamheterna har att arbeta utifrån.

Förvaltningen har arbetat för att öka tryggheten för medarbete utifrån otillåten påverkan. En rutin mot otillåten påverkan har tagits fram, den har presenterats vid samtliga enheters APT vid sidan av en utbildning i ämnet. Fokus har varit på hur arbete kan bedrivas förbyggande genom ärenden där det finns risk för otillåten påverkan tidigt uppmärksammas samt på en tydlig ansvarsfördelning vid incidenthantering. Förutom att säkra medarbetarnas känsla av trygghet har målet för satsningen varit att öka rättssäkerheten för de vi är till för; trygga medarbetare gör ett bättre jobb och fattar riktiga beslut.

2.2.5 Tillgänglighet

Verksamhetens tillgänglighet bedöms som god. Enheterna har öppet alla dagar kl. 8-16 och till kl.18 på tisdagar. Socialjouren är tillgänglig all övrig tid. Enheterna arbetar med telefontider, dagansvarig och schema över medarbetare med jour för att vara tillgängliga.

Resursenheterna har dygnet runt-verksamheter både vad gäller tjänstgörande medarbetare samt beredskapstelefon.

Tolk används alltid vid behov. En del informationsmaterial är översatt på flera olika språk. Det finns behov av att förbättra arbetet med klarspråk för att öka tillgängligheten.

Inom barn och unga har man arbetat med förbättrad dokumentation i barn och ungdomsärenden i enlighet med Sveriges kommuner och regioners utvecklingsarbete. Arbetet innebär att dokumentera mer koncist och kortfattat i journal och beslutsunderlag. Förhoppningen är att dokumentationen blir mer tillgänglig för den enskilde. Genom att tydligare anta barnets perspektiv i utredningarna och skriva för barnet kan tillgängligheten ytterligare öka.

Fysisk tillgänglighet

Den fysiska tillgängligheten på Tellusgatan bedöms vara god. Parkering, entré och reception vid Tellusgatan har tillgänglighetsanpassningar samt tydlig skyltning med punktskrift. Det finns dock vissa brister vad gäller tillgång för rullstolsanvändare i de större möteslokalerna på nedre våningsplan. Frågan är lyft till utvecklingsledare säkerhet och fastighetsägare då det gäller Anpassningar för nödutgång.

I Hjällbo Lillgatas lokaler finns det Anpassningar för att öka tillgängligheten i form av tillgång till parkering, hissar vid varje entré, dörröppnare samt skyltning.

I lokalerna i Lövgärdet har det uppmärksammas vissa behov av förbättringar för rullstolsburna personer. Lokalerna finns på markplan och har hiss, dock finns inte tillgång till anpassad WC.

Hiss saknas på Gunnilses ungdomskollektiv.

2.2.6 Jämlik

Barn och Unga arbetar systematiskt med att involvera båda föräldrar till exempel i de fall endast en förälder pratar svenska. Enheterna har dessutom ett aktivt fokus på att lyfta pappor och deras delaktighet i barnets utveckling.

Enheterna går igenom likabehandlingsplanen på arbetsplatsträff en gång per år.

Satsningen på utökade hembesök är en del av stadens arbete för att ge alla barn en god start i livet och skapa ett mer jämlikt Göteborg. Alla nyblivna förstagångsföräldrar i Hjällbo, Gårdsten och Lövgärdet erbjuds hembesök tillsammans med ansvarig

Barnhälsovård i stadsområde Angered.

I Östras stadsområde pågår fram till årsskiftet 2022/2023 pilotprojekt "Fler barn till förskolan" tillsammans med förskoleförvaltningen och Barnhälsovården för att nå ut till fler föräldrar om möjlighet till avgiftsfri förskola. Information ges muntligt och skriftligt (tryckta blad) bland annat via familjecentralerna och medborgarkontor.

Förutsättningarna för en likvärdig bedömning av den enskildes behov ökar genom användandet av de kunskapsbaserade, kvalitetssäkrade och standardiserade metoder som tidigare omnämnts.

2.2.7 Effektivitet

Kvalitetsområdet mäts inte specifikt i Öppna jämförelser eller annan kontroll av verksamheten under perioden. Summan av arbetet med övriga kvalitetsområden utgör effektiviteten, att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.

2.3 Förbättringsåtgärder

2.3.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Fortsatt arbete för att förbättra samverkan med FFS.	Frågan har lyfts till förvaltningsnivå, centrala funktioner i staden har inrättats för lösa gränsdragningsproblem.	Fortsatt risk för att brukare hamnar mellan stolarna och/eller inte får vad de har rätt till. Kvalitetsområde helhetssyn och samordning samt trygghet och säkerhet.
Fortsatt arbete för att förbättra samverkan inom förvaltningen	Rätt insats-möten, handläggarskola och gemensamma utbildningssatsningar. Därutöver samverkansinitiativ på såväl enhets- som avdelningsnivå.	Förbättrad samverkan mellan myndighetsutövare och utförare, arbetet behöver dock intensifieras. Kvalitetsområde helhetssyn och samordning samt trygghet och säkerhet.
Fortsatt arbete för att säkra personalförsörjningen	Gemensamma annonser inom barn och unga myndighet, FAS-modellen, förstärkning inom HR, arbetsmiljöarbete, hot och våldsrutin, arbete mot otillåten påverkan, förstärkningar med tjänster, jämnare fördelning av ärenden, fortsatt arbete med tjänstemätningar	Ingen effekt; Ökande problem med personalförsörjningen, framför allt inom barn och unga myndighet. Mycket kompetens har gått förlorad. Kvalitetsområde kunskapsbaserad verksamhet samt trygghet och säkerhet.
Fastställande av kompetensutvecklingsplan	Utformning av kompetensutvecklingsplan för respektive avdelning	För tidigt att utläsa effekter, då planerna är färdigställda men ej fastställda. Kvalitetsområde kunskapsbaserad verksamhet.
Fortsatt arbete med att se över lokala rutiner	Inventering pågår	Flera rutiner har uppdaterats. Kvalitetsområde trygghet och säkerhet, effektivitet, kunskapsbaserad verksamhet.
Fortsatt arbete mot Otillåten påverkan	Ny rutin, utbildning till alla medarbetare	Ökad kunskap och höjd uppmärksamhet vad gäller otillåten påverkan; ökad känsla av trygghet hos medarbetare. Kvalitetsområde trygghet och säkerhet, jämlik.

Öka antalet genomförda SIP	Fortsatt samverkan mellan enheter i komplexa ärenden	Minskning av antalet SIP, orsak ej färdiganalyserad. Kvalitetsområde helhetssyn och samordning.
Fortsatt arbete för att förbättra och förtydliga rutiner och processer gällande avvikelser och Lex Sarah.	Utbildning av enhetschefer, utbildning av medarbetare vid ett fåtal APT	Behov av ytterligare insatser, då senaste stora satsningen ägde rum 2020. Kvalitetsområde trygghet och säkerhet.
Fortsätta den löpande implementeringen av kvalitetssäkrade, standardiserade och/eller evidensbaserade metoder som BBIC, PATRIARK, FREDIA, MI, AUDIT och DUDIT, EARL, SAVRY, NORC, NOD, Kälvesten, TMO, ICDP, Västermodellen, MPV, F.I.T., ABC, MST, FCU, IHF, PS, KSL och COS.	Inom BoU har en inventering av vilka utbildningar medarbetare genomgått samt använder ägt rum. Området har även gjort en analys för planering av ytterligare kompetenssatsningar.	Utbildningsbehovet är tydliggjort. Kvalitetsområde kunskapsbaserad verksamhet, självbestämmande och integritet, trygghet och säkerhet.

2.3.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Fortsätta satsningar på att behålla och utbilda befintliga medarbetare samt rekrytera medarbetare med den kompetens som förvaltningen behöver för att kunna fullgöra sitt uppdrag.	Kunskapsbaserad verksamhet
Fastställande av samlad kompetensutvecklingsplan med prioriterade aktiviteter för 2023 för att ge medarbetare rätt kompetens/förutsättningar att möta verksamheternas behov.	Kunskapsbaserad verksamhet
Förstärka barnrättsperspektivet, att samtliga besluts- och arbetsprocesser är barnrättsbaserade för att barnen ska få sina rättigheter tillgodosedda	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet
Kontinuerligt följa upp och förbättra samverkan mellan enheter och förvaltningar för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses på bästa sätt.	Helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, jämlikhet
Säkerställa att enskildas uppfattning systematiskt tas tillvara genom synpunktshantering, västermodellen, i handläggning och genomförande	Självbestämmande och integritet, Trygghet och säkerhet

3 Ekonomiskt bistånd

3.1 Resultat av systematiskt kvalitetsarbete

3.1.1 Egenkontroll

3.1.1.1 Brukares inflytande och delaktighet

Brukarens inflytande och delaktighet säkerställs på en övergripande nivå i förvaltningens verksamheter genom att arbetet sker i enlighet med socialtjänstprocessen. I processen beskrivs centrala moment såsom brukarens delaktighet under bland annat utredning och vid upprättande av arbetsplan och genomförandeplan. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 60 av 69 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren. Det var en ökning med 44 procent jämfört med resultatet hösten 2021.

Motiverande intervju (MI) fortsätter användas som samtalsmetod i förändringsarbetet med brukare och metoden i sig främjar inflytande och delaktighet. Samtliga socialsekreterare erbjuds MI-utbildning och utbildningen är en del i introduktionen för nyanställda.

För att kunna vara delaktig och ha inflytande behöver brukare förstå den information som lämnas. Försörjningsstödsenheterna har fortsatt arbetet med att ta fram förenklade och standardiserade formuleringar som ska göra det lättare att ta till sig det skriftliga språket.

Antalet synpunkter/klagomål har ökat något sedan gällande rutin implementerades hösten 2021. Förra året registrerades 8 stycken för hela året och under 2022 har det inkommit 11 stycken till och med september månad. Därutöver finns synpunktsbrevlådor uppsatta i vissa verksamhetslokaler och alla brukare informeras om att de kan lämna synpunkter/klagomål under tiden de är i aktivitet i verksamheterna. Genom en korrekt hantering och åtgärder vid behov involveras brukarna genom synpunkter/klagomål.

Känslan av delaktighet har sannolikt förbättrats generellt då fysiska besök har ökat igen jämfört med förra året under pandemin.

3.1.1.2 Brukarenkät

Fråga i enkäten	Resultat	Kommentar
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	74	Verksamhetsområde staden: 70 Göteborgs stad: 70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	76	Verksamhetsområde staden 70 Göteborgs stad: 71
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	69	Verksamhetsområde staden: 65 Göteborg stad: 66

Göteborgs Stads brukarundersökning genomförs vartannat år riktat mot brukare inom IFO myndighet. Ovanstående baseras på undersökningen som genomfördes år 2021. Ingen enkät har genomförts under mätperioden inom utförarverksamheterna.

De tre utvalda frågorna att prioritera inför kommande återfinns i *frågor att prioritera*, samt *kan bli bättre* i brukarenkäten, då de har ett starkt samband med brukarens nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Verksamheterna inom verksamhetsområde ekonomiskt bistånd i SF Nordost redovisar

ett högre resultat än snittet för verksamhetsområdet i staden och Göteborgs stad som helhet på alla frågor utom en.

Svarsfrekvensen är väldigt låg och verksamheterna upplever därför att det är svårt att förhålla sig till resultatet.

3.1.1.3 Öppna jämförelser

Kvalitetsområde	Viktigt att åtgärda
Kunskapsbaserad verksamhet	Komma igång med systematisk uppföljning som stöd för att utveckla verksamheten. Istället för den standardiserade bedömningsmetoden FIA implementera stadens bedömningsstöd.
Självbestämmande och integritet	Förbättra arbetet med individuella arbetsplaner vad gäller brukares delaktighet och tätare uppföljning.
Helhetssyn och samordning	Se över överenskommelse om samverkan med Arbetsförmedlingen och bostadsföretag/hyresvärdar på övergripande nivå.
Trygghet och säkerhet	Säkerställa att alla handläggare får information om nya rättsfall.
Tillgänglighet	Öka antalet personer 18-24 år som erbjuds minst en arbetsmarknadsinsats inom en månad. Öka antalet personer 24+ år som erbjuds minst en arbetsmarknadsinsats.
Jämlik	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Effektivitet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.

3.1.1.4 Externa tillsyner och granskningar

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)			
Allvarlig kritik			
Kritik			
Ingen kritik			
Stadsrevisionen			
Rekommendationer			
Revisionskritik			
Annan extern granskare			
Ingen kritik	1	Beslut JO 2022-05-23. Försörjningsstöd myndighet. Det som framkommer ger inte JO tillräckligt med skäl till att fortsätta utredning. Dnr: N163-0656/22	Inget

Fotnot: Ingen annan extern tillsyn eller granskning har genomförts inom området

3.1.1.5 Interna granskningar

Påpekande från granskare	Viktigast att åtgärda
Intern granskning - brister i användandet av avvikelshanteringssystemet vilket påverkar möjligheten att följa upp risken "Bristande samverkan med Funktionshinderförvaltningen på grund av avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning" hämtad från förvaltningens internkontrollplan	Få till att verksamheterna använder avvikelserapporteringen för att synliggöra de samverkansbrister som finns. Följa arbetet lett av stadens utsedda processledare som syftar till förbättrad samverkan och delta i de arbetsgrupper där förvaltningen ska ha representation.

3.1.1.6 Övrig egenkontroll

3.1.2 Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah

3.1.2.1 Synpunkter

Kategori/typ av synpunkt	Antal
Klagomål- Utförande tjänst	4
Klagomål- Rättssäkerhet	1
Klagomål- Bemötande	4
Övrigt	2

Totalt har 11 synpunkter inkommit till området. Hanteringen av inkomna synpunkter bedöms vara god inom området. Majoriteten av synpunktslämnare har fått förhållandevis snabb återkoppling från förvaltningen. Hanteringen av synpunkterna har följt förvaltningens rutin för synpunktshantering.

3.1.2.2 Avvikelser

Kategori/typ av avvikelse	Antal
Övrigt, Annan avvikelse som inte finns i listan	108
Utreda och besluta SoL-ärende, Utbetalning försenad/felaktig	85
Post, Inkommen handling inte hanterats rätt	74
Utbetalning försenad/felaktig, Beslut saknas	72
Dokumentation - allmän, Brist i dokumentationen	52
Utreda och besluta SoL-ärende, Brist i informationsinhämtning	24
Utreda och besluta SoL-ärende, Utredningstid överskridits	23
Utförande av SoL-insats, Insats inte blivit av	17
Utreda och besluta SoL-ärende, Brist i kommunikering med enskild	12

Inom myndighet försörjningsstöd samt utförare arbetsmarknad finns 526 avvikelser registrerade för perioden. Ovan redogörs för de avvikelser som överstiger 10 i antal.

Flest avvikelser har sammantaget inträffat inom området Utreda och besluta SoL-ärende med 220 avvikelser, och förvaltningen behöver fortsätta prioritera arbetet med kompetenshöjande insatser riktade gentemot myndighetsutövande medarbetare för att förbättra rättssäkerheten. Även brister i dokumentation har koppling till brukarnas rättssäkerhet. Trots förra årets åtgärd med påminnelsefunktion i verksamhetssystemet fortsätter "utbetalning försenad/felaktig" vara en av de största avvikelserna. Här

behöver verksamheterna se över vilka ytterligare åtgärder som behövas. Den enskilt största underkategorin är i årets mätning "Övrigt, Annan avvikelse som inte finns i listan" där 108 avvikelser återfinns. Användningen av den kategorin kan ses som ett mått på hur väl verksamheten lyckas förmedla kopplingen mellan socialtjänstprocessen och avvikelseprocessen. Ett arbete med att försöka få ner antalet som registreras som övrigt behöver fortgå genom kompetenshöjande insatser och diskussioner på enheterna.

Även i år framkommer bekymmer med posthanteringen där inkomna handlingar inte hanteras på rätt sätt. Posthanteringen bör ses över för att öka en korrekt hantering.

Orsaker	Antal
Kompetensbrist	118
Brist i riktlinjer och rutiner	51
Brist i planering	48
Brist i implementering	33
Brist i arbetsmiljö och kultur	29
Brist i implementering	23
Yttre orsaker	22
Brist i kommunikation	18
Tekniskt fel	17
Brist i riktlinjer och rutiner	15
Brist i organisation och samverkan	15
Problem med bemanning	13
Ej avvikelse	5

De identifierade orsakerna till avvikelserna kan i huvudsak härledas till kompetensbrist och brister i riktlinjer och rutiner. Verksamhetsområdet har under året arbetat med en kompetensutvecklingsplan för att identifiera vilka kompetensbrister som avses och hur dessa kan avhjälpas. Liknande arbete bör genomföras kring riktlinjer och rutiner för att se hur styrande dokument kan förbättras för att minska risken för avvikelser i socialtjänstprocessen.

De åtgärder som vidtagits har bedömts leda till en förbättring i 121 fall. Motsvarande siffra i förra årets rapport var 54 fall. I 235 fall görs bedömningen att åtgärden inte går att avgöra om den lett till en förbättring. Motsvarande siffra var 95 i förra årets rapport. I 31 fall har åtgärder fått ingen effekt. Den siffran var två fall förra året. Här behövs fortsatt ett utvecklingsarbete i att se över vilka åtgärder som verkar ge effekt och vad som gör att effekt uteblir i de åtgärder som planerats och genomförts.

Genom att kontinuerligt gå igenom avvikelser tillsammans på enheterna och förbättra hanteringen kan andelen åtgärder som ger effekt höjas, vilket bör vara ett prioriterat område inom ramen för verksamheternas systematiska förbättringsarbete även under kommande år.

Det har skett en god utveckling under året i hanteringen av avvikelser. Föregående mätperiod var 34 procent av avvikelserna under perioden fortfarande pågående. Vid årets rapportering var 14 procent av avvikelserna under perioden fortsatt pågående. Detta indikerar att verksamheten blivit bättre på skyndsam hantering. 48 procent av avvikelserna hanteras inom en månad från rapportering. Dock har cirka 20 procent av avvikelserna en hanteringstid på över 90 dagar från rapportering. Här kan verksamheten utveckla sitt arbete.

Status	Summa
Avslutad	453
Pågående	73

Avvikelser i MedControl Pro

Sedan senhösten 2021 har socialförvaltningen tillgång till Regionens avvikelssystem Med Control Pro. Systemet ska användas för registrering och hantering av avvikelser som sker i vårdsamverkan. Sedan november 2021 har totalt 10 avvikelser registrerats i systemet, varav ingen rör verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. En särskilt utsedd enhetschef har fått uppdraget att kunna registrera och hantera avvikelse när så inkommer.

3.1.2.3 Lex Sarah

Ärende	Föreslagna åtgärder
Socialekreterare har brustit gällande sekretess vid arbete i hemmet. Lagstiftning och rutiner har inte följts. Händelsen utgör ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah.	Återkommande genomgång av rutiner som finns i verksamheten gällande sekretess. Säkerställa att samtliga medarbetare som arbetar hemifrån har kunskap om vad som gäller vid arbete i eget hem och har skrivit under att man tagit del av informationen. Information om vikten av följsamhet till de rutiner som finns.
Vid kontroll av 18 ärenden i en ärendestock hos utredningsassistent framkommer att sekretessbelagda handlingar saknas och att handlingar förmodligen förvaras i hemmet. Stora brister, lagstiftning enhetens rutiner har inte följts. Brister skulle ha upptäckts tidigare av enhetens närmaste arbetsledning i det systematiska kvalitetsarbetet med rutiner samt det arbete som har skett med egenkontroller. Händelsen utgör ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah.	Stående punkt på APT gällande vikten av att alla följer rutinen avseende hemarbete samt sekretesslagstiftningen. Fortsatta stickprov på ärendestockar som en del av egenkontroller. Utbildning i delegationsordning. Utbildning i hantering av personakter. Utbildning i GDPR. Tydliggöra förste socialekreterares uppdrag gällande uppföljning av ärenden.
Andra personer har kommit med i ärendena till följd av Treservas koppling till folkbokföringen. Två andra personer kommit med i ansökan, de har ingen relation med klienten i ärendet. Ytterligare ett ärende där minderårigt barn utan koppling till aktuell klient är med i klients ärende. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Inventering av samtliga ärenden på enheten har gjorts. Tydliggjort att handläggare måste säkerställa att rätt personer ingår innan ärende öppnas. Avdelningschef gjort skrivelse till Intraservice, då det är den förvaltning som ansvarar för dokumentationssystemet Treserva och övriga IT-stöd. Aktiv fråga för avdelningschef/förvaltningsledningen att driva på att kvalitativt arbete sker med att komma tillrätta med systemfel.
Ett barn kommit med i ärende felaktigt. Det händer det till och från eftersom Treserva hämtar uppgifter från Folkbokföringsregistret som inte alltid är uppdaterat eller att föräldrar valt låta barn vara folkbokförda på annan adress. Handläggarna är väl medvetna om att dessa situationer, som ingen tekniskt råder över i förvaltningen, förekommer och har därför alltid dialog med sökanden kring detta vid nybesöket. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Enheten går igenom namn för namn i aktualiseringen/nya ärenden och kontrollerar uppgifterna som Treserva lägger in när ärendebäraren skrivs in. Manuell kontroll innan aktualisering skapas om alla personer som är med i ärendet är rätt. Sammanställning ärenden där Treserva föreslår "fel" person.
En klient fått med en annan klients beslut skickat tillsammans med hens beslut. Rutin finns. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Information på APT om vikten av att arbeta med ett ärende i taget i Treserva. Påminnelse om den stränga sekretess som råder samt uppmanats till extra försiktighet vid kommunicering och utskick av handlingar till enskilda. Rutinen om utskrift av beslutsunderlag vid avsaknad av delegation för nyanställda har reviderats enligt beskrivning ovan.

Sedan föregående redovisningsperiod så har antalet avvikelser som varit föremål för utredning enligt lex Sarah ökat. Det är en positiv trend som tyder på att enheterna arbetar mer systematiskt med avvikelser som grund i arbetet och att kunskapen hos både chefer och medarbetare har ökat när det gäller rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Socialt ansvarig samordnare (SAS) har genomfört utbildningar på avdelningarnas ledningsgrupper, enheternas arbetsplatsträffar (APT), handläggarskola, samt efter behov vid uppföljning efter utredning. Efterfrågan har ökat både vad gäller utbildning men också för råd och stöd vid specifika ärenden. Följsamhet till begäran av åtgärder ökar. Det har införts enskilda träffar med nya avdelnings- och enhetschefer när de tillträder sina tjänster, där presentation och genomgång av arbetet med avvikelser och lex Sarah ingår.

3.1.3 Risker

Risk	Hantering av risken
Att Arbvux uppdrag inte motsvarar socialtjänstens behov att arbeta med de längst ifrån arbetsmarknaden.	Tydliggöra för politiken vilken målgrupp Arbvux bör arbeta med. Inom ramen för arbetet med Arbetslivsrehabiliteringens hemvist – säkerställa/möjliggöra att individer som står långt ifrån arbetsmarknaden får rätt insats via Arb/vux.
Bristande samverkan med förvaltningen för funktionsstöd på grund av avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning.	Försök har gjorts att upprätta gemensamma samverkansrutiner som klargör ansvaret mellan verksamheterna.
Risk för bristande samverkan på grund av otydlig gränsdragning mellan kommunen och externa parter, bland annat till regionen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.	Kontinuerligt arbete i samverkan.

Samtliga redovisade risker har framför allt koppling till kvalitetsområde helhetssyn och samordning.

3.1.4 Medarbetarnas engagemang

Följande uppgifter är hämtade från medarbetarenkäten som genomfördes hösten 2021:

Enhet	Hållbart medarbetarengagemang 2021 (2020)	Personalomsättning 2021 (2020), %
Försörjningsstöd 1	74 (74)	4,8 (9,1)
Försörjningsstöd 2	78 (74)	27,3 (0,0)
Försörjningsstöd 3*	81 (73)	25 (8,3)
Försörjningsstöd 4	72 (76)	0 (4,2)
Försörjningsstöd 5	63 (66)	12 (0,0)
Försörjningsstöd 6	82 (76)	11,8 (11,8)
Försörjningsstöd 7	86 (82)	15,2 (0,0)
Försörjningsstöd 8	61 (72)	0 (5,0)
Arbetsmarknadsenheten Angered	80 (81)	0 (7,7)
Arbetsmarknadsenheten Östra Göteborg	86 (uppgift saknades)	0 (0)

*Försörjningsstöd 3 är en nystartad enhet och siffrorna motsvarar f.d. enheten Försörjningsstöd 1 Östra Göteborg.

Någon generell tendens gällande hållbart medarbetarengagemang (HME) respektive personalomsättning står inte att finna på övergripande nivå, då det varierar stort mellan enheterna. Det går inte att se någon koppling mellan lägre medarbetarengagemang och hög personalomsättning. Det är också svårt att bedöma vad personalomsättningen beror på. Jämförs de två åren är det tydligt att en enhet som har 0 ena året, kan ha högre personalomsättning nästa år och tvärtom.

3.2 Analys och slutsatser

3.2.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Ekonomiskt bistånd myndighetsutövning har begränsat med forskning jämfört med andra verksamhetsområden, vilket påverkar möjligheterna att vara en kunskapsbaserad verksamhet. Förvaltningen har ett avtal med Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete och i avtalet ingår att medarbetare ska få ta del av kompetenshögjande föreläsningar. Önskemål om föreläsning kopplat till senaste forskning inom ekonomiskt bistånd har lämnats till institutionen men än har ingen genomförts.

Inom kort kommer ett gemensamt bedömningsstöd för handläggning av ekonomiskt bistånd att implementeras över staden. Syftet handlar bland annat om att få till en mer jämlik och likabehandlande handläggning oavsett var brukaren bor.

Utförarverksamheterna arbetsmarknad och arbetsrehabilitering har via projektet Arbetsliv och hälsa, implementerat arbete utifrån den danska forskningsprojektet BIP (Beskæftigelses Indikator Projektet). Studien för BIP visar bland annat på tydliga samband mellan ökade jobbchanser och tillit till deltagaren, parallella processer och en ”holistisk” progressionskartläggning. BIP-progressionsmätningar genomförs av koordinator tillsammans med deltagare och eventuellt handläggare var tredje månad under insatsen. Utifrån progressionsmätningarna har verksamheten börjat analysera resultatet på en aggregerad nivå för att belysa vilka insatser som ger vilken effekt i deltagarens progression till arbete/ sysselsättning. Eftersom verksamheterna arbetar utifrån BIP-modellen är jobbfokus alltid med i det samordnade och koordinerade stödet med parallella insatser.

I maj 2022 genomförde utförarverksamheten ett studiebesök i Köpenhamn på Växthuset som står bakom BIP-forskningen. Under studiebesöket fick verksamheten möjlighet att fördjupa sig forskningsresultaten med fokus på vikten av medarbetarens tilltro till deltagaren och hur verksamheten kan använda reflexiv praktik (sparringkultur) för att kritiskt reflektera över arbetet tillsammans.

Inom ramen för utvecklingsarbetet arbetar utförarverksamheterna för att stärka samverkan och övergången för deltagare exempelvis till Kompetenscenter där verksamheten prövar att arbeta med parallella insatser över förvaltningsgränserna och där verksamheten är med i övergången för att individen ska få kontinuitet i sin process genom insatserna.

Verksamheterna arbetar strukturerat med ett flertal beprövade metoder och arbetssätt. Bland annat används Motiverande samtal (MI) i kontakter med den enskilde och Freda-kortfrågor för att systematiskt identifiera ärenden där det förekommer våld eller hot om våld. Vidare används Audit och Dudut som är evidensbaserade och lättillgängliga verktyg för att identifiera problematiskt bruk av alkohol- och droger. Inom utförarverksamheterna används Supported Employment inspirerat arbetssätt i syfte att erbjuda rätt stöd i rätt tid till deltagaren, samt Worker Role Interview (WRI), som är ett

bedömningsinstrument vars ändamål är att identifiera hur psykosociala och miljömässiga faktorer påverkar personers möjligheter att vara kvar i, återgå till eller skaffa ett arbete. Användandet av befintliga metoder och arbetssätt kan dels öka, dels förbättras för att nyttja de fullt ut.

När det gäller att ta tillvara den enskildes erfarenheter är en del arbetet med synpunkter. Antalet synpunkter har ökat under perioden men det finns förbättringar att göra vad gäller att använda underlaget som en del i verksamhetsutvecklingen. Verksamheterna behöver också komma igång med systematisk uppföljning som stöd i det långsiktiga förbättringsarbetet. För detta krävs kunskap och stöd.

Majoriteten av orsaken till rapporterade avvikelser har av ansvariga chefer kategoriserats även detta år som kompetensbrist. Under året har avdelningen för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet arbetat med en kompetensutvecklingsplan som stöd i att tydliggöra och prioritera vilka kompetenser medarbetare behöver för att kunna utföra uppdraget. Planen är ett stöd för perioden 2023-2024.

Inom samtliga verksamheter finns arbetsledande funktioner som har systematiska ärendegenomgångar som ett sätt att säkerställa att insatser bygger på beprövade metoder och arbetssätt.

3.2.2 *Självbestämmande och integritet*

Det pågår ett ständigt arbete med att stärka brukarnas delaktighet, inflytandet och möjligheten till egna val i hela handlägningsprocessen. Alltifrån att brukarna ges utrymme till egna synpunkter i utredningen, till arbetsplanen och vid uppföljning av insats. Arbetsplaner som upprättas tillsammans med brukare är ett viktigt verktyg i arbetet med delaktighet och inflytande. Verksamheterna strävar efter att samtliga arbetsplaner ska formuleras tillsammans med brukaren, att hen ska förstå arbetsplanens innehåll och att planen ska vara maximalt 12 månader gammal. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 60 av 69 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren. Det var en ökning med 44 procent jämfört med resultatet hösten 2021.

Automatiseringen av försörjningsstöd har fortgått sedan förra Kvalitetsrapporten. Brukarna kan ansöka elektroniskt om försörjningsstöd och senaste siffran från Intraservice visade att 32 procent av ansökningarna skett digitalt. Programvaran som används kan inte läsa bilagor vilket innebär att bilagor inte krävs längre vid återansökan. Detta arbetssätt torde påverka kvalitetsområdet positivt. Bilagorna kontrolleras istället via manuella stickprov. Att kunna logga in på Mina sidor och se beslut, utredning och arbetsplan borde öka känslan av delaktighet och insyn.

Verksamheterna använder motiverande intervju (MI) som samtalsmetod i förändringsarbete med den enskilde. Intervjumetoden innefattar flera principer som stärker den enskildes delaktighet. Socialsekreterare försöker förstå genom ett empatiskt och reflekterande lyssnande, försöker förstå klienten om denne inte ser någon anledning att förändras, samt arbetar med att stärka klientens tro på sin förmåga och möjlighet till förändring.

Även inom detta kvalitetsområde behöver arbetet med synpunkter nämnas. Antalet har ökat men det finns förbättringar att göra vad gäller att använda underlaget som en del i verksamhetsutvecklingen, där brukarnas delaktighet och inflytande är en del.

Klarspraksarbetet är en viktig del utifrån begreppen självbestämmande och integritet, då syftet med klarspråk är att underlätta för brukaren i kontakten med verksamheten och göra informationen/kommunikationen mer tillgänglig. Egenkontroll som genomfördes

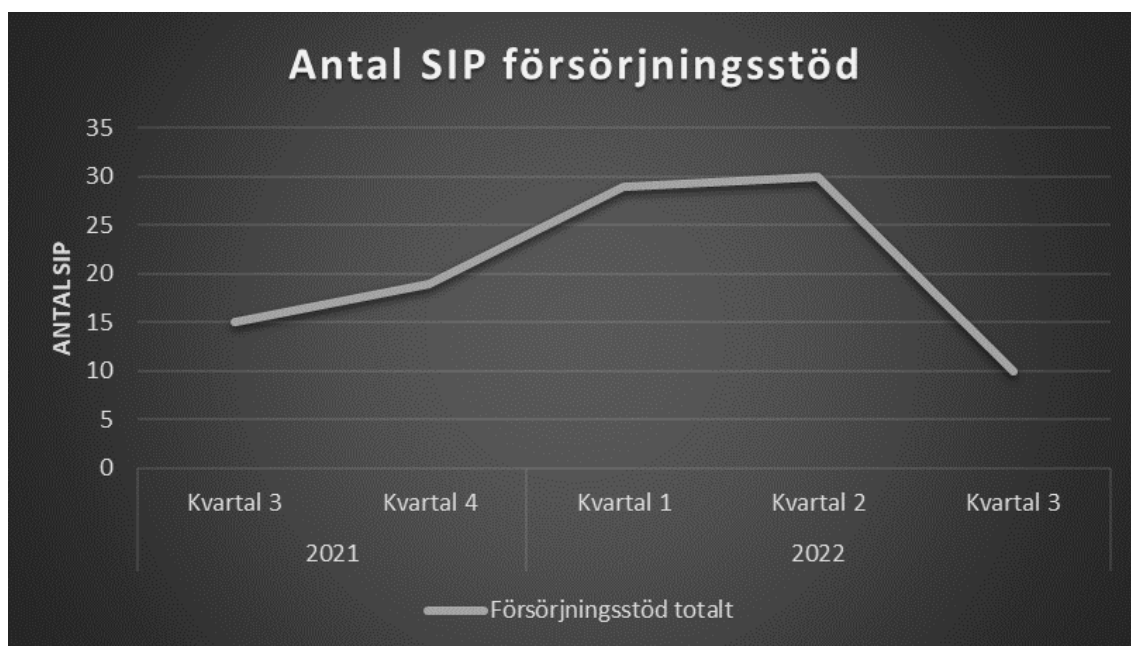
under april-maj 2022 visade att i 60 av 69 ärenden var arbetsplanen klarspråkad. Det var en ökning med 16 procent jämfört med resultatet hösten 2021.

Ett utvecklingsområde för att öka delaktigheten är att öka svarsfrekvensen på brukarenkäten. Den låga svarsfrekvensen kan bero på språksvårigheter, brist på information, men också på att återkoppling av vad som händer med resultatet har saknats.

3.2.3 Helhetssyn och samordning

Rapporterade avvikelser tyder på att detta kvalitetsområde fungerar väl även detta år. Få avvikelser rör intern eller extern samverkan som rör brister i samordningen eller helhetssynen kring brukarens samlade livssituation. Sannolikt finns en tydlig ansvarsfördelning som underlättar det dagliga arbetet inom försörjningsstöd, även om det finns förbättringar att göra framförallt gentemot Kompetenscenter och Arbvux. I dialoger på ledningsgrupp har dock framkommit att helhetssynen kan förbättras internt avseende gemensamma individärenden där olika perspektiv inom vuxen respektive försörjningsstöd krockar ibland. Perspektiven gäller till exempel skäliga hyreskostnader och olika syn på hur förvaltningen ska agera för att stötta brukaren till ett så självständigt liv som möjligt.

Samordnad individuell plan (SIP) används för att samordna insatser när brukaren har behov från både socialtjänst och hälso- och sjukvård. Planen tydliggör vem som gör vad och när. Verksamheterna har haft som mål att öka antalet SIP men sista perioden ser utvecklingen ut att ha vänt nedåt:



Förvaltningen skulle behöva se över lokala rutiner som fortfarande gäller verksamheter utifrån indelningen i de gamla stadsdelarna och som rör helhetssyn och samordning. Detta för att underlätta att det finns en tydlig ansvarsfördelning kring vem som gör vad som omfattar samtliga berörda verksamheter.

3.2.4 Trygghet och säkerhet

Verksamhetsområdet följer socialtjänstprocessen som hjälper tjänsterna att utföras enligt gällande regelverk och bli rättssäkra och förutsägbara. Att socialtjänstprocessen följs kontrolleras bland annat genom egenkontroll inom handläggning och dokumentation i individärenden. Både resultatet därifrån och rapporterade avvikelser

visar att det finns behov av förbättringar kopplat till förvaltningens myndighetsutövning, att utreda och besluta samt inom området dokumentation. Båda delarna har koppling till brukarnas rättssäkerhet. Förvaltningen behöver fortsätta prioritera arbetet med kompetenshöjande insatser riktade gentemot myndighetsutövande medarbetare för att förbättra rättssäkerheten. Under 2023 finns utbildning planerad.

Även om utvecklingen går framåt gällande barnkonsekvensanalyser inom försörjningsstöd var det endast i 6 av 29 ärenden med barn som det framgick tydligt hur barnet/barnen påverkades av beslutet. Barnkonventionen är lag och ska följas för att garantera barn trygghet och säkerhet.

Rapporterade lex Sarah tyder på att det inom verksamhetsområdet finns brister kopplat till att följa sekretesslagstiftningen. Där behöver verksamheterna säkerställa att gällande rutiner och lagstiftning går igenom regelbundet och att alla anställda får information om, och skriver under, vad som gäller vid hemarbete.

Sedan förra Kvalitetsrapporten finns numera Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter, vilket borde innebära ökad trygghet och säkerhet.

Användandet av e-ansökan och Mina sidor har lett till ökad transparens och ger brukarna större möjlighet till insyn än tidigare.

Dagliga stickprovskontroller inom försörjningsstödet genomförs för att säkerställa att rätt person får rätt ersättning.

Vad gäller förebyggande arbete kring att förhindra risk för kränkning, försummelse, fysisk och psykisk skada arbetar förvaltningen enligt gällande lagstiftning. Det utförs inget riktat förebyggande arbete för detta.

3.2.5 Tillgänglighet

Verksamheterna har öppet alla dagar kl. 8-16 och till kl.18 på tisdagar. Socialjouren är tillgänglig all övrig tid. Verksamheterna arbetar systematiskt med telefontider, dagansvarig och schema över medarbetare med jour för att vara tillgängliga.

Antal dagar brukare behöver vänta på nybesök vid ansökan om försörjningsstöd fortsätter ligga på en låg nivå. Målet är max 10 arbetsdagar men många gånger kan det erbjudas nybesök inom 2-4 dagar.

Sedan december 2016 används tjänsten sms-avisering för att avisera utbetalningsdatum och summa för beviljat försörjningsstöd. Tjänsten används för de brukare som lämnat skriftligt samtycke till det. Användandet av e-ansökan och Mina sidor har också lett till ökad tillgänglighet.

Tolk används alltid vid behov. En del informationsmaterial är översatt på flera olika språk. Det finns behov av att förbättra arbetet med klarspråk för att öka tillgängligheten.

Förvaltningen strävar efter en kommunikation präglad av ömsesidighet och dialog, men har också förståelse för att det finns en underliggande maktrelation i relationen mellan myndigheten och den enskilde.

Fysisk tillgänglighet

Den fysiska tillgängligheten på Tellusgatan bedöms vara god. Parkering, entré och reception vid Tellusgatan har tillgänglighetsanpassningar samt tydlig skyltning med punktskrift. Det finns dock vissa brister vad gäller tillgång för rullstolsanvändare i de större möteslokalerna på nedre våningsplan. Frågan är lyft till utvecklingsledare säkerhet och fastighetsägare då det gäller anpassningar för nödutgång.

I Hjällbo Lillgatas lokaler finns det anpassningar för att öka tillgängligheten i form av

tillgång till parkering, hissar vid varje entré, dörröppnare samt skyltning.

Lokalerna på Förstamajgatan 2a har tillgänglighet för rullstolsburna personer. Självöppnande dörrar finns på alla våningsplan och entréer samt mellan de olika zonerna. Det finns behov av tydligare skyltning i lokalerna vilket fastighetsintendent ska arbeta vidare med.

3.2.6 Jämlik

Verksamheterna ska genomsyras av mänskliga rättigheter och främja likabehandling. Till sin hjälp finns flera av stadens övergripande program, planer och handlingsplaner. Arbetet med de styrande dokumenten kan förbättras genom ökad implementering och att förvaltningen tydliggör prioriteringar då materialet är omfattande.

Resultatet inom egenkontroll handläggning och dokumentation i individärenden är uppdelat per kön inom valda delar för att se eventuella mönster mellan könen. Baserat på detta underlag ser förvaltningens stöd ut att fördelas, hanteras lika oavsett kön.

Det finns begränsade möjligheter att följa upp kvalitetsområdet. Behoven skulle kunna tillgodoses genom att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt på tillgång till insatser och rätt till bistånd, för att tydligare kunna följa verksamheternas kvalitet ur ett jämlikhetsperspektiv. Insamlande av denna typ av data och analys behöver i stor omfattning ske manuellt, vilket kräver att resurser avsätts.

3.2.7 Effektivitet

Automatiseringen inom försörjningsstöd har fortlöpt och syftar till att frigöra handläggare från tid lagd på administration till att kunna arbeta mer med självförsörjningsuppdraget för att få fler personer till egen försörjning. Det handlar om att nyttja resurserna på bästa sätt men än är det för tidigt i processen för att kunna dra några slutsatser. Hur arbetssättet ska förändras, och den frigjorda tiden användas, behöver diskuteras och tydliggöras för berörda medarbetare först när etapp 2 är genomförd. Detta arbete omhändertas inom ramen för nyttorealiserings – som utgår från politikens mål om att halvera andelen som har sin försörjning via försörjningsstöd.

Som relativt ny organisation finns det stor potential i att öka effektiviteten genom förändrade arbetssätt och stordriftsvinster när två stadsdelar blivit ett Nordost.

Kvalitetsområdet mäts inte specifikt i Öppna jämförelser eller annan kontroll av verksamheten under perioden. Summan av arbetet med övriga kvalitetsområden utgör effektiviteten, att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.

3.3 Förbättringsåtgärder

3.3.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågått/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Samlad kompetensutvecklingsplan med prioriterade aktiviteter för 2022 för att ge medarbetare rätt kompetens/förutsättningar	Kunskapsbaserad verksamhet	Arbetet har pågått under hela 2022 och kompetensutvecklingsplanen fastställs under hösten.
Förstärka barnrättsperspektivet, att samtliga besluts- och arbetsprocesser är barnrättsbaserade för att barnen	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och	Egenkontroll visar att barnrättsperspektivet har ökat med 10 % i ärenden där barn

ska få sina rättigheter tillgodosedda	samordning, Trygghet och säkerhet	förekommer. Ytterligare åtgärder krävs för att omfatta alla barn.
Individuellt anpassade arbetsplaner i alla ärenden med planering för vägen till självförsörjning eller annan ersättning för att minska antalet invånare i bidragsberoende	Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet	Egenkontroll visar att 30 % av arbetsplanerna var äldre än 12 månader. Frigjord tid genom automatiseringen ska nu synliggöra att andelen minskar för varje egenkontroll.

3.3.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Genomföra barnkonsekvensanalyser inför varje beslut när barn finns i ärendet för att säkerställa att lagen följs och barnrättsperspektivet beaktas	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet
Förbättra interna samarbetet inom avdelningen Vuxna och försörjningsstöd för att samordna vägen till ett självständigt liv och upplevas som en socialtjänst	Helhetssyn och samordning
Öka antalet ställda Freda-kortfrågor för att kunna identifiera fler våldsutsatta och slussa vidare för stöd och hjälp till ett liv fritt från våld	Kunskapsbaserad verksamhet, Trygghet och säkerhet

4 Vuxna

4.1 Resultat av systematiskt kvalitetsarbete

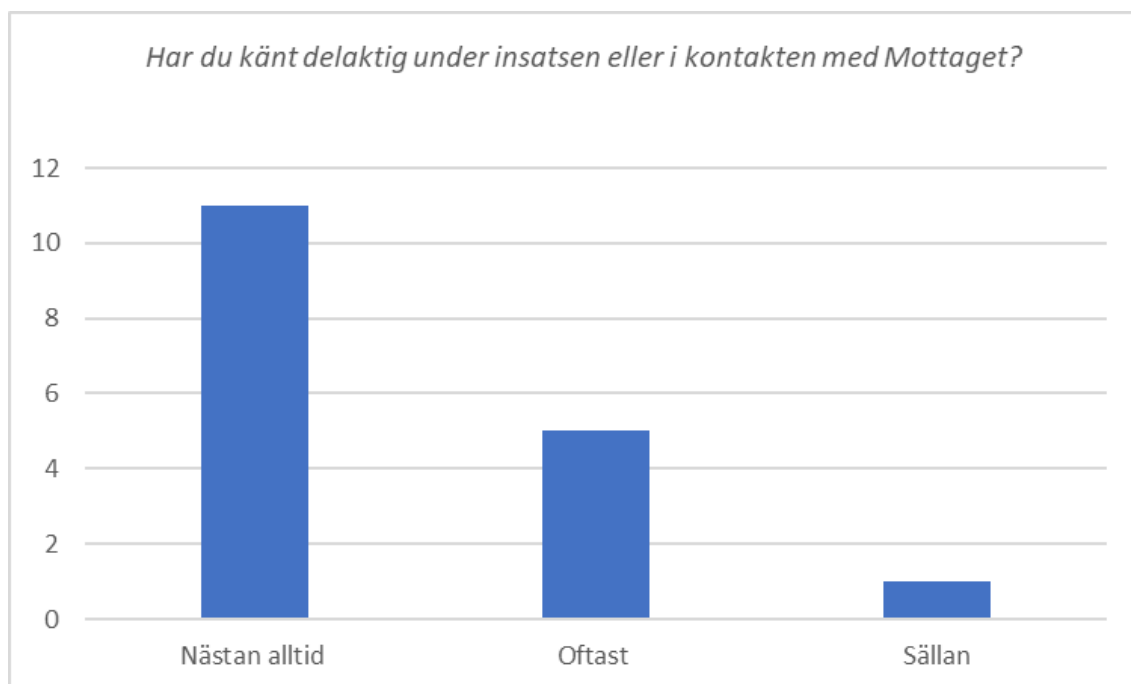
4.1.1 Egenkontroll

4.1.1.1 Brukares inflytande och delaktighet

Brukarens inflytande och delaktighet säkerställs på en övergripande nivå i förvaltningens verksamheter genom att arbetet sker i enlighet med socialtjänstprocessen. I processen beskrivs centrala moment såsom brukarens delaktighet under bland annat utredning och vid upprättande av arbetsplan och genomförandeplan. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 27 av 35 ärenden inom vuxenheterna fanns den enskildes synpunkter med i utredningen och i 11 av 12 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren inom vuxenheten riktad mot våld i nära relationer.

Inom Vuxen fortsätter utvecklingsarbetet med att få till den röda tråden mellan bland annat arbetsplan och genomförandeplan vilka båda är viktiga dokument vad gäller brukarens inflytande och delaktighet.

Inom en vuxenhet används en enkät i samband med avslut av ärende och där ställs frågan *"Har du känt dig delaktig under insatsen eller i kontakten med Mottaget?"*. Resultatet är tänkt att användas för att utveckla verksamheten. För perioden i rapporten har 17 brukare svarat enligt följande vilket får bedömas som ett övervägande positivt resultat;



Motiverande intervju (MI) fortsätter att användas som samtalsmetod i förändringsarbetet med brukarna och metoden i sig främjar inflytande och delaktighet.

Brukare uppmuntras till att lämna synpunkter och klagomål för att detta ska användas till att utveckla verksamheterna. Antalet synpunkter/klagomål har ökat sedan gällande rutin implementerades hösten 2021. Förra året registrerades 2 stycken för hela året och under 2022 har det inkommit 11 stycken till och med september månad. Genom en korrekt hantering och åtgärder vid behov involveras brukarna genom

synpunkter/klagomål.

Känslan av delaktighet har sannolikt förbättrats generellt då fysiska besök har ökat igen jämfört med förra året under pandemin.

4.1.1.2 Brukarenkät

Fråga i enkäten	Resultat	Kommentar
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	70	Verksamhetsområde staden: 68 Göteborgs stad: 73
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	70	Verksamhetsområde staden: 65 Göteborgs stad: 70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	70	Verksamhetsområde staden: 66 Göteborgs stad: 71

Göteborgs Stads brukarundersökning genomförs vartannat år riktat mot brukare inom IFO myndighet. Ovanstående baseras på undersökningen som genomfördes år 2021. Ingen enkät har genomförts under mätperioden inom utförarverksamheterna.

De tre utvalda frågorna att prioritera inför kommande återfinns i *frågor att prioritera i brukarenkäten*, då de har ett starkt samband med brukarens nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Verksamheterna inom verksamhetsområde Vuxna i SF Nordost redovisar ett högre resultat än snittet för verksamhetsområdet i staden på samtliga frågor, men ett lägre resultat i förhållande till staden som helhet på sex frågor.

4.1.1.3 Öppna jämförelser

Kvalitetsområde	Viktigt att åtgärda
Kunskapsbaserad verksamhet	Komma igång med systematisk uppföljning som stöd för att utveckla verksamheten. Förvaltningen har svarat nej på samtliga sex delat om systematisk uppföljning.
Självbestämmande och integritet	Rutin för att erbjuda enskilda att ta med stödperson på möten är åtgärdat.
Helhetssyn och samordning	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Trygghet och säkerhet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Tillgänglighet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Jämlik	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.
Effektivitet	Ingick inte i Öppna Jämförelser 2022.

4.1.1.4 Externa tillsyner och granskningar

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)			
Allvarlig kritik			
Kritik			
Ingen kritik			
Stadsrevisionen			

	Antal	Påpekanden från granskare	Viktigast att åtgärda
Rekommendationer			
Revisionskritik			
Annan extern granskare			

Fotnot: Ingen extern tillsyn eller granskning som är klar, har genomförts inom området vuxen mellan 2021-09-01 till 2022-08-31. Det finns en pågående tillsyn där beslut inte är fattat vid rapportens framtagande.

4.1.1.5 Interna granskningar

Påpekande från granskare	Viktigast att åtgärda
Intern granskning - brister i användandet av avvikelshanteringssystemet vilket påverkar möjligheten att följa upp risken "Bristande samverkan med Funktionshinderförvaltningen på grund av avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning" hämtad från förvaltningens internkontrollplan	Få till att verksamheterna använder avvikelserapporteringen för att synliggöra de samverkansbrister som finns. Följa arbetet lett av stadens utsedda processledare som syftar till förbättrad samverkan och delta i de arbetsgrupper där förvaltningen ska ha representation.

4.1.1.6 Övrig egenkontroll

4.1.2 Synpunkter, avvikelser och Lex Sarah

4.1.2.1 Synpunkter

Kategori/typ av synpunkt	Antal
Klagomål- Utförande av tjänst	4
Klagomål- Rättssäkerhet	3
Klagomål- Bemötande	3
Övrigt	1

Under perioden har 11 synpunkter inkommit. 7 synpunkter har inkommit direkt från synpunktslämnare och 4 via IVO.

Hanteringen av synpunkterna har i stort följt förvaltningens rutin för synpunktshantering. Dock finns det förbättringar att göra när det gäller tiden det tar för förvaltningen att lämna svar.

4.1.2.2 Avvikelser

Kategori/typ av avvikelse	Antal
Övrigt, Annan avvikelse som inte finns i listan	18
Dokumentation - allmän, Brister i dokumentation	13
Post, Inkommen handling inte hanterats rätt	9
Samverkan extern, Samverkan med sjukhus	6

Inom myndighet vuxen finns 72 avvikelser registrerade. Ovan redogörs för de avvikelser som överstiger 5 i antalet.

Antalet avvikelser har ökat något från förra mätperioden men ligger på en låg nivå jämfört med de andra verksamhetsområdena. Flest avvikelser återfinns inom kategorin *Övrigt, Annan avvikelse som inte finns med i listan*. Ett arbete med att få ner antalet avvikelser inom kategorin övrigt behöver fortsätta. Denna kategori kan ses som ett mått på hur väl verksamheten lyckas förmedla kopplingen mellan socialtjänstprocessen och avvikelseprocessen.

Brister i dokumentationen är också en av de största kategorierna. Förvaltningen behöver fortsätta fokusera på kompetenshöjande insatser kring dokumentation inom myndighetsutövningen.

Därutöver framkommer återkommande bekymmer med posthanteringen där inkomna handlingar inte hanteras på rätt sätt. Posthanteringen bör ses över för att öka en korrekt hantering.

Antalet avvikelser som rör samverkan med sjukhusen har minskat jämfört med föregående år, vilket skulle kunna bero på att dessa sedan november 2021 ska rapporteras i ett separat avvikelssystem som är gemensamt mellan kommunen och regionen. Avvikelser i det systemet särredovisas nedan.

Orsaker	Antal
Brist i implementering	16
Brist i riktlinjer och rutiner	16
Kompetensbrist	7
Brist i kommunikation	6
Yttre orsaker	4
Brister i organisation och samverkan	4
Brist i planering	2
Brist i arbetsmiljö och kultur	1
Problem med bemanning	1

De identifierade orsakerna till avvikelserna kan i huvudsak härledas till brister i implementering och till riktlinjer och rutiner. Verksamhetsområdet behöver identifiera vilka riktlinjer och rutiner som avses för att se hur styrande dokument kan förbättras för att minska risken för avvikelser i socialtjänstprocessen. Likaså behöver verksamheten se över implementeringsprocessen och se om det finns gemensamma lärdomar som kan hjälpa till att utveckla verksamheten.

De åtgärder som vidtagits har bedömts leda till förbättring i ett fall. I två fall görs bedömningen att åtgärden inte går att avgöra om den lett till en förbättring och i ett fall har åtgärden inte fått någon effekt. 68 av 72 avvikelser saknar bedömning, och av dessa är 39 trots saknad bedömning avslutade i verksamhetssystemet.

Det syns en fortsatt utmaning i att hanteringen av avvikelser sker skyndsamt och bidrar

till en förbättring av kvaliteten i verksamheten. 22 avvikelser har hanterats inom en månad från rapportering och 37 har en hanteringstid på mer än tre månader.

Status	Summa
Avslutad	43
Pågående	29

Avvikelser i MedControl Pro

Sedan senhösten 2021 har socialförvaltningen tillgång till Regionens avvikelssystem MedControl Pro. Systemet ska användas för registrering och hantering av avvikelser som sker i vårdsamverkan. Sedan november 2021 har sex avvikelser som rör verksamhetsområdet vuxna registrerats. Tre av dessa har förvaltningen registrerat och tre kommer ifrån regionens verksamheter. Avvikelserna har kategoriserats som Avtal och överenskommelser i samverkan 2, vård och behandling övrigt 1, tillgänglighet 3. Det går inte att dra några långtgående slutsatser utifrån underlaget i år. Det som går att se är att endast ett fåtal av verksamheterna inom vuxen har användare med tillgång till systemet. Förvaltningen behöver säkerställa att alla enheter har en användare inlagd i systemet, så att avvikelser med lätthet kan både registreras och tas omhand på ett ändamålsenligt sätt.

Enheterna med målgrupp vuxen behöver förbättra rapporteringen av avvikelser. Bedömningen är att de avvikelser som är registrerade inte kan motsvara verkligheten och det finns enheter som knappt registrerat något alls. Avvikelsehanteringen kan då inte användas som en del i det systematiska förbättringsarbetet på ett ändamålsenligt sätt.

Genom att kontinuerligt gå igenom avvikelser tillsammans på enheterna och förbättra hanteringen kan andelen åtgärder som ger effekt höjas, vilket bör vara ett prioriterat område inom ramen för verksamheternas systematiska förbättringsarbete även under kommande år.

4.1.2.3 Lex Sarah

Ärende	Föreslagna åtgärder
Misstänkta brister i hantering av handläggning. Externt tips om att klient blir orättvist behandlad och att dennes ansökan inte behandlas objektivt på grund av att två enheter inte skulle vara överens om hanteringen. Två enheter har svårigheter att samarbeta, samt frågetecken gällande om ärendet inte har behandlats objektivt. Avdelningschef har haft samtal med ledning för de enheter som bedöms ha en pågående konflikt som drabbar klienten. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	Tydliggöra verksamheternas grunduppdrag med handläggning av god kvalitet med brukaren i fokus. Implementera och arbeta utifrån framtagna rutiner för samverkan.
Inkommen orosanmälan från sjukvården om enskild som avbrutit sjukhusvård i förtid. Den enskilde kallades två gånger via brev och det framgår inte i journal att enheten sökt den enskilde aktivt. Beslut enligt 7 § LVM och beslut om handräckning av polis för att genomföra läkarbedömning enligt 9 § LVM fattades av utredningsgrupp. Händelsen utgör ett missförhållande enligt lex Sarah.	Genomgång av LVM lagstiftningen på nytt. Rutin om LVM anmälan. Socialsekreterarna arbeta aktivt i ärendet/ tät uppföljning i ärendet samt ta stöd av förste socialsekreteraren för bedömning.
Fördröjd orosanmälan blivit liggande i postfack. Det går inte med säkerhet att säga vad som är orsak, om det är postgången eller om	Förtydligande till alla berörda kring posten i huset om att orosanmälningar måste överlämnas till rätt person samma dag som de inkommer. Vid

Ärende	Föreslagna åtgärder
orosanmälan kommit till annan enhet. Händelsen utgör risk för missförhållande enligt lex Sarah.	överlämnande bekräftas av mottagaren att anmälan mottagits. Information till övriga enheter.

Antalet avvikelser som varit föremål för utredning enligt lex Sarah är inom Vuxenenheterna på samma nivå som föregående mätperiod. Det är en positivt och tyder på att enheterna arbetar systematiskt med avvikelser som grund i arbetet och att kunskapen finns hos både chefer och medarbetare när det gäller rapporteringsskyldigheten om lex Sarah.

4.1.3 Risker

Risk	Hantering av risken
Kvalitetsområde helhetssyn och samordning: Risk för bristande samverkan på grund av otydlig gränsdragning mellan kommunen och externa parter, bland annat till regionen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.	Kontinuerligt arbete med samverkan på olika nivåer och i olika former.
Kvalitetsområde trygghet och säkerhet: Risk att hot- och våldssituationer uppstår i våra verksamheter på grund av bristande kunskap om beslutade rutiner.	Kontinuerligt arbete med hot- och våldsplaner på respektive enhets APT samt gemensamt arbete mellan avdelningarna mot t.ex. otillåten påverkan.
Kvalitetsområde helhetssyn och samordning: Bristande samverkan med Funktionshinderförvaltningen på grund av avsaknad av gemensamma rutiner och oklar ansvarsfördelning.	Försök har gjorts att upprätta gemensamma samverkansrutiner som klargöra ansvaret mellan verksamheterna.

4.1.4 Medarbetarnas engagemang

Enhet	Hållbart medarbetarengagemang 2021 (2020)	Personalomsättning 2021 (2020), %
Vuxenenheten 1 Angered	68 (76)	0 (0)
Vuxenenheten 2 Angered	71 (64)	0 (0)
Vuxenenheten 3 Angered	57 (64)	11,8 (0)
Vuxenenheten Östra Göteborg	82 (73)	9,1 (11,1)
Boendeenheten Östra Göteborg	67 (72)	6,2 (0)

Hållbart medarbetarengagemang (HME) har ökat på två av fem enheter. Vuxenenheterna har en låg personalomsättning på i genomsnitt 5,42 procent, varav två enheter för andra året i rad inte har någon personalomsättning alls. Det går inte att se en direkt koppling mellan lägre medarbetarengagemang och hög personalomsättning. Det är också svårt att bedöma vad personalomsättningen beror på. Jämförs de två åren är det tydligt att en enhet som har 0 ena året, kan ha högre personalomsättning nästa år.

4.2 Analys och slutsatser

4.2.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Inom verksamhetsområdet arbetas strukturerat med ett flertal beprövade metoder och arbetssätt. Addiction Severity Index (ASI) används inom avdelningens missbruks- och beroendeverksamhet för att kartlägga den enskildes situation och hjälpbehov samt följa upp detta. Uppföljning av behandlingsåtgärder (Ubåt) ger därefter möjlighet att utvärdera vad beviljade insatser ger för resultat. Verksamheterna är skickliga på att

använda ASI som en del i utredningsarbetet men behöver utveckla och öka användandet av Ubåt. Vidare används Audit och Dudit som är evidensbaserade och lättillgängliga verktyg som identifierar problematiskt alkohol- och drogbruk, NODS som screening för spelberoende samt Motiverande samtal (MI) i kontakter med den enskilde.

Gällande våld i nära relationer används FREDa för att systematiskt kunna identifiera ärenden där det förekommer våld eller hot om våld och PATRIARK för att bedöma och hantera risker för hedersrelaterat våld. Vidare är Islandsmodellen implementerad för att fånga upp barn som bevittnat en akut våldshändelse. Därutöver behöver insatser riktade till män som utövar våld, eller är utsatta för våld, utvecklas.

Avdelningen för myndighetsutövning inom verksamhetsområdet har under året arbetat med en kompetensutvecklingsplan som stöd i att tydliggöra och prioritera vilka kompetenser medarbetare behöver för att kunna utföra uppdraget. Planen är ett stöd för perioden 2023-2024.

När det gäller att ta tillvara den enskildes erfarenheter är en del arbetet med synpunkter. Antalet synpunkter har ökat under perioden men det finns förbättringar att göra vad gäller att använda underlaget som en del i verksamhetsutvecklingen. Verksamheterna behöver också komma igång med systematisk uppföljning som stöd i det långsiktiga förbättringsarbetet. För att komma igång behöver verksamheterna dock kunskap och stöd. En enhet arbetar redan med individbaserad systematisk uppföljning.

Inom samtliga verksamheter finns arbetsledande funktioner som har systematiska ärendegenomgångar som ett sätt att säkerställa att insatser bygger på beprövade metoder och arbetssätt.

4.2.2 *Självbestämmande och integritet*

Det pågår ett ständigt arbete med att stärka brukarnas delaktighet, inflytandet och möjligheten till egna val i hela handlägningsprocessen. Alltifrån att brukarna ges utrymme till egna synpunkter i utredningen, till arbetsplanen och vid uppföljning av insats. Arbetsplaner som upprättas tillsammans med brukare är ett viktigt verktyg i arbetet med delaktighet och inflytande och arbete pågår för att göra planerna mer individuella. Verksamheterna strävar efter att samtliga arbetsplaner ska formuleras tillsammans med brukaren och att hen ska förstå arbetsplanens innehåll. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 16 av 20 ärenden var arbetsplanen upprättad i dialog med brukaren inom missbruk och beroende och 11 av 12 arbetsplaner inom våld i nära relationer.

Verksamheterna arbetar också med att klargöra för brukarna vad som förväntas av dem utifrån det beviljade biståndet samt genom att försöka få till en röd tråd i de olika dokumenten arbetsplan, genomförandeplan och uppdrag som har stor betydelse för brukarnas delaktighet.

Verksamheterna använder motiverande intervju (MI) som samtalsmetod i förändringsarbete med den enskilde. Intervjumetoden innefattar flera principer som stärker den enskildes delaktighet. Socialsekreterare försöker förstå genom ett empatiskt och reflekterande lyssnande, försöker förstå klienten om denne inte ser någon anledning att förändras, samt arbetar med att stärka klientens tro på sin förmåga och möjlighet till förändring.

Även inom detta kvalitetsområde behöver arbetet med synpunkter nämnas. Antalet har ökat men det finns förbättringar att göra i tiden det tar för avsändaren att få svar samt vad gäller att använda underlaget som en del i verksamhetsutvecklingen, där brukarnas delaktighet och inflytande är en del.

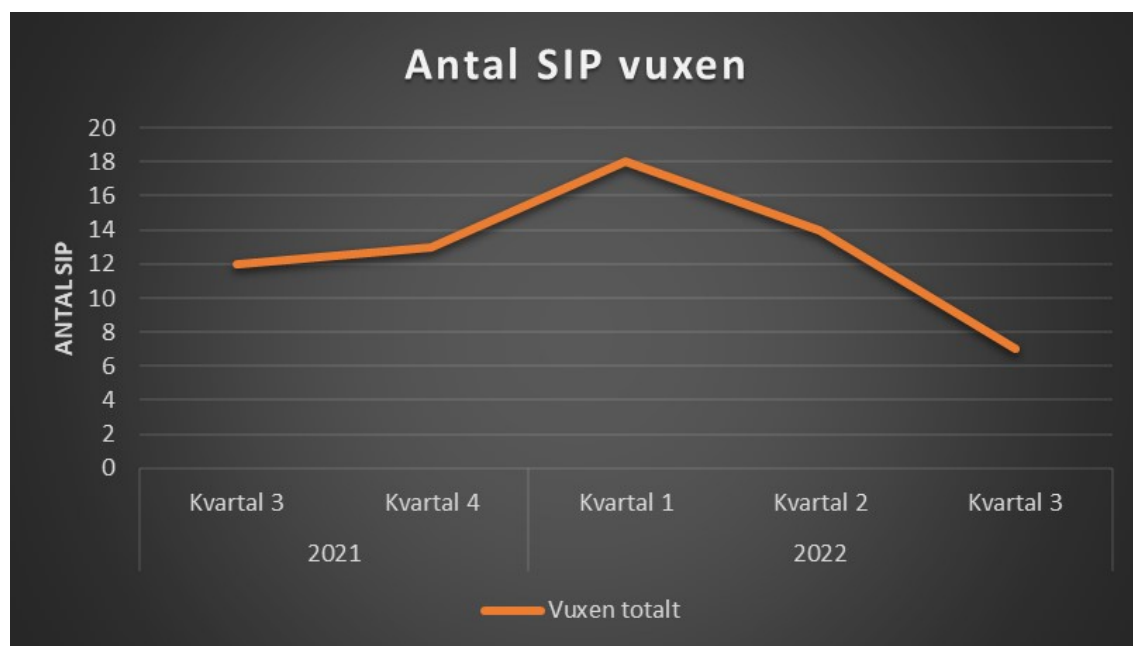
Klarspråksarbetet är en viktig del utifrån begreppen självbestämmande och integritet, då syftet med klarspråk är att underlätta för brukaren i kontakten med verksamheten och göra informationen/kommunikationen mer tillgänglig. Verksamheterna ligger efter i arbetet med klarspråk i förhållande till försörjningsstödsenheterna och kan dra nytta av det arbete som gjorts där. Egenkontroll som genomfördes under april-maj 2022 visade att i 13 av 35 ärenden var beslutet klarspråk. Det var en minskning med 33 procent jämfört med hösten 2021.

Ett utvecklingsområde för att öka delaktigheten är att öka svarsfrekvensen på brukarenkäten. Den låga svarsfrekvensen kan bero på språksvårigheter, brist på information, men också på att återkoppling av vad som händer med resultatet har saknats.

4.2.3 Helhetssyn och samordning

Både rapporterade avvikelser och rapporterad lex Sarah tyder på att kvalitetsområdet behöver utvecklas. Det rör både den interna samverkan med enheter inom samma avdelning, som extern samverkan med till exempel sjukvården. I avvikelserna är det tydligt att det har funnits brister i att ha helhetssyn och samordna utifrån den enskildes samlade livssituation.

Ett sätt att öka samordningen är att använda samordnad individuell plan (SIP). SIP används för att samordna insatser när brukaren har behov från både socialtjänst och hälso- och sjukvård. Planen tydliggör vem som gör vad och när. Verksamheterna har haft som mål att öka antalet SIP men sedan kvartal 1 2022 ser utvecklingen ut att ha vänt nedåt:



Under året har verksamheterna arbetat med Insluss, ett samverkansarbete med frivården (en del av Kriminalvården) för att ge förstärkt stöd till personer som frigges från anstalt. Syftet med Insluss är att den som frigges från anstalt ska få bättre förutsättningar att inte återfalla i brott. Just nu pågår arbete med en lokal rutin för att tydliggöra bland annat samarbetet med förvaltningen för funktionsstöd för att få till helhetssynen.

Förvaltningen skulle behöva se över lokala rutiner som fortfarande gäller verksamheter utifrån indelningen i de gamla stadsdelarna och som rör helhetssyn och samordning. Detta för att underlätta att det finns en tydlig ansvarsfördelning kring vem som gör vad som omfattar samtliga berörda verksamheter.

4.2.4 Trygghet och säkerhet

Verksamhetsområdet följer socialtjänstprocessen som hjälper tjänsterna att utföras enligt gällande regelverk och bli rättssäkra och förutsägbara. Att socialtjänstprocessen följs kontrolleras bland annat genom egenkontroll inom dokumentation och handläggning i individärenden. Både resultatet därifrån och rapporterade avvikelser visar att det finns behov av förbättringar kopplat till dokumentation, vilket har koppling till brukarnas rättssäkerhet. Förvaltningen behöver fortsätta prioritera arbetet med kompetenshöjande insatser riktade gentemot myndighetsutövande medarbetare för att förbättra rättssäkerheten. Under 2023 finns utbildning planerad.

Egenkontrollen i april-maj visade att det i endast 50 procent av ärenden med barn framgick tydligt hur barnet/barnen påverkades av beslutet. Barnkonventionen är lag och ska följas för att garantera barn trygghet och säkerhet.

Sedan förra Kvalitetsrapporten finns numera Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter och Rutin för SIP, samordnad individuell plan, vuxna vilket borde innebära ökad trygghet och säkerhet.

Arbetet med avvikelser har en central betydelse för att förhindra risker. Vuxenenheter behöver förbättra och öka rapporteringen av avvikelser. Bedömningen är att de avvikelser som är registrerade inte kan motsvara verkligheten och det finns enheter som knappt registrerat något alls. Avvikelsehanteringen kan då inte användas som en del i det systematiska förbättringsarbetet.

Vad gäller förebyggande arbete kring att förhindra risk för kränkning, försummelse, fysisk och psykisk skada arbetar förvaltningen enligt gällande lagstiftning. Det utförs inget riktat förebyggande arbete för detta.

4.2.5 Tillgänglighet

Verksamheterna har öppet alla dagar kl. 8-16 och till kl.18 på tisdagar. Socialjouren är tillgänglig all övrig tid. Enheterna arbetar systematiskt med telefontider och schema över medarbetare med jour för att vara tillgängliga.

Tolk används alltid vid behov. En del informationsmaterial är översatt på flera olika språk. Det finns behov av att förbättra arbetet med klarspråk för att öka tillgängligheten.

Förvaltningen strävar efter en kommunikation präglad av ömsesidighet och dialog, men har också förståelse för att det finns en underliggande maktrelation i relationen mellan myndigheten och den enskilde.

Fysisk tillgänglighet

Den fysiska tillgängligheten på Tellusgatan bedöms vara god. Parkering, entré och reception vid Tellusgatan har tillgänglighetsanpassningar samt tydlig skyltning med punktskrift. Det finns dock vissa brister vad gäller tillgång för rullstolsanvändande personer i de större möteslokalerna på nedre våningsplan. Frågan är lyft till utvecklingsledare säkerhet och fastighetsägare då det gäller anpassningar för nödutgång.

I Hjällbo Lillgatas lokaler finns det anpassningar för att öka tillgängligheten i form av tillgång till parkering, hissar vid varje entré, dörröppnare samt skyltning.

Lokalerna på Förstamajgatan 2a har tillgänglighet för rullstolsburna personer. Självöppnande dörrar finns på alla våningsplan och entréer samt mellan de olika zonerna. Det finns behov av tydligare skyltning i lokalerna vilket fastighetsintendent ska arbeta vidare med.

4.2.6 Jämlik

Verksamheterna ska genomsyras av mänskliga rättigheter och främja likabehandling. Till sin hjälp finns flera av stadens övergripande program, planer och handlingsplaner. Arbetet med de styrande dokumenten kan förbättras genom ökad implementering och att förvaltningen tydliggör prioriteringar då materialet är omfattande.

Resultatet inom egenkontroll handläggning och dokumentation i individärenden är uppdelat per kön inom valda delar för att se eventuella mönster mellan könen. Baserat på detta underlag ser förvaltningens stöd ut att fördelas, hanteras lika oavsett kön.

Det finns begränsade möjligheter att följa upp kvalitetsområdet. Behoven skulle kunna tillgodoses genom att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt på tillgång till insatser och rätt till bistånd, för att tydligare kunna följa verksamheternas kvalitet ur ett jämlikhetsperspektiv. Insamlande av denna typ av data och analys behöver i stor omfattning ske manuellt, vilket kräver att resurser avsätts.

4.2.7 Effektivitet

Som relativt ny organisation finns det stor potential i att öka effektiviteten genom förändrade arbetssätt och stordriftsvinster när två stadsdelar blivit ett Nordost.

Kvalitetsområdet mäts inte specifikt i Öppna jämförelser eller annan kontroll av verksamheten under perioden. Summan av arbetet med övriga kvalitetsområden utgör effektiviteten, att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.

4.3 Förbättringsåtgärder

4.3.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Samlad kompetensutvecklingsplan med prioriterade aktiviteter för 2022 för att ge medarbetare rätt kompetens/förutsättningar	Kunskapsbaserad verksamhet	Arbetet har pågått under hela 2022 och kompetensutvecklingsplanen fastställs under hösten.
Förstärka barnrättsperspektivet, att samtliga besluts- och arbetsprocesser är barnrättsbaserade för att barnen ska få sina rättigheter tillgodosedda	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet	Egenkontroll visar att barnrättsperspektivet har beaktats i hälften av ärendena där barn förekommer. Ytterligare åtgärder krävs för att omfatta alla barn.
Få till arbetet med avvikelser (rapportering, hantering, åtgärder och uppföljning) för att systematiskt i det dagliga arbetet kunna arbeta med förbättring och ökad kvalitet inom samtliga verksamheter	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet, Jämlik, Effektivitet	Antalet avvikelser har ökat något från förra mätperioden men ligger på en låg nivå jämfört med de andra verksamhetsområdena.

4.3.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Genomföra barnkonsekvensanalyser inför varje beslut när barn finns i ärendet för att säkerställa att lagen följs och barnrättsperspektivet beaktas	Kunskapsbaserad verksamhet, Självbestämmande och integritet, Helhetssyn och samordning, Trygghet och säkerhet
Förbättra interna samarbetet inom avdelningen Vuxna och försörjningsstöd för att samordna vägen till ett självständigt liv och upplevas som en socialtjänst	Helhetssyn och samordning
Öka antalet ställda Freda-kortfrågor för att kunna identifiera fler våldsutsatta, och våldsutövare, och kunna erbjuda stöd och hjälp till ett liv fritt från våld	Kunskapsbaserad verksamhet, Trygghet och säkerhet

Barnbokslut 2022

Socialnämnden Nordost

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
1.1	Bakgrund och syfte	3
1.2	Viktiga begrepp.....	4
1.3	Fyra grundläggande principer	4
2	Barnbokslut	5
2.1	Uppföljning av föregående års utvecklingsområden och åtgärder	5
2.2	Nulägesanalys kopplat till de grundläggande artiklarna och barnrättsplanen.....	7
2.2.1	Väsentliga förändringar i förvaltningen och resurssättning av barnrättsarbetet	7
2.2.2	Artikel 2 – Principen om icke-diskriminering	9
2.2.3	Artikel 3 – barnets bästa.....	10
2.2.4	Artikel 6 – barns rätt till liv, överlevnad och utveckling	11
2.2.5	Artikel 12 – barns rätt till delaktighet.....	14
2.2.6	Övriga artiklar i barnkonventionen – kopplat till planens fyra fokusområden	15
3	Utvecklingsområden och vägen framåt.....	17

1 Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

Barns rättigheter är mänskliga rättigheter. De gäller alla barn, utan åtskillnad. Barns rättigheter är individuella rättigheter, det innebär att stadens verksamheter behöver ha kunskap om rättigheterna och ta hänsyn till barns olika förutsättningar. Att arbeta barnrättsligt innebär att utifrån FN:s konvention om barnets rättigheter tillgodose det enskilda barnets rättigheter inom det som är stadens uppdrag. Staden ska efterfråga barnets delaktighet samt utgå från barnets bästa. Barn är varje människa under 18 år i konventionens mening.

FN:s konvention om barnets rättigheter, eller barnkonventionen som den ofta kallas, antogs av FN:s generalförsamling den 20 november 1989 och ratificerades av Sverige 1990. Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen lag i Sverige.

Kommunfullmäktige uppdrog 2020-06-16, § 20 till kommunstyrelsen att ta fram en stadenövergripande barnrättsplan, samt till samtliga nämnder och styrelser att årligen upprätta ett barnbokslut. Barnrättsplanen antogs av kommunfullmäktige 2022-06-09 § 12.

Ett barnbokslut är en sammanställning och ett underlag för nämnder och styrelser att få en bild om den egna verksamhetens arbete och resultat i sitt barnrättsarbete utifrån barnkonventionens artiklar, i syfte att tillgodose barn och ungdomars rättigheter utifrån barnkonventionen. Barnbokslutet ska ta sikte på de fyra grundläggande principerna vilka är artikel, 2, 3, 6 och 12, men även inkludera andra artiklar i barnkonventionen som identifierats som aktuella av den egna verksamheten.

Det första barnbokslutet upprättades 2021 och innehöll en nulägesanalys med en lägesbild av var de egna verksamheterna stod i förhållande till barnkonventionen. Nulägesanalysen skulle ge en vägledning till vilka utvecklingsområden och förbättringsåtgärder som verksamheten behöver göra.

Årets barnbokslut tar sikte på uppföljning av hur det har gått med föregående års utvecklingsområden, en ny nulägesanalys över barnrättsarbetet i förvaltningen samt vilka prioriterade utvecklingsområden som finns. Bedömning av resultat och eventuella effekter är en utvecklingsfråga.

Det upprättade barnbokslutet läggs som bilaga i årsrapporten till egen nämnd och styrelse. Stadsledningskontoret gör därefter en sammanställning av boksluten inom ordinarie uppföljningsprocess, för att följa vilka förflyttningar som görs i Göteborgs Stad för att barn ska få sina rättigheter tillgodosedda.

Sammanställningen stäms av med ungdomsfullmäktige för att inhämta deras synpunkter och återredovisas därefter till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

1.2 Viktiga begrepp

Det finns några viktiga begrepp att känna till i sammanhanget. Begreppen har olika innebörd men kan vara enkla att förväxla och det är därför viktigt att förstå deras innebörd. Begreppen ger också stöd i analysen i vilken grad verksamheten lever upp till de fyra grundläggande principerna

Barnperspektiv: Den kunskap om barn som vuxna utgår från när de avser att göra något utifrån barnets bästa. Vuxnas perspektiv kan därför skilja sig från hur barnet upplever och förstår samma situation. Barnperspektivet är en färskvara som förändras över tid.

Barns perspektiv: När det gäller barnets perspektiv är det nödvändigt att ett barn fått uttala sig i den aktuella frågan. Det är det som visar sig för barnet som är det intressanta när vi pratar om barnets eget perspektiv. Genom att fråga efter barnets synpunkter levandegörs barnets eget perspektiv. Det handlar om det enskilda barnets synpunkter.

Barnrättsperspektiv: Utgångspunkten är FN:s barnkonvention. Barnrättsperspektiv innebär att alla besluts- och arbetsprocesser är barnrättsbaserade, det vill säga utgår från konventionens fyra grundläggande principer och övriga rättigheter i konventionen.

1.3 Fyra grundläggande principer

De fyra grundläggande artiklarna utgör alltid grunden för ett barnrättsarbete och ingår i barnbokslutet.

Nedan framgår det fyra grundläggande artiklarna:

Artikel 2: Alla barn är lika mycket värda och har samma rättigheter. Ingen får diskrimineras.

Artikel 3: Vid alla beslut som rör barn ska i första hand beaktas vad som bedöms vara barnets bästa. Begreppet ”barnets bästa” är konventionens grundpelare. Vad som är barnets bästa måste avgöras i varje enskilt fall och hänsyn ska tas till barnets egen åsikt och erfarenhet. Det betyder inte att det alltid ska vara utslagsgivande, även andra intressen kan ha samma eller större betydelse. Beslutsfattare ska dock ha i åtanke att barnets bästa inte bara är ett intresse bland andra, utan det är ett intresse som måste ges särskild vikt. Det ska också noteras att ett och samma beslut kan röra flera barn eller grupper av barn med olika intressen.

Artikel 6: Barn har rätt till liv, överlevnad och utveckling. Med utveckling menas främjandet av god fysisk, andlig, moralisk, psykisk och social utveckling.

Artikel 12: Barn har rätt att uttrycka sin mening och höras i alla frågor som rör barnet. Hänsyn ska tas till barnets åsikter, utifrån barnets ålder och mognad.

2 Barnbokslut

Årets barnbokslut tar sikte på uppföljning av hur det har gått med föregående års utvecklingsområden, en ny nulägesanalys över barnrättsarbetet i förvaltningen samt vilka utvecklingsområden som prioriteras framöver för att stärka barnrättsarbetet.

Barnbokslutet utgår ifrån barnkonventionens fyra grundläggande principer/artiklar 2, 3, 6 och 12 enligt ovan. Barnbokslutet ska även inkludera arbetet med andra artiklar i barnkonventionen som identifierats som relevanta och aktuella utifrån verksamhetens uppdrag.

Det finns också kopplingar mellan barnbokslutet som upprättas och barnrättsplanen. Barnrättsplanen innehåller insatser kopplat till *kompetenshöjning, styrning och ledning* samt *insatser direkt riktade till barn*. Barnrättsplanens insatser ger en vägledning till hur ett systematiskt barnrättsarbete kan bedrivas som baseras på de grundläggande artiklarna. I barnrättsplanen finns även fyra fokusområden som barnrättsarbetet främst ska fokusera på, vilka knyter an till flera av barnkonventionens övriga artiklar. Fokusområdena är:

- Utbildning
- Fritid
- Trygghet
- Hälsa

Någon separat uppföljning av barnrättsplanen kommer inte att ske, utan följs via de årliga barnbokslut som upprättats.

2.1 Uppföljning av föregående års utvecklingsområden och åtgärder

Nedan finns en kortfattad sammanfattning över hur det har gått med förvaltningens utvecklingsområden som identifierades i föregående års barnbokslut.

Utvecklingsområden från nulägesanalys 2021	Åtgärder	Kommentar och eventuella resultat
Stärka barnrättsperspektivet i myndighetsutövning och utförande verksamheter i form av dokumentation.	Ny överskrift i tjänsteutlåtande "Barnets bästa". I texten ska framgå hur verksamheten beaktat barnets bästa samt barnets inställning. (BoU) Finns egen rubrik "barnets röst" i dokumentationssammanställning för utförarverksamheterna. Arbetar med att säkerställa att dokumentationen i genomförandeplaner följs via egenkontroller. Ny egenkontrollplan som inkluderar dokumentation inom HVB och stödboende under 2022. (FoR)	Implementerades i september 2022. Resultatet för de vi är till för är för tidigt att utvärdera. Fortsatt arbete med uppföljning av dokumentation under 2023

Barnkonsekvensanalyser som rutin inom enheterna för försörjningsstöd.	Varje enhet fick i uppdrag att förbättra följsamheten mot gällande lagstiftning genom prioriterat utvecklingsområde i Kvalitetsrapport och avdelningens Nulägesanalys	Arbetet har följts upp i egenkontroll hösten 2022. Verksamheterna behöver se över styrande dokument då det sannolikt är för otydlig styrning av utvecklingsområdet.
Förbättra uppföljning av insatser för barn inom utförarverksamheterna som inkluderar effekt och analys.	Avdelningen (FoR) har fortsatt utvecklat arbetet med Feedback Informed Treatment -modellen för återkoppling av insats. Framtagna nyckeltal för att följa sammanbrott (oplanerade avslut) inom familjehem och HVB	Arbetet ska fortsätta under 2023. Se över möjlighet att analysera och följa upp resultatet av nyckeltal och insatserna som ges.
Fortsatt utvecklingsarbete med att inhämta barn och ungas åsikter/göra dem delaktiga. Särskilt när det gäller yngre barn.	Plan för att påbörja arbete med Västermodellen, som syftar till att tillvarata barnets röst och på så sätt utveckla verksamheten. Fortsatt arbete med beprövade metoder för delaktighet och kontinuerliga avstämningar kring delaktighet inom verksamheten. Brukarundersökning genomförd 2022 och resultat väntas under 2023.	Pågående arbete under 2023.
Rutin för ansvar och utförande av barnsamtal när flera enheter är involverade (VoF).	Stadengemensamma rutinen "Rutin för förstärkt barnrätt i vuxenärenden" är fastställd och publicerad 2022-09-23. Där framgår att barnsamtal när så är lämpligt utifrån mognad och ålder ska genomföras av socialsekreterare i vuxenärendet.	Beslut finns gällande vuxen myndighet att socialsekreterare inte ska prata med barnen (annat än i undantagsfall) utan att prata med förälder om barnets behov och perspektiv. Kontakt har tagits med plattformsledare för att justera stadens rutin så att den följer fattat beslut samt att eventuella undantag tydliggörs.
Stärkt arbete riktat mot ungdomar som varken identifierar sig som tjej eller kille samt ungdomar med funktionsnedsättning (SVF).	Fortsatt arbete med HBTQI-frågor, såsom utbildning och metoder samt mötesplatsen Gays in Angered (GIA). Utvecklat samverkan med föreningen Passalen till att finnas på unga mötesplatser i de flesta delar i stadsområdet.	Se åtgärder
Stärka intern samverkan mellan avdelningarna, bl.a. genom forum för samarbete över avdelningsgränserna.	Samtliga avdelningar har infört/utvecklat forum för intern samverkan. Under slutet av 2022 har arbetsgrupper utifrån "Korta ledtider och snabb uppstart" skapats mellan FoR och BoU. Under 2023 startar målområdesgrupper där förvaltningsgemensamt arbete kommer ske och representanter från alla avdelningar deltar.	Samtliga avdelningar behöver fortsatt arbeta med att förbättra samverkan under 2023. Personalomsättning inom Barn och unga påverkar möjlighet till samverkan i gemensamma ärenden med barn.

Samverkan med andra förvaltningar kring samordning av insatser för barn och unga med funktionsnedsättning.	Samverkan med FFS (förvaltningen för funktionsstöd) om missbruk och avhopparverksamhet. Samverkan med särskolan (grundskoleförvaltningen) om heder, genomfört grundutbildning. Samverkan med e-spåret på Gamlestadsskolan med Bagarns mötesplats. Parkleken i Hjällbo samverkar med särskoleklasserna. Bergums mötesplats samverkar med grundskolan (särskild undervisningsgrupp). KulturAtom samverkar med riksgymnasiet och har olika aktiviteter.	Se åtgärder
--	--	-------------

VoF = Avdelning Vuxna och försörjningsstöd

SVF = Avdelning Stadsområde, välfärd och fritid

BoU = Avdelning Barn och unga

FoR = Avdelning Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna

2.2 Nulägesanalys kopplat till de grundläggande artiklarna och barnrättsplanen

Nedan finns en nulägesanalys över förvaltningens barnrättsarbete. Först beskrivs övergripande förutsättningar och eventuella förändringar i förvaltningen som påverkar barnrättsarbetet. Därefter finns en analys utifrån de grundläggande artiklarna i barnkonventionen.

2.2.1 Väsentliga förändringar i förvaltningen och resurssättning av barnrättsarbetet

Väsentliga förändringar i verksamheten som påverkar barn direkt eller indirekt sedan förra barnbokslutet

Avdelning *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* har under året startat upp en ny enhet *Samverkan och tidiga insatser* som samlar familjecentrerat arbetssätt och medarbetare på familjecentraler inom en enhet. Syftet är att kunna stärka det tidiga förebyggande arbetet genom stöd till barn, föräldrar och familjer.

Personalomsättningen har under 2021 och 2022 ökat väsentligt på nästintill alla myndighetsutövande enheter. Avdelning *Barn och unga* hade under helår 2021 en personalomsättning på 21,3%, vilket är en ökning jämfört med året dessförinnan. Liknande siffror förväntas även för 2022. En hög personalomsättning innebär förlust i kompetens och erfarenhet. Kunskap i form av utbildningar och metoder försvinner från verksamheten när medarbetare slutar. Detta påverkar kontinuiteten och kvaliteten för den enskilde när denne behöver byta socialsekreterare i verksamheten.

Tillfälliga statliga medel för utsatta områden inkom under året. Detta bidrog till många lyckade satsningar på barn, unga och deras familjer under sommarlovet och under hösten, såsom familjeaktiviteter, badbussar, läger, idrott och kultur.

Tillfälliga medel och händelser påverkar dock det långsiktiga, mer kvalitetssäkrade arbetet.

I stadsområdet finns sammanlagt nio skolor med Skola som arena/Lights On, verksamhet i anslutning till skoldagens slut, varav sju startats upp under året och flera nyanställningar har gjorts.

Vuxenheterna har fr.o.m. 1 oktober 2022 omorganiserats och infört ett generalistmottag – en väg in för samtliga ärenden. I praktiken innebär det att specialistmottaget våld i nära relationer har avvecklats och därmed också en etablerad och fungerande samverkan med mottaget inom barn och unga. Det nya mottaget behöver skapa en liknande samverkan med barn och unga för att säkerställa att de barn som medföljer våldsutsatta vuxna får det stöd de behöver och har rätt till. I väntan på en etablerad samverkan finns risken att nya organiseringen påverkar aktuella barn på ett negativt sätt.

Resurser för att förbättra barns villkor

Två skolsocionomer riktade mot den yngre skolåldern, barn i låg- och mellanstadiet, har rekryterats till enheten för *Samverkan och tidiga insatser*.

För att stärka avdelning *Barn och ungas* arbete med att informera om socialtjänstens uppdrag kommer mottagningsenheten att utökas med en tjänst. Informationen riktar sig till invånarna men också andra verksamheter som socialtjänsten samarbetar med. Förstärkningen kommer att möjliggöra fler besök och att fler får korrekt information. Detta är av särskild vikt efter förra årets desinformationskampanj där felaktig information om socialtjänstens arbete spridits på sociala medier.

Under hösten 2021 bildades den nya enheten *UngAngered*, med stöd av tillfälliga statliga medel utsatta områden, efter UngÖst-modellen. Tillsammans utgör enheterna *UngNordost*. Enheternas mål är att fånga upp unga i riskzon och erbjuda dem adekvat hjälp utifrån deras behov. Resultat från extern utvärdering visar att UngÖst har utvecklat effektiva insatser. Preliminära siffror visar att 61% av projektets deltagare har återgått i utbildning, 6 % till arbete och 7% till praktik. För UngAngered har det under 2022 varit fokus på implementering av verksamheten och utveckling av samverkansformer internt och externt. Enheten finns i nära samverkan med skolor och lokala aktörer genom bland annat skolsocionomer, där det under året har utökats med en tjänst förlagt till Gårdstensskolan.

Under hösten har en samordnade roll getts till en av skolsocionomerna inom UngAngered utifrån samverkansteamet i området. Den samordnande rollen ska ansvara i ökande grad för implementering på de olika skolorna, introduktion av nya medarbetare samt att tillsammans med enhetschef utveckla metoden i samverkan med grundskoleförvaltningen. Teamet har genomfört kartläggning av elever i mellanstadiet i syfte att rikta arbetet gentemot rätt elever så tidigt som möjligt.

På Nytorpsskolan i Hammarkullen har förvaltningen tillsammans med grundskolan startat ett pilotprojekt kallat Familjeakademin, som kommer pågå under 2023. Aktiviteten syftar till att ge barnen i fjärde klass förutsättningar för att klara av skolan och få ett bra liv samt att föräldrarna är rustade att vara det allra viktigaste och bästa stödet för barnet/barnen. Målet är att familjeakademin ska kunna arbeta långsiktigt med målgruppen och deras familjer tillsammans med medarbetare och andra som verkar i området. Initiativet finansieras delvis av tillfälliga statliga medel för utsatta områden.

Flertalet satsningar har gjorts inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* för att skapa verksamhet i fler geografiska områden och nå fler i målgruppen, såsom IOP (idéburna offentliga partnerskap) delvis finansierat av statliga medel för utsatta områden, föreningsbidrag, Skolan som arena/LightsOn och Uppsökarteam (särskild fältverksamhet).

Flera nya IOP-avtal i samverkan med civilsamhället och föreningar har startat upp under 2022:

- Fjället – Mötesplats för meningsfull fritid i Rannebergen. Utökades i år med yngre målgrupp från 10 år.
- Folkets hus i Hammarkullen – Medborgardriven mötesplats
- Bergsjön studiecenter och läxhjälp (BSL) – föräldrasamverkan för att stödja sina barn i skolgång
- Tidigt föräldrastöd i Lövgärdet – öka målgruppens föräldraförmåga, kunskap och tillit till samhället och offentliga verksamheter
- Mötesplats i Rannebergen med Reningsborg – medborgardriven mötesplats

Inga ytterligare resurser har fördelats för att förbättra barns villkor inom avdelning *Vuxna och försörjningsstöd*. Dock pågår automatiseringen inom försörjningsstödet och den 10 januari 2023 går verksamheterna in i etapp 2. Syftet är att frigöra socialsekreterare från tid lagd på administration till att kunna arbeta mer med självförsörjningsuppdraget för att få fler personer till egen försörjning. Hur arbetssättet ska förändras, och den frigjorda tiden användas, kan omhändertas först efter införandet. Om den frigjorda tiden gör att föräldrar i försörjningsstöd kommer ut i egen försörjning i stället för att vara bidragsberoende kommer det att innebära att barns livsvillkor förbättras.

2.2.2 Artikel 2 – Principen om icke-diskriminering

Förvaltningen har på olika sätt arbetat för att säkerställa att alla barns rättigheter tillgodoses och att inga barn diskrimineras utifrån ålder, kön, könsidentitet, sexuell läggning, religion, funktionsnedsättning eller etnisk tillhörighet.

Vid rekrytering av unga ledare, feriearbete och andra jobbchanser för unga inom förvaltningen används nya kompletterande digitala kanaler vilket breddar utbudet av sökande samt mångfalden i målgruppen.

Inom avdelningarna *Barn och unga* samt *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* har kompetensutvecklingsinsatser genomförts för att medarbetarna ska ha kunskap och metoder för samtal med yngre barn, språksvaga barn eller barn som av andra anledningar har svårt att uttrycka sig med ord. Att förbättra yngre barns delaktighet har varit i fokus på resursenheternas metodmöten. Avdelningarna ser dock fortsatt behov av utvecklingsarbete inom området. Planering är bland annat att ta del av metoden LÖSA's informationsmaterial för att tillhandahålla förenklad information anpassad till barn. Inom *Stadsområde, välfärd och fritid* har verksamheter utvecklats för att nå fler barn i yngre åldrar, t.ex. genom IOP med Kooperativet Fjället i Rannebergen, unga mötesplatser och mellanstadieverksamheter samt Skolan som arena/Lights on. Flera av dessa initiativ är finansierade av tillfälliga statliga medel för utsatta områden.

Genom mötesplatser för unga, Skola som arena/Lights on och olika samarbeten med föreningar erbjuder verksamheterna inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* ett varierat utbud för att bidra till att barn och unga upplever en meningsfull fritid. Olika undersökningar och enkäter som genomförs regelbundet på

mötesplatserna visar dock att mer behöver göras för att locka och motivera ungdomar som inte definierar sig som kille eller tjej samt ungdomar med funktionsvariationer.

Befintligt samarbete med föreningen Passalen som skapar inkludering för barn och unga vuxna med funktionsvariation i ordinarie verksamhet har utvecklats under året för att inkludera fler mötesplatser för unga i Nordost.

Även verksamheterna inom avdelning *Barn och unga* har identifierat att insatserna för barn med funktionsvariation behöver stärkas, specifikt barn som har behov av stödinsatser från både socialförvaltningen Nordost och förvaltningen för funktionsstöd (FFS). För att dessa brukare ska få sina behov tillgodosedda pågår arbete på alla nivåer.

Inom verksamheten *UngNordost* pågår just nu ett utvecklingsarbete i form av en förstudie om tjejer och gängkriminalitet. Syftet med studien är att utifrån internationell och nationella data undersöka på vilka sätt unga tjejer påverkas av gängkriminalitet och tillsammans med samhällsviktiga aktörer ta fram ett projektförslag för hur arbetssätt kan utvecklas och testas för att fånga upp och ge stöd till tjejer i riskzon för kriminella gäng. Målsättningen med förstudien är att ta fram grunden för att utveckla samarbetsform och verksamhet för att möta behov hos, och stödja, unga tjejer i riskzon för gängkriminalitet. Förstudien och kommande vidareutveckling av förstudiens fynd finansieras av Europeiska socialfonden.

Socialnämnd Nordost har fattat beslut om ett Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP) med föreningen Tidigt Föräldrastöd, vilket finansieras av tillfälliga statliga medel för utsatta områden och folkhälsomedel. Föreningens kulturtolkar är viktiga brobyggare mellan förvaltningens verksamheter och familjer i stadsområdet. Målet är att bidra till jämlika uppväxtvillkor för barn och unga genom att stärka föräldrarna eller andra viktiga vuxna i föräldrarollen. Syftet är bland annat att öka målgruppens föräldraförmåga och kunskap om vilka insatser socialtjänsten och andra verksamheter i staden kan erbjuda barn, unga och familjer så att de vågar söka hjälp och ta emot stödinsatser i ett tidigt skede.

2.2.3 Artikel 3 – barnets bästa

Förvaltningen gör alltid en bedömning av den sociala dimensionen i beslutsunderlag för ärenden som ska behandlas av socialnämnden, inklusive hur beslutet påverkar barn och unga. Socialnämnd Nordost har inrättat två barn- och ungdomsråd för dialog med stadsområdets unga. Alla nämndärenden som berör barn och unga (ej individärenden) skickas till råden för yttrande.

Under 2022 fick förvaltningen i uppdrag av socialnämnden Nordost att i samtliga beslutsunderlag som rör barn införa rubriken Barnets bästa. I texten ska barnperspektivet beaktas och barnets inställning ska tydligt framgå. I egenkontrollerna inom avdelningarna *Barn och unga*, *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* samt *Vuxna och försörjningsstöd* följs frågor kring dokumentation av barnets bästa upp. Samtliga avdelningar anger att resultatet av egenkontrollerna visar på att dokumentationen fortsatt behöver förbättras och utvecklas.

Inom avdelning *Vuxna och försörjningsstöd* kontrollerades under hösten sammanlagt 36 ärenden där barn fanns. I endast 14% av ärendena framgick det tydligt hur barnet/barnen påverkades av beslutet. Resultatet tyder på att

avdelningen inte beaktar barnets bästa eller ger barnets bästa särskild vikt i myndighetsutövningen i alla ärenden där så ska göras. Avsaknaden motiveras, inom spår försörjningsstöd, huvudsakligen med att det beror på att beslutet är ett bifall och enligt särskild rutin för barnkonsekvensanalyser exkluderas dessa beslut. Där behöver avdelningen säkerställa att lokala rutiner följer gällande lagstiftning som är tydlig med att det rör alla beslut oavsett utfall. Inom spår vuxen och boende samt våld i nära relationer fanns inte en lika uppenbar samstämmighet kring orsaken till absaknaden. En möjlig orsak antas vara att det finns en osäkerhet kring hur man som socialsekreterare gör för att beakta barnets bästa. I kompetensutvecklingsplanen för 2023–2024 anges därför ”Baskunskaper barnrättsperspektivet” som en prioriterad aktivitet med syftet att kunna ”säkerställa barns bästa vid alla myndighetsbeslut”. Utöver plattformarnas introduktionsutbildning har avdelningens arbetsledning ett stort ansvar för aktiviteten såsom vid introduktion av nya medarbetare samt löpande vid ärendegenomgångar, metoder, APT eller liknande.

Inom avdelning *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxnas* visar resultatet av egenkontrollerna för familjehemmen och HVB att det finns förbättringsområde när det kommer till systematiskt följa upp och dokumentera

- Eventuellt biologiskt hemmavarande barn och de eventuellt redan placerade barnens inställning och upplevelse om ett barn placeras i familjen
- Förbättra sammanställning av respektive familjehemsförälders förmåga utifrån barnets behov samt individuella inställning till uppdrag
- Utveckla lämplighetsbedömningarna vid inskrivning i HVB / stödboende med att omfatta tillgänglighet och omfattning av personal kopplat till barnets behov och situation

Avdelningens olika resursenheter har också uppmärksammat behov av fortsatt arbete kring hur man dokumenterar barnets delaktighet i insatsen.

Inom avdelningarna *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* samt *Barn och unga* pågår utvecklingsarbeten för att säkerställa barnets bästa när det gäller placerade barn, bland annat utifrån de förändringar som Lex Lilla Hjärtat inneburit. Det innefattar att se över hur man kan förbättra matchning för barnet/familjehemmet samt stödet till familjehemmet för att undvika sammanbrott och hur trygghet, säkerhet och stabilitet för placerade barn ska säkerställas. Syftet är att barnets bästa tydligt beaktas under vården, med särskilt fokus på när vården upphör.

Verksamheterna inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* genomför olika enkäter och undersökningar löpande, så som mötesplatsenkät, fritidsvaneundersökning och trygghetsundersökning. Resultatet används som underlag för utveckling av verksamheterna. Redovisning och analys görs även löpande i förvaltningens systematiska uppföljningsarbete. Barn och ungdomar görs delaktiga i verksamheterna och i utformandet av dessa. Samverkan inom socialförvaltningen och externt med föräldrar, föreningar, bolag, skola och polis syftar och bidrar också till barnets bästa.

2.2.4 Artikel 6 – barns rätt till liv, överlevnad och utveckling

Förvaltningen har ett omfattande arbete inom samtliga avdelningar för att trygga barns rätt till liv, överlevnad och utveckling.

Inom avdelning *Vuxna och försörjningsstöd* bidrar försörjningsstöd till barnfamiljer att barn kan få sina grundläggande behov tillgodosedda i avvaktan på att vårdnadshavare stöttas till annan inkomst. Antal barn och barnfamiljer med försörjningsstöd fortsätter att minska vilket är gynnsamt för barnens utveckling. Avdelningen har i sitt arbete med att rusta brukarna till ett självständigt liv bidragit till mer jämlika uppväxtvillkor för de barn som inte behöver ha sina föräldrar/vårdnadshavare aktuella inom socialtjänsten.

I de ärenden där barn inkluderats i skyddsplaceringar har barnet/barnen avlägsnats från en hemmiljö med våld och/eller hot. I ärenden där barnfamiljer beviljats socialt boende eller nödbistånd har de erbjudits tak över huvudet i avvaktan på en mer långsiktig lösning.

Avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* ombesörjer stora delar av socialförvaltningens grunduppdrag att ansvara för fritidsverksamhet som stimulerar ungas personliga och sociala utveckling samt bidrar till en rik och meningsfull fritid. Fritidsverksamheten är till för alla men har ett särskilt fokus på unga mellan 10 - 20 år. Nya strategier för meningsfull fritid har tagits fram i samverkan mellan de fyra socialförvaltningarna, vilka kommer att ersätta den tidigare planen för meningsfull fritid.

Inom stadsområdet finns 16 mötesplatser för unga i egen regi, och ytterligare ett antal i samverkan med skola och föreningar. Unga mötesplatser erbjuder fritidsverksamhet som är trygg och som planeras och genomförs tillsammans med de unga, i samverkan med föreningsliv, andra organisationer, fastighetsägare och andra förvaltningar i syfte att genom informellt lärande få de unga att förstå hur de kan påverka sin fritid men också andra delar i sitt liv.

MBU-kursen (människan bakom uniformen) har kommit igång igen efter pandemin, och även ambassadörsverksamheten. De unga har planerat och genomfört olika aktiviteter som träffar och utbildningar med polis, räddningstjänst, Göteborgs spårvägar med flera. En ny metod har tagits fram för yngre deltagare "Camp MBU" för årskurs 4-6 i form av ett dagläger.

Som en del av arbetet för att stärka ungas sysselsättning och uppmuntra till fortsatta studier har fältgruppen arbetat nära aktörer som Familjebostäder, förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning, SSPF (skola, socialtjänst, polis, fritid) samt samordnaren för ung helg och feriejobb för att uppmuntra och hjälpa ungdomar att söka jobb, skriva CV, samt erbjuda årskurs 8 sommarjobb. Verksamheten Ung Helg/Unga Jobb erbjuder ungdomar mellan 16-20 år en arbetslivserfarenhet. Syftet är att ge målgruppen inblick i arbetslivet, egen inkomst för en period, referenser för framtida arbeten samt ett steg in i vuxenlivet.

Nordost fritt från våld är en pågående satsning, finansierat av tillfälliga statliga medel för utsatta områden, som under det första året har inriktats på kompetensutveckling för medarbetare och workshops för ungdomar. Ett exempel på insats är "Camp Trygg" och "Camp dialog" under sommaren, där feriearbetare utbildats i grundläggande kunskap om våld och förebyggande arbete med bland annat workshop för 300 ungdomar om "Lite våld gör också ont".

Arbetet inom Skola som arena och Lights On verkar för att skapa trygga mötesplatser efter skoldagens slut där barn och vuxna tillsammans med andra aktörer från offentlig, näringsliv och idéburen sektor, stärker varje barns rätt till goda uppväxtvillkor. Målet är att fler barn och unga ska ha fullföljda studier, ta del av kultur och fritidsaktiviteter, känna sig trygga i sitt närområde och på sin skola samt ha viktiga vuxna som stärker deras uppväxtvillkor. Tydlighet i värdskapet för

skola som arena/Lights on, antal aktivitetsledare och kvalitet är frågor som behöver utvecklas ytterligare under kommande år. Utökade aktiviteter har finansierats av tillfälliga statliga medel för utsatta områden.

Föreningsverksamheten stöttar ideell fritidsverksamhet som erbjuder aktiviteter och mötesplatser som stimulerar ungas personliga och sociala utveckling samt bidrar till en rik och meningsfull fritid. Samarbetet med föreningar har med tillfälliga statliga medel för utsatta områden kunnat utvecklas geografiskt under året, och föreningar genomför numera trygghetsvandringar/föreningsvandringar i hela stadsområdet för att skapa trygghet. Samverkan sker även i staden kring utökat föreningsstöd från idrotts- och föreningsförvaltningen (IoFF) för att bidra till levande föreningsliv i stadsområdena.

Idéburna offentliga partnerskap (IOP) möjliggör ett extra nära samarbete med aktörer inom civilsamhället. Ett av förvaltningens IOP innebär en mötesplats för unga i Rannebergen. Förvaltningen samverkar också med trossamfund i stadsområdet, i exempelvis trygghetsfrågor som rör barn och unga, genom Interreligiösa rådet i Nordost.

Inom avdelning *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* arbetar utförarverksamheterna med flera olika metoder för att anpassa insatser och utförandet utifrån barnet och familjernas behov. Det finns bred kunskap inom enheterna och aktivt samarbete med övriga enheter, förvaltningar, sjukvård, privata aktörer och föreningar för att säkerställa att barn får en god och trygg utveckling. Avdelningen ser behov av fortsatt utvecklingsarbete kring att bättra matcha barn, familjer och enskilda individers förväntningar och behov. Detta genom en modell eller arbetssätt där man systematiskt får feedback från varje familj/individ om insatsernas nytta och effekt.

Sedan augusti 2022 finns en ny enhet, *Samverkan och tidiga insatser*, som fokuserar på förebyggande och tidiga insatser med utgångspunkt i det familjecentrerade arbetssättet och samverkan med familjecentralerna. Enheten bedriver ett systematiskt och kontinuerligt arbete med att möta upp föräldrar med barn 0-12 år. Uppdragsområdet varierar och innebär bland annat att leda olika föräldrastödsprogram (individuellt eller i grupp), social rådgivning, samhällsinformation, motivation- och nätverksarbete eller att tidigt upptäcka behov och lotsa vidare till ytterligare stöd. Enheten arbetar också målmedvetet med att sprida information om vilka insatser avdelningen och övrig socialtjänst kan erbjuda till familjer. Under 2022 har FCA-koordinatorerna och föräldrastödjarna arbetat med flera nya aktiviteter i form av digitala lösningar för mötesplatser, föreläsningar och utbildningar vilket bidragit till att verksamheten kunnat möta upp fler invånare och familjer. De tre familjecentralerna i Angered erbjuder utökade hembesök (UHB) till samtliga förstföderskor och alla som föder sitt första barn i Sverige. Med barnets bästa i fokus och med öppenhet för familjens kultur och kompetens syftar hembesöken till att stärka föräldrars tillit till den egna förmågan, öka familjens delaktighet i samhället, samt att tidigt upptäcka familjer med behov av extra stöd, och kunna erbjuda det.

En grupp brukare vars rätt till att utvecklas utifrån sina förutsättningar som ständigt måste bevakas är barn med funktionsvariationer. Göteborgs stad har identifierat målkonflikter i samverkan mellan socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd (FFS), varför en övergripande samverkansgrupp, med en särskilt utsedd processledare har inrättats. I väntan på att gruppen fattat mer principiella beslut uppmanas enheter att hitta nya sätt att samarbeta runt individer med behov som rör flera förvaltningar. Socialförvaltning Nordost har ett pågående samarbete

med förvaltningen för funktionsstöd. Samarbetet runt brukare, handläggare och enheter emellan fungerar i huvudsak bra. När samverkan brister görs avvikelserapporter, i syfte att systematiskt synliggöra och hantera dessa.

2.2.5 Artikel 12 – barns rätt till delaktighet

Inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* är barns delaktighet i fokus utifrån att fritidsverksamhet ska bedrivas som en läroprocess baserad på delaktighet. Det innebär att ta tillvara ungas erfarenheter, kunskaper, färdigheter och intressen på ett sådant sätt att det väcker deras vilja till engagemang och ansvarstagande. Fritidsverksamheterna i Göteborgs stad ingår i ett nationellt nätverk för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling som heter KEKS (Kvalitet och kompetens i samverkan). I detta arbete tittar verksamheten på ungas delaktighet och deras egna producerade verksamheter.

Socialnämnd Nordost har inrättat två ungdomsråd som organiseras inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid*. Ungdomsråden för dialog mellan unga, med förvaltningens medarbetare och med nämndens politiker. Ungdomar kan även söka pengar från råden när de vill göra ett arrangemang eller aktivitet. Unga leder unga är också en viktig fråga för verksamheten. KLUB är en ledarutbildning för unga.

På Unga Mötesplatser arbetar man tillsammans med barn och ungdomar för att skapa en meningsfull fritidsverksamhet med fokus på; områdesbaserat arbete, ungas delaktighet och inflytande, ungas lärande och utveckling, samverka för att ge unga fler möjligheter samt ungas tillgång till hela staden som arena.

Inom avdelningarna *Barn och unga* samt *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* pågår ett ständigt arbete för att öka barns delaktighet. Inom utförardokumentationen finns en obligatorisk rubrik "barnets röst" som används för att dokumentera barnets åsikter.

Utredningar genomförs enligt utredningsmodellen Barns behov i centrum (BBIC). I BBIC ställs höga krav på barnets och vårdnadshavarnas delaktighet.

Utredningsplaner upprättas tillsammans med familjerna, i vilka det blir transparent i vad oron består av och vilka frågeställningar som utredningen har. Familjerna föreslår viktiga personer som bör involveras i utredningen. Efter att beslut har fattats säkerställs den enskildes delaktighet och inflytande genom upprättande av en genomförandeplan tillsammans med barnet som utgår ifrån den enskildes behov och önskemål.

Myndighetsenheterna samt resursenheterna använder sig av metoden Tejpning i utredning och uppföljning för att hjälpa barnet att kommunicera, men också för att förmedla information till barnet. Socialstyrelsens kunskapsstöd "Bedöma barns mognad för delaktighet" används som stöd i verksamheterna för att öka barns delaktighet utifrån varje individs förutsättningar.

Signs of Safety implementeras brett i verksamheterna för att göra föräldrar delaktiga såväl i den oro som finns runt barnet, som i de lösningar som behöver åstadkommas för att nå trygghet och säkerhet för barnet. En grundläggande tanke är att involvera familjens nätverk i att skapa trygghet för barnet samt att korta ner placeringar utanför barnets nätverk.

Införandet av Västermodellen och LÖSA (Lösningar för delaktiga och trygga barn) har inte skett under året med anledning av att fokus varit på införande av Signs of Safety samt andra arbetssätt. Planering finns att under 2023 ta del av de mallar/informationsstöd som finns inom LÖSA. I metoden finns olika verktyg för att barn

i kontakt med socialtjänsten ska få möjlighet att vara delaktiga, genom till exempel barndokument, som skrivs direkt till barnet på ett språk som passar barnet. Intervjuer enligt Västermodellen planeras också att genomföras vid samtliga enheter under kommande år, i syfte att fånga barnens upplevelse av sin kontakt med socialtjänsten och utifrån deras ord förbättra verksamheterna.

Resursenheterna inom avdelning *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* arbetar bl.a. med att F.I.T. (Feedback Informed Treatment) för vuxna och unga men även för barn. Inom resursenhet barn har barns delaktighet lyfts i varje team under våren, både utifrån dilemman och framgångsfaktorer. Arbetet upplevs idag etablerat och följs upp i egenkontroll två gånger om året. Höstens egenkontroll visar att det är något färre barn än förra året som fått information om insatsen men det står i högre grad beskrivet varför. Det är också färre barn som aktivt är med och påverkar genomförandeplanen. Detta behöver följas under året för att säkerställa att delaktighet för barn finns med.

Avdelning *Vuxna och försörjningsstöd* upplever begränsade möjligheter att göra barn delaktiga. Beslut finns inom vuxen myndighet att socialsekreterare inte ska prata med barnen (annat än i undantagsfall) utan att prata med föräldern om barnets behov och perspektiv. Kontakt har tagits med plattformsledare vuxen för att justera stadens rutin så att den följer fattat beslut samt att undantagsfall tydliggörs.

Samma gäller inom försörjningsstöd där barnet inte är en part utan det är barnets förälder som ansöker om ekonomiskt bistånd. Barnets rätt till delaktighet behöver sättas i det sammanhanget och informationen kring barnens situation inhämtas vanligtvis genom samtal med föräldrarna.

2.2.6 Övriga artiklar i barnkonventionen – kopplat till planens fyra fokusområden

Förvaltningen bedriver en mängd insatser för barn och unga utifrån barnrättsplanens fyra fokusområden (Utbildning, Fritid, Trygghet, Hälsa). Socialnämnden har ett lokalt samordningsuppdrag kring bland annat folkhälsoarbete, trygghetsarbete och sociala erfarenheter i samhällsplaneringen. Förvaltningen deltar aktivt i olika insatser och det sker ofta i samverkan med andra förvaltningar i staden, regionen, civilsamhälle eller andra aktörer.

Inom avdelning *Stadsområde, välfärd och fritid* pågår löpande arbete för en rik och meningsfull fritid samt trygghetsfrämjande och brottsförebyggande arbete. I arbetet ingår systematiskt förbättringsarbete, intern och extern samverkan, hantering av akuta situationer med social oro i stadsområdet samt ökad föräldraförmåga (bland annat kopplat till stöd i barnens skolgång).

Avdelning *Vuxna och försörjningsstöd* har inte arbetat aktivt med Göteborgs Stads barnrättsplan 2022–2024 i sin helhet utan valt att fokusera huvudsakligen på artikel 3 – barnets bästa och få till arbetet med barnkonsekvensanalyser. Arbetet går långsamt och behöver fortsatt prioriteras.

Inom avdelning *Barn och unga* utbildas samtliga medarbetare Signs of Safety, en modell för utredning och uppföljning av barns trygghet och säkerhet, med särskilt fokus på barnets befintliga nätverk och på att stärka det som fungerar väl. En önskad effekt av implementeringen av Signs of Safety är att kunna erbjuda familjer stöd på hemmaplan, för att undvika placering utanför hemmet. Ansatsen är väl förenlig med artikel 9 om att barn inte ska hållas åtskilda från sina föräldrar mot sin vilja, utom när det är för barnets bästa. I en av avdelningens enheter som arbetar

med barn där placering i familjehem bedömts vara barnets bästa, finns en särskild umgängeskoordinator, vars uppdrag är att tillse att barnens umgänge med sina biologiska föräldrar sker under trygga former.

Enligt artikel 11 får barn inte föras bort eller hållas kvar i utlandet utan tillstånd. Socialförvaltningarna i Göteborg har varje år ett antal barn som förts till utlandet med syften som bedöms kunna riskera att barnets rättigheter kränks. De flesta av dessa barn återhörs aldrig. I några fall varje år hör barn av sig till förvaltningen med önskemål om att få återvända till Sverige. Utifrån internationella överenskommelser, via ambassader och med hjälp av jurister påbörjas då ett arbete med att försöka bistå barnen i att återvända.

Artikel 18 anger att barnets föräldrar eller vårdnadshavare, har gemensamt huvudansvar för barnets uppfostran och utveckling, med statens stöd. Parsamtal har sedan flera år erbjudits på familjecentralerna. Utifrån att parrelationen under barnets första år ofta är utsatt och familjecentralerna är en naturlig arena för att möta dessa föräldrar har det uppmärksammats att arbete bör förstärkas och utvecklas som ett komplement till den centrala familjerådgivningen.

Artikel 19 anger att barnet ska skyddas mot alla former av fysiskt eller psykiskt våld, skada eller övergrepp, vanvård eller försumlig behandling, misshandel eller utnyttjande, inklusive sexuella övergrepp. Förvaltningen arbetar med att skydda barn från våld genom flera olika metoder. Bland annat används metoden FREDA för arbete mot våld i nära relationer och Patriark för hantering av risk för hedersrelaterat våld. Vidare är Islandsmodellen implementerad för att fånga upp barn som bevittnat en akut våldshändelse.

Enligt artikel 20 ska barn som av olika anledningar inte kan bo kvar i sin hemmiljö ha rätt till skydd och stöd från staten, samt rätt till ett alternativt hem. Som ställföreträdande omsorgspersoner har verksamheterna inom avdelning *Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna* ett viktigt uppdrag att se till att de barn och unga som vistas på HVB och familjehem har en trygg, stabil och förutsägbar miljö. Alla medarbetare har genomgått utbildning i Signs of safety för att hela kedjan mellan familj, nätverk, socialtjänst, öppenvårdsinsatser och HVB/familjehem har ett tydligt sammanhang.

Familjehemsenheterna har fortsatt ett antal förbättringsmöjligheter och utvecklingsutmaningar. Dels utifrån ett kvalitetsperspektiv, att utföra råd, stöd och handledning till familjehemsföräldrarna som gör skillnad för de placerade barnen och för familjehemsföräldrarna så att de klarar uppdraget. Verksamheterna behöver också se över och fördjupa förståelsen för de oplanerade avslut, så kallade sammanbrott, som skett under året.

3 Utvecklingsområden och vägen framåt

Utifrån vad som har framkommit i förvaltningens nulägesanalys och uppföljning av föregående års utvecklingsområden har ett antal prioriterade utvecklingsområden inför kommande år framkommit.

Prioriterade utvecklingsområden 2023	Åtgärder	Förväntade resultat
Barnkonsekvensanalyser i samtliga ärenden där barn finns (VoF)	Aktivitet i verksamhetsplan "Genomföra barnkonsekvensanalyser inför varje beslut när barn finns i ärendet för att säkerställa att lagen följs och barnrättsperspektivet beaktas" Kontakta plattformsledare försörjningsstöd och be om stadengemensamt stödmaterial	Tydlig vägledning i hur barnkonsekvensanalysen genomförs. Barnkonsekvensanalys har gjorts i alla ärenden där barn finns.
Baskunskaper i barnrättsperspektivet för medarbetare (VoF)	Prioriterad aktivitet i avdelningens kompetensutvecklingsplan för 2023–2024	Fler medarbetare känner sig trygga med barnrättsperspektivet.
Skola som arena/LightsOn	Tydlighet i värdskapet, antal aktivitetsledare och kvalitet är frågor som behöver utvecklas ytterligare.	Tydlighet i alla dessa frågor för bättre kvalitet och måluppfyllelse. En aktivitetsledare per skola.
Heder och hbtqi-frågor (SVF)	Öka samverkan med myndighetsutövningen inom hedersrelaterat våld och förtryck.	Förbättrat och tydliggjort arbete och ansvar.
Delaktighet för barn som deltar i verksamheterna (SVF)	Utveckla delaktighet i verksamheterna än mer. Hålla i processen.	Tydligt arbete med barn och ungas delaktighet i verksamheterna.
Lovaktiviteter och feriearbeten (SVF)	Inga extra medel 2023 för lovverksamhet är en utmaning. Titta på anställningsformen. Nya LAS-regler kan försvåra möjlighet till lovanställningar. Undersöka om det finns andra anställningsformer att använda.	Lovaktiviteter och feriearbete bidrar till lugn och trygghet i områdena och bättre livsvillkor
Öka barns delaktighet i alla insatser som rör dem (BoU och FoR)	Fortsatt arbete med fokusgrupp delaktighet, implementering av LÖSA och Västermodellen, fortsatt arbete med Signs of safety, arbetsgrupp "korta ledtider", ökad kännedom om Socialstyrelsens kunskapsstöd, kontinuerlig	Att fler barn blir delaktiggjorda i insatser som berör dem indirekt och direkt

	dialog kring arbetssätt för att öka delaktigheten för barn	
Minska personalomsättningen (BoU)	Fortsatt arbete med program attraktiv arbetsgivare, bibehållen närhet till arbetsledning för socialsekreterare	Bibehållen samt ökad kvalitet och kunskapsnivå hos medarbetare samt ökad kontinuitet i kontakten med socialtjänsten för brukarna.
Förbättrad samverkan kring barn med funktionsvariation	Fortsatt arbete i staden på förvaltningsnivå, fortsatt arbete på enhetsnivå inom avdelning barn och unga. Behålla samarbetet med Passalen för att kunna behålla alla nya ungdomar med funktionsvariation i ordinarie verksamhet.	Bättre samverkan utifrån barns bästa
Förbättra uppföljning av insatser för barn inom utförarverksamheterna som inkluderar effekt och analys (BoU och FoR)	Utveckla vidare analys av de insatser som ges genom bland annat följa nyckeltal, genomgång av genomförandeplaner och dokumentation under året via egenkontroller och uppföljning	Insatser som genererar bättre stöd och anpassningar efter barnets behov och situation.

VoF = Avdelning Vuxna och försörjningsstöd

SVF = Avdelning Stadsområde, välfärd och fritid

BoU = Avdelning Barn och unga

FoR = Avdelning Familjemottagning och resurs Barn och Vuxna



Uppföljning av externa leverantörer

2022

2023-01-09

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-08-25	1.0	Version baserad på föregående rapport	Robert Hjerdt
2022-10-19	2.0	Uppdaterad version, avstämning med INK	Robert Hjerdt
2022-11-15	2.1	Avstämning med Link	Robert Hjerdt
2023-01-05	3.0	Slutavstämning INK, Spink	Robert Hjerdt

Innehåll

1	Inledning	3
2	INK (Förvaltningen för Inköp och upphandling)	5
3	Kontrollmoment	5
3.1	Upphandling	5
3.2	Avtalsförvaltning	6
3.3	Systematisk avtalsuppföljning	9
4	Spink (Samlad placerings och inköpsfunktion).....	12
5	Kontrollmoment.....	12
5.1	Basuppföljning	12
5.2	Synpunktshantering	14
5.3	Verksamhetsbesök	17
5.4	Rating (skattning, värdering).....	18
5.5	Samarbete/samverkan i staden mot osund konkurrens	19
5.6	Leverantörsträffar & leverantörsdialoger	20
6	Socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd.....	20
7	Kontrollmoment:.....	20
7.1	Individuppföljning	20
7.2	Uppföljning av placeringsavtal	20
7.3	Egenkontroll	21
8	Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet	21

1 Inledning

Kommunallagen tydliggör att när verksamhet har lämnats över till en extern utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Det är respektive nämnd som ansvarar för att socialtjänstens insatser är av god kvalitet. När en privat utförare tar emot uppdrag från socialtjänsten blir de utförare av socialtjänst, och då ställs samma krav på dem som på offentligt drivna verksamheter.

Varje nämnd är skyldig att kontrollera och följa upp verksamheten samt att den enskilde får det som utlovats i beslutet. Nämndens ansvar att följa upp externa leverantörers verksamhet, sker delvis via förvaltningen för inköp och upphandling (INK) och samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink).

Verksamhet som utförs av privat utförare där nämnden är huvudman följs upp på tre nivåer:

- Placerande socialsekreterare ansvarar för att individuppföljning genomförs
- Nämnden för inköp- och upphandling ansvarar för uppföljning av ramavtal
- Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink) ansvarar för uppföljning och kontroll av direktupphandlade leverantörer som Spink rekommenderar samt att samordna och systematisera leverantörsuppföljningen.

Leverantörsuppföljningen behöver ha olika inriktning beroende på syfte och perspektiv men tillsammans ska den uppföljning som sker i de tre nivåerna eftersträva att våra brukare/klienter får insatser av god kvalitet. Uppföljningarna genomförs för att säkerställa att staden erbjuder insatser av god kvalitet till brukarna samt för att utveckla samarbetet med våra leverantörer.

Bristande kontroll och uppföljning av verksamhetens kvalitet kan innebära en risk för att den enskilde inte får det stöd och den hjälp den har rätt till. När det gäller uppföljning av utförarens verksamhet har Spink ett uppdrag att , tillsammans med inköp- och upphandlingsnämnden och stadsdelarna, systematisera och samordna leverantörsuppföljning vad gäller kvalitet, ekonomi, resultat och leverans.

Myndighetsutövningen i socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd följer upp placeringen utifrån brukarens perspektiv och det professionella samarbetet. Socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd följer även upp att placeringsavtalen följs.

I denna rapport finns en redogörelse avseende den leverantörsuppföljning som genomförs av INK respektive Spink samt en övergripande beskrivning avseende förvaltningarnas egen uppföljning. Det finns skillnader mellan förvaltningarna i genomförande och omfattning av uppföljningen.

Syftet med att sammanställa och rapportera leverantörsuppföljningens delar och vad den lett till under året är att möjliggöra bättre överblick och insyn för berörda förvaltningar och nämnder samt att identifiera förbättringsområden i uppföljningen.

Rapporten förmedlas till socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd som underlag till förvaltningarnas årsrapporter.

2 INK (Förvaltningen för Inköp och upphandling)

3 Kontrollmoment

(Ramavtalsleverantörer)

3.1 Upphandling

Vid upphandling kontrolleras samtliga anbudsgivare utifrån ekonomisk prövning och sund konkurrens. Sedan maj 2022 har INK beslutat om en rutin för granskning så att den ska ske på ett enhetligt sätt. Vad gäller de avtalsområden som Spink placerar utifrån, kontrolleras leverantörer genom fördjupad kontroll eftersom bedömningen görs att det är ett av flera riskområden, tillsammans med exempelvis byggbranschen och lokalvård.

Utifrån nämnda rutin sker följande kontroller.

- Skatteregistrering
- Skulder hos Kronofogden
- Redovisning av arbetsgivaravgifter
- Eventuell träff på intern varningslista
- Årsredovisning inklusive revisionsberättelse
- Relevanta domar avseende företaget och dess företrädare,
- Omprövningsbeslut med skattetillägg hos Skatteverket

Dessutom kan följande kontroll ske efter varningssignaler.

- Kontroll om det finns domar avseende andra personer runt företaget (tidigare bolagsmän, anställda m.fl.)
- Fråga till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, om det finns beslut, tillsynsrapporter, uppgift om anmärkning från andra kommuner m.m.

Vid upphandling ställs krav beroende på aktuell insats. För tillståndspliktig verksamhet ställs krav på att tillstånd från IVO finns och ramavtalet kan pausas för beställning eller sägas upp i förtid om tillståndet återkallas alternativt förändras så att det påverkar leverantörens möjlighet att leva upp till aktuella krav. Det är även tydligt att placeringar får avbrytas om det framkommer tydliga brister. När det kommer till krav på kompetens kontrolleras att denna uppfylls genom begäran till leverantören att inkomma med utbildningsbevis och CV för berörda personer, så som verksamhetsansvarig m.fl.

Följande ramavtal har upphandlats under året:

- Behandling för medarbetare vid beroende eller missbruk
 - Helydignsvård i Behandlingshem
 - Arbetskooperativ
 - Förstärkt familjehemsvård för vuxna personer från 21 år
 - Öppenvård
- HVB för barn och unga 0–17 år med sina familjer
- HVB för ensamplacerade barn 0–20 år
- Konsulentstött familjehemsvård, barn och unga 0–20 år
 - Jourhem
 - Familjehem
- Korttidsvistelse för personer funktionsnedsättning
- Öppenvård för barn och unga och familjer
 - Psykosociala behandlingsinsatser
 - Utredningsuppdrag

Resultat

Totalt inkom 465 anbud för ovan nämnda avtalsområde inom Individ och Familjeomsorg samt Funktionsstöd. Ramavtal tecknades med 342 leverantörers verksamheter (ej unika leverantörer). 89 anbud var ej kvalificerade. Övriga anbud antogs inte på grund av att önskat behov var uppnått.

För samtliga tillståndspliktiga verksamheter inom ovan avtalsområden hämtade Förvaltningen för Inköp och Upphandling, INK, ut tillstånd från IVO för kontroll.

3.2 Avtalsförvaltning

Creditsafe

Bevakning av leverantörer sker löpande utifrån signaler om ändrad kreditvärdighet genom kreditupplysningsföretag (Creditsafe). Därmed fångas förändringar i kreditvärdighet upp vilket kan vara frågor som

- Konkurs
- Betalningsanmärkningar eller skuldsaldo
- Ändring för skatterregistrering
- Ägarbyte & namnbyte

Informationen kan exempelvis få bäring på ställda krav på finansiell ställning eller ge varningssignaler om förändring i ett företag.

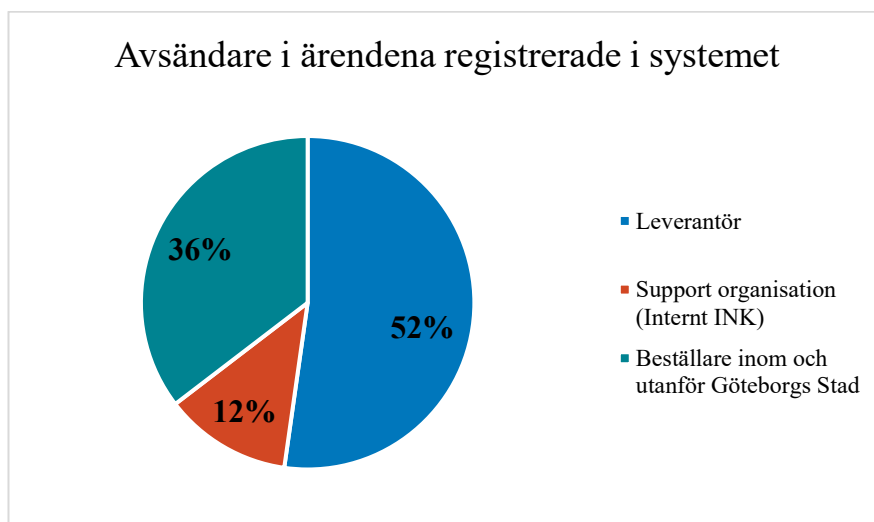
Ärendehanteringssystemet (Artologik)

Vid synpunkter på leverantör lämnas dessa i de flesta fall till Spink's ärendehanteringssystem för synpunkter.

Andra typer av ärenden så som prisjusteringar, synpunkter på beställande enheter och frågor om avtalet från beställare eller leverantörer kommer till INK's ärendehanteringssystem.

Sammanställning av inkomna ärenden och synpunkter 2022

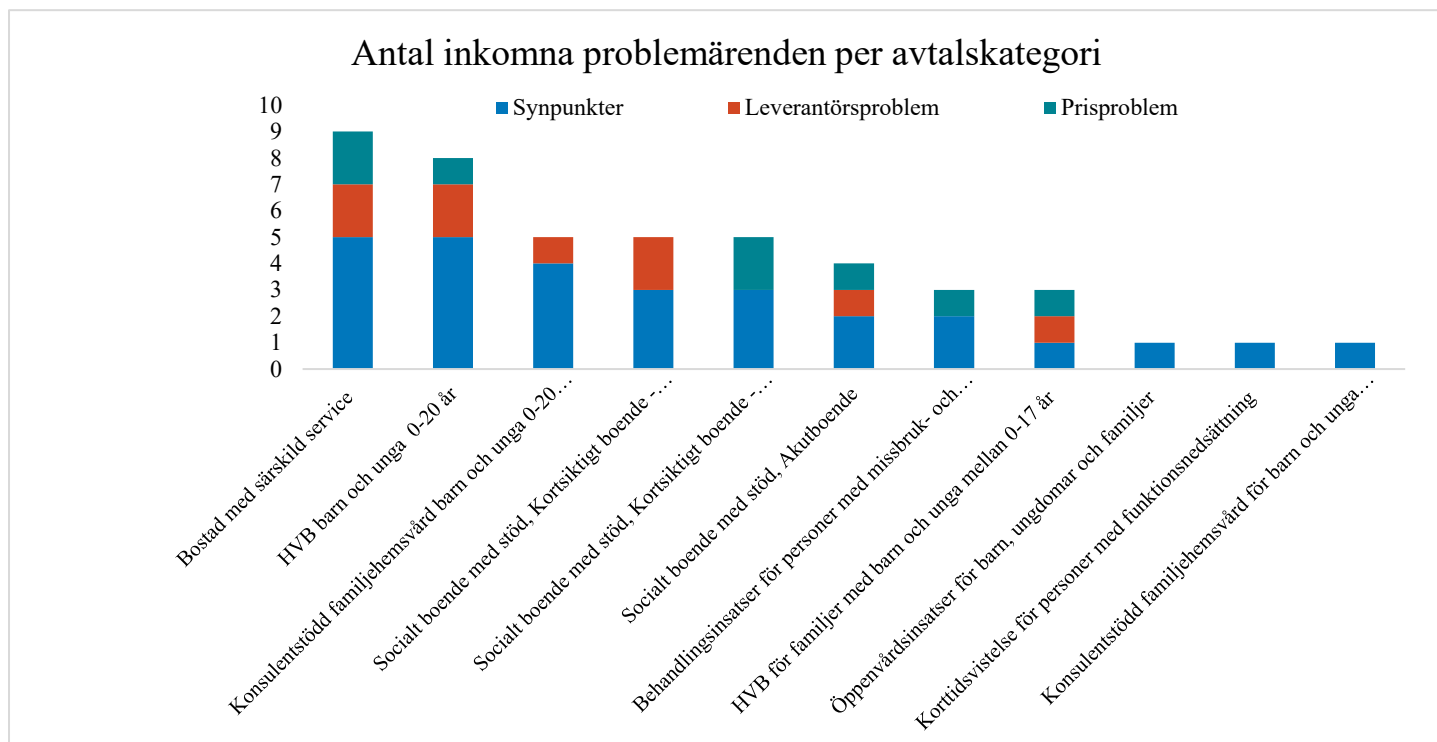
Det har inkommit 356 ärenden till ärendehanteringssystemet under given period kopplade till avtalskategorier inom område individ- och familjeomsorg/funktionshinder.



Mer än hälften av de inkomna ärendena i ärendehanteringssystemet har inkommit från leverantörerna. 36% av ärendena har inkommit från beställare inom och utanför Göteborgs Stad.

En dryg tredjedel av de inkomna ärendena klassificeras som frågor om villkor i avtalet och produktfrågor. En dryg fjärdedel av de inkomna ärendena utgörs av leverantörernas uppdatering av kontaktuppgifter, begäran om prisindexeringar och annan avtalsvård.

Något mer än tio procent av de inkomna ärendena i ärendehanteringssystemet gäller leverantörsproblem, prisproblem eller synpunkter.



Inkomna synpunkter och upplevda problem har hanterats i dialog med berörda parter - leverantörer, ansvariga inom socialtjänsten, ansvarig upphandlare på förvaltningen för Inköp och upphandling, samt placeringshandläggare på Spink. Ärenden som är föremål för uppföljning på individnivå och inte uppföljning på verksamhets och/eller avtalsnivå förmedlas till ansvarig handläggare på socialtjänsten.

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) e-tjänst: Placeringsstöd för HVB och Stödboende

Från och med hösten 2022 sker löpande bevakning i IVO:s e-tjänst. Där framgår information avseende: vilka HVB och stödboende för barn och unga som finns i Sverige, vem som ansvarar för respektive hem samt vilka målgrupper respektive boende tar emot. Utöver det finns information om IVO:s tillsyn av verksamheterna de senaste tre åren, det vill säga om IVO har upptäckt brister och i så fall vilka brister, information om vilka verksamheter IVO har återkallat tillståndet för samt om IVO tillfälligt har förbjudit verksamheten att bedrivas.

Det framgår även datum och diarienummer för respektive ärende, vilket möjliggör att enklare kunna begära ut relevanta handlingar från IVO för det fall mer information behövs för att kunna göra en bedömning av eventuella åtgärder hos en verksamhet som har ramavtal.

Avstämningsmöte och löpande samarbete kring synpunkter och övriga avtalsfrågor Spink/INK

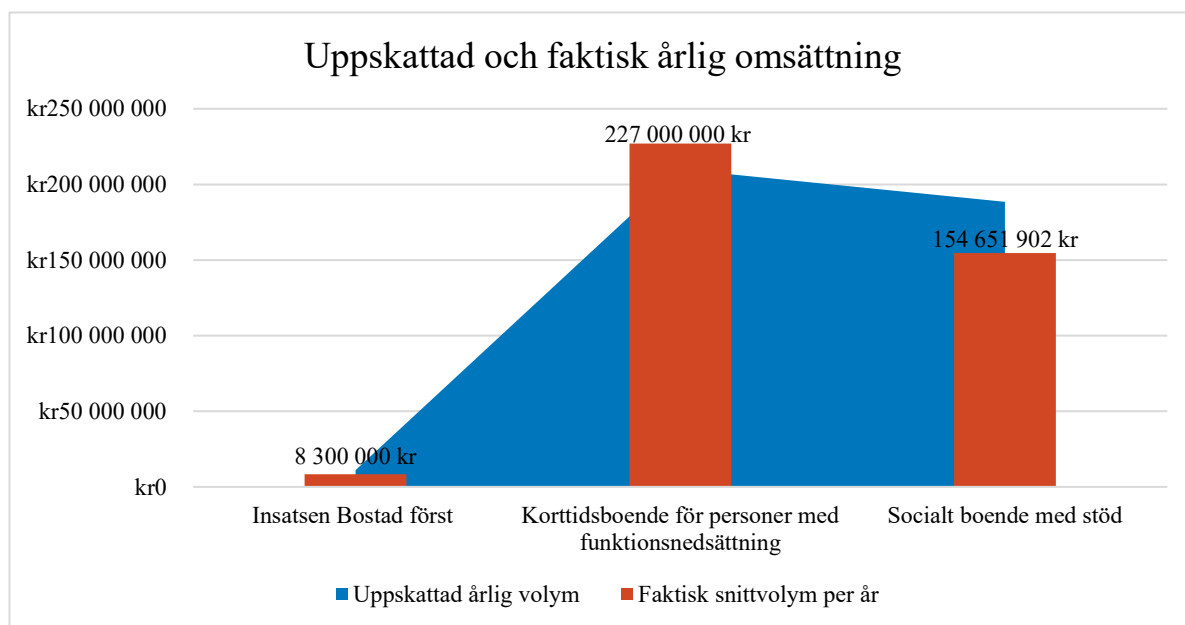
Ansvariga upphandlare på INK och jurist på Spink träffas på regelbundna avstämningsmöten för att diskutera inkomna synpunkter i Spinks ärendehanteringssystem avseende ramavtalsleverantörer. Gemensam diskussion förs kring förslag på åtgärder kring uppföljning och hantering samt ansvarsfördelning av synpunkter.

Samarbete, erfarenhetsutbyte och samsyn kring leverantörer avseende bland annat krav och villkor i avtalet sker löpande i kontakt mellan placeringshandläggare på Spink och ansvarig upphandlare på INK.

3.3 Systematisk avtalsuppföljning

Nämnden för inköp och upphandling har i uppdrag att följa upp alla ramavtal, där kommunala angelägenheter inom vård och omsorg har överlåtits till privata utförare, två gånger under en avtalsperiod, efter 12 och 30 månader. Antalet systematiska avtalsuppföljningar varierar därmed från år till år. De systematiska avtalsuppföljningarna inom området planeras alltid i tät samverkan mellan förvaltningen för inköp och upphandling och samlad placerings och inköpsfunktion.

Under 2022 har systematisk avtalsuppföljning av tre avtalskategorier inom individ- och familjeomsorg/funktionshinder påbörjats, två har avslutats och en pågår fortfarande.



Samtliga avtalskategorier som följdes upp under år 2022 har nyttjats väl av staden. Den faktiska snittvolymen per år har varit något högre än det volymvärdet som uppskattades i samband med upphandlingen.

Korttidsboende för personer med funktionsnedsättning

Uppföljning av avtalskategorin Korttidsboende för personer med funktionsnedsättning har visat att avtalet fungerar väl och möter stadens behov

när det gäller tillgång till platser för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Nedsänkningar av platser i egenregiverksamheter kan innebära risk för platsbrist för personer med fysiska funktionsnedsättningar vilket ställer krav på en långsiktig planering.

Avtalskategorins omsättning under första kontrollperioden stämmer väl överens med uppskattningen av volymen i samband med upphandlingen.

Leverantörstroheten, när det gäller nyinskrivningar, uppskattas vara väldigt bra, 99 procent.

Ramavtalet har gjort det möjligt för leverantörerna att begära omprövning av nivåbedömning av brukarnas behov av stöd och omsorg och justera ersättningsnivån utifrån vårdbehovet. Omprövning av nivåbedömning har sällan påtalats av leverantörerna under kontrollperioden. I de fall när det var aktuellt, har de nya bedömningarna som gjordes medfört poänguppräknings hos en del brukare och poängnedräkning hos andra. På totalen har de nya bedömningarna inte inneburit någon signifikant ändring i ersättningsnivåerna.

Kostnader för tilläggstjänster i form av hälso- och sjukvårdsinsatser, bemanningsförtätning, extravak (en på en) mm som beviljades och debiterades utöver ersättningen enligt nivåbedömning har utgjort två procent av omsättningen under kontrollperioden.

Insatsen Bostad först

Omsättningen från placeringar inom avtalskategorin Insatsen Bostad först under kontrollperioden motsvarar 75 procent av den uppskattade årsvolymen om 11 miljoner kronor. Det är i linje med förväntningarna om att nya placeringar på detta avtal kunde dröja under första avtalsåret, för att öka successivt under avtalstiden.

En sammanhållen kvalitetsberättelse har begärts in från ramavtalsleverantörerna för att följa upp hur de har arbetat med riskanalyser, egenkontroller, klagomål och avvikelser, allvarliga missförhållanden, händelseanalyser och handlingsplaner under år 2021. Kvalitetsberättelserna visar på att ramavtalsleverantörerna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer. Ramavtalsleverantörerna är godkända på alla de kontrollerade villkoren och kraven.

Ett frågeformulär skickades till handläggare inom socialtjänsten där respondenterna ombads att lämna sitt omdöme om insatsen Bostad först. Svaren var övervägande positiva. Insatsen ger chans att få bostad till individer som inte kan få en bostad på den öppna hyresmarknaden. Några av svaren tyder på att förutsättningen för en fungerande insats är att individen har en god insikt om sin situation och mognad. Insatsen lämpar sig inte för individer med omfattande behov av stöd och frekvent uppföljning.

Socialt boende med stöd

Den systematiska avtalsuppföljningen av ramavtalskategorin Socialt boende med stöd har påbörjats. Avtalskategorin är föremål för en fördjupad systematisk uppföljning. Anledningen är att området faller inom Ekobrottsmyndighetens

lista över riskbranscher. Verksamheterna inom avtalskategorin är inte tillståndspliktiga och utgör inte heller föremål för regelbunden tillsyn från tillsynsmyndigheten samtidigt som de tar emot en mycket utsatt målgrupp.

Av den anledning är uppföljningen mer omfattande, den görs i flera led och grundas i datainsamling från leverantörer, stadens egna verksamheter och berörda myndigheter. Flera specialistfunktioner är påkopplade, så som specialist för sund konkurrens inom inköp och upphandling samt socialt ansvarig samordnare vid socialförvaltningen Sydväst.

4 Spink (Samlad placerings och inköpsfunktion)

Ett av Spinks uppdrag är att systematisera och samordna uppföljning av leverantörer. Den modell för systematisk leverantörsuppföljning Spink tagit fram omfattar fyra delar:

- Basuppföljning
- Synpunktshantering
- Verksamhetsbesök
- Rating (skattning, värdering)

Nedan följer en mer utförlig beskrivning av de olika delarna, deras syfte och vad de resulterat i under året.

5 Kontrollmoment

5.1 Basuppföljning

(Framförallt direktupphandlade leverantörer)

Mediabevakning - Retriever

Syfte: Fånga upp nyheter/avvikelser

Frekvens och resultat -2022

Sedan hösten 2021 har Spink haft tillgång till mediabevakningstjänst via Retriever. Utifrån särskilda nyckelord och ämnesområden har en profil lagts upp som innebär dagliga uppdateringar från olika mediakällor över hela landet. Att få tillgång till daglig bevakning av media har inneburit en möjlighet att följa nyheter i ett tidigt skede. Nyheter om nya verksamheter har inneburit en möjlighet att hitta nya leverantörer inom särskilda områden.

Creditsafe

Syfte: Bevakning av leverantörerna i utförarregistret avseende ekonomisk och finansiell ställning samt ändringar i företagskonstruktionen.

Frekvens och resultat -2022

Via Creditsafe bevakas samtliga organisationsnummer som förekommer i Spinks utförarregister, 513 företag vid årsskiftet 22/23. När förändringar i ett företags rating understiger en viss nivå, skickas en notifikation till särskilt ansvariga på Spink. Ett företag med rating under gränsvärdet för notifikation läggs i en särskild bevakningsportfölj och följs mer noga under en period för att en bedömning ska kunna göras. Ett företag med en lägre rating avpubliceras i Spinks utförarregister. Om ratingen stiger, kan företaget åter publiceras, om den är fortsatt låg eller sjunker ytterligare görs en bedömning om det är ett företag

som helt ska tas bort från utförrregistret. Under 2022 togs fjorton leverantörer bort från Spinks utförrregister enbart med anledning av ekonomiska brister.

Kontroll av tillsynsrapporter IVO

Syfte: Säkerställa att staden inte över tid använder verksamheter där det framkommit allvarlig kritik, omfattar även ej tillståndspliktiga verksamheter.

Resultat: Under året har tillsynsrapporter granskats avseende såväl egen regi som externa leverantörer. Det kan ofta aktualisera och förändra vilken målgrupp en leverantör tar emot.

Tillsynsrapporter är viktig information att ta del av och i de fall det finns avvägningar att göra kontakter Spink representanter i aktuella förvaltningar för att säkerställa att vi har en gemensam plan för hur vi ska hantera situationen.

Löpande kontroll av tillstånd från IVO och återkallade tillstånd

Syfte: Att verksamheten har rätt att bedriva aktuell verksamhet samt att den lever upp till vissa kvalitetskrav.

Frekvens och resultat -2022

Under året har Spink tagit del av information om återkallade IVO tillstånd på olika sätt. Dels genom tidigare nämnda mediabevakning via Retriever, dels genom att IVO informerat berörda förvaltningar i staden och att leverantörer själva lämnat information. En förteckning över återkallade tillstånd har också begärts ut, av den framkom att Spink haft kännedom om samtliga beslut avseende de leverantörer som förekommit i Spinks utförrregister. En leverantör som blir av med sitt IVO tillstånd tas alltid bort från utförrregistret.

Under 2022 har 11 verksamheter tagits bort ur Spinks utförrregister utifrån information från IVO.

Löpande kontroll avseende IVO's e-tjänst: Placeringsstöd för HVB och Stödboende

Från och med sommaren 2022 sker löpande bevakning i IVO:s e-tjänst. Där finns information avseende: De 3 senaste årens tillsyner, aktuella målgrupper, om tillståndet är aktivt samt om verksamheten förbjudits.

Kontroll av arbetsgivaravgifter hos leverantörer

Syfte:

Bevaka att det inte förekommer ekonomiska oegentligheter kring leverantörer i registret.

Bevaka att aktuell/rimlig bemanning finns.

Frekvens och resultat -2022

Inför verksamhetsbesök kontrolleras arbetsgivaravgifter i Creditsafe avseende de verksamheter som ska besökas.

Utöver det genomförs en fortlöpande sammanställning avseende arbetsgivaravgifter med stöd av den så kallade ”Gröna filen” från Skatteverket för samtliga leverantörer i utförrarregistret.

Sammanfattande resultat

Basuppföljningen och övrig uppföljning som Spink genomför eller tar del av har under 2022 lett till att 105 leverantörer tagits bort från Spinks utförrarregister vilket innebär att de inte längre rekommenderas som alternativ för placering. En impuls från någon del av uppföljningen är i de flesta fall inte i sig grund för borttagande utan det krävs en samlad bedömning och i vissa fall fördjupad uppföljning.

I tabellen nedan redovisas orsaker till att leverantörer tagits bort under 2022:

Orsak	Antal
Osannolik användning	36
Avvecklad	27
Ekonomiska brister	14
IVO	11
Rekommendationsstopp	8
Förtida upphörande	7
Avrådan från annan myndighet	2
Totalsumma	105

5.2 Synpunktshantering

(Egen regi, ramavtalsleverantörer samt direktupphandlade)

Syfte: Säkerställa ändamålsenlighet, följsamhet mot uppdraget och hantering av konkreta incidenter och brister.

Spink har sedan start tagit emot synpunkter från socialsekreterare gällande utförare. Synpunkterna lämnas i Spinks ärendesystem på intranätet. Genom att synpunkterna samlas i ärendesystemet är det möjligt för synpunktslämnaren att följa hanteringen löpande samt vilka åtgärder som vidtas. I de fall synpunkten avser en ramavtalsleverantör vidarebefordras den till INK som hanterar synpunkten.

Synpunktshantering Statens institutionsstyrelse (SiS)

Under våren uppmärksammade avdelningschefer för barn och unga på socialtjänsten att det saknades en samlad uppföljning av SiS som leverantör. Spink har därför sedan 1 november 2022 tagit över ansvaret för synpunktshantering gällande placeringar på Statens Institutionsstyrelse (SiS). Synpunkterna lämnas i Spinks ärendesystem på intranätet på samma vis som övriga synpunkter enligt ovan beskrivning. Därefter tar Spinks jurist kontakt med aktuell chef inom SiS för att höra dennes bild av synpunkten och hur de hanterar den. Spinks jurist dokumenterar förloppet i ärendesystemet. Synpunkterna kommuniceras sedan via avdelningschef för Spink till

avdelningschefsnätverket barn och unga respektive vuxen och försörjningsstöd. Avslutningsvis återkopplar Spinks jurist till synpunktslämnaren och avslutar ärendet.

Det har totalt inkommit 4 synpunkter avseende SiS placeringar. Samtliga handlar om platsbrist i SiS verksamheter.

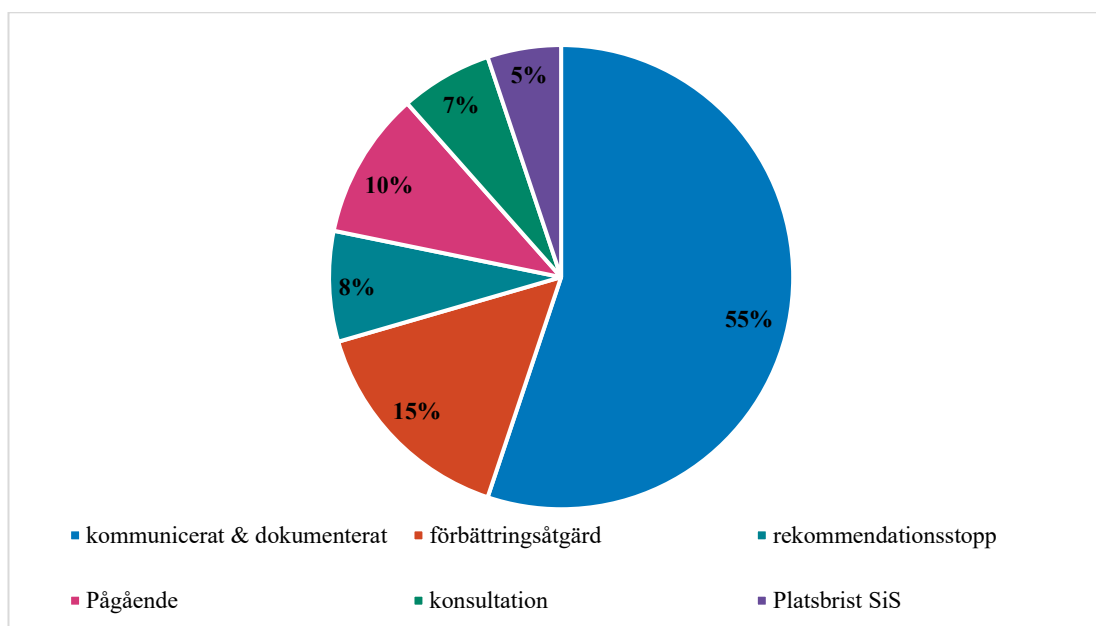
Frekvens och resultat -2022

Det har från 2018 till och med den 31 december 2022 inkommit 335 synpunkter. Under 2022 har det inkommit totalt 79 synpunkter varav 67 synpunkter avser externa leverantörer och 12 synpunkter avser utförare inom stadens egen regi.

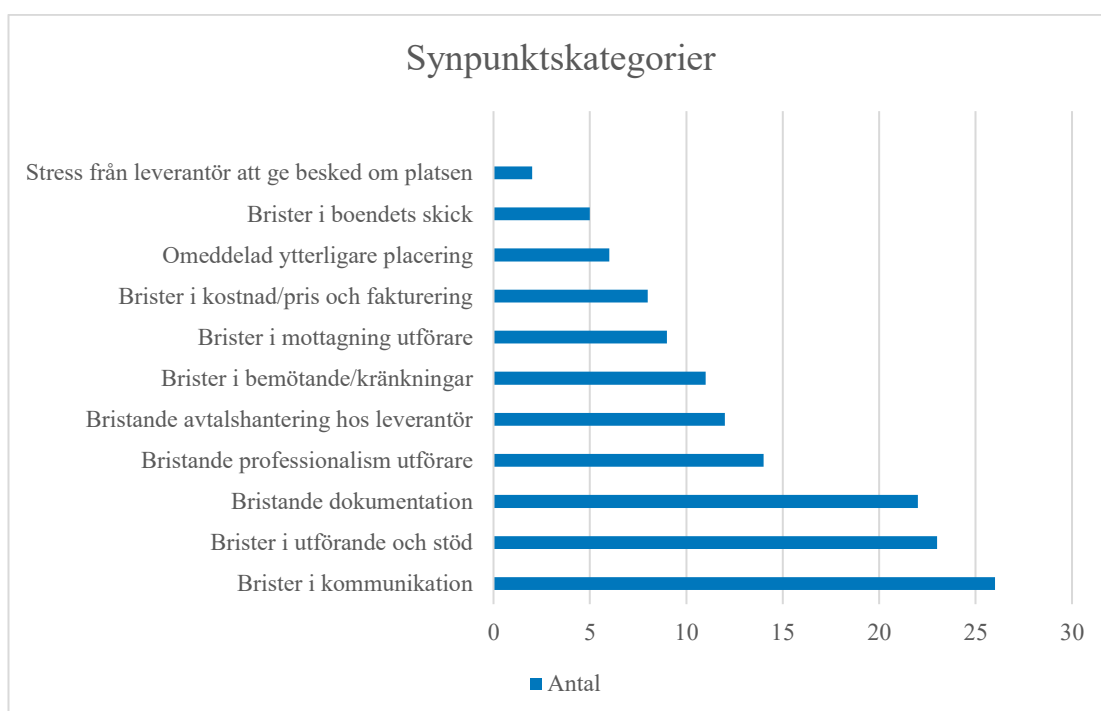
I tabellen nedan visas antal synpunkter per insats samt per förvaltning.

Insats	Funktionsstöd	Centrum	Hisingen	Nordost	Sydväst	Totalt: Insats
Konsulentstöd familjehemsvård för BoU		5	10	1	1	17
Skyddat boende		4	2	7	3	16
Socialt boende med stöd	1	4	4	3	1	13
Nödbistånd		1	5	2	1	9
BmSS	6				1	7
Korttidsboende SOL	5			1		6
HVB BoU		2		4		6
SiS					4	4
Stödboende		1				1
Totalt: Förvaltning	12	17	21	18	11	79

Cirkeldiagrammet redogör för vad synpunktshanteringen lett till:



Diagrammet nedan visar i en kategorisering avseende vad synpunkterna handlat om under 2022. (En synpunkt kan ingå i flera kategorier, då flera brister påtalats.)



5.3 Verksamhetsbesök

(Egen regi, ramavtals- samt direktupphandlade leverantörer)

Syfte: Kvalitativ kontroll av verksamheterna utifrån flera perspektiv.

Besöken planeras och genomförs utifrån en utarbetad prioriteringsordning:

Prioriteringsordning	Kriterier
Högt prioriterat	Nyttillkomna eller okända verksamheter med inriktning som efterfrågas mycket, områden där det råder brist samt vid signaler om brister
Ganska högt prioriterat	Verksamheter som används mycket.
Lägre prioritering	Verksamheter som används mer sällan samt verksamheter som nyligen besökts.
Ej prioriterat i år	Verksamheter som inte använts och där utbudet inom området är tillräckligt.

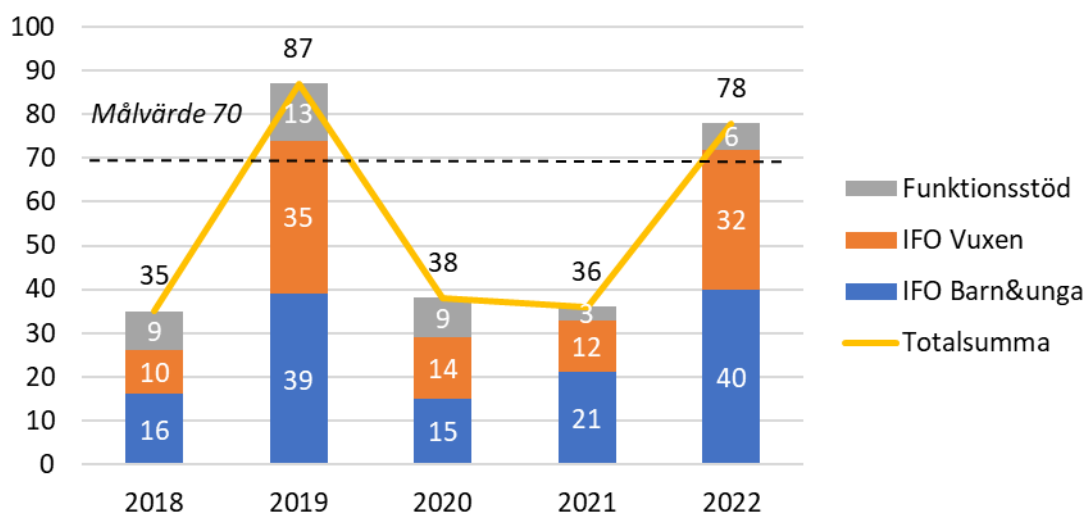
Under året kan information eller förutsättningar förändras vilket föranleder att en omplanering behöver ske. Det kan exempelvis bero på att det framkommer brister eller kritik om en verksamhet som behöver bedömas ytterligare.

Inför besöken kontrolleras underlag såsom: IVO tillsyner, arbetsgivaravgifter, synpunkter, ekonomisk ställning samt underlag från nämnden för inköp och upphandling.

Frekvens och resultat -2022

Under åren 2018–2022 har 274 Leverantörsbesök genomförts. Åren 2020-2021 har påverkats mycket av Pandemin då färre besök kunde genomföras. Under 2022 har återigen fler än 70 besök genomförts vilket varit målsättningen sedan Spinks start. 2022 genomfördes 78 leverantörsbesök under året.

Antal leverantörsbesök per år.



Antal besök inom de olika kategorierna skiljer sig åt mellan åren och varierar beroende på om det tillkommer många nya verksamheter eller om det är kända verksamheter som nyligen besökts. Vissa insatsområden har ett mer stabilt leverantörsbestånd vilket gör att Spink har besökt de flesta och har god inblick. Avseende skyddat boende där det saknas ramavtal och tillståndsplikt blir behovet av besök högre.

Efter besöken uppdateras utförarregistret om det behövs. Om det framkommit brister så bedöms eventuell åtgärd där den mest drastiska är avpublicering.

Årets besök har inte föranlett några åtgärder men har gett viktigt underlag för förbättrad matchning samt visat att aktuella verksamheter bedrivs i ändamålsenliga lokaler och att verksamheten lever upp till aktuella krav.

5.4 Rating (skattning, värdering)

(Egen regi, ramavtals- samt direktupphandlade leverantörer)

Syfte: Använda de utförare som har bäst värdering av socialsekreterare och brukare.

Resultat -2022:

Under 2021 genomförde Spink och socialförvaltningarna tillsammans med FoU i väst en förstudie där en enkät för att löpande följa upp alla HVB placeringar inom barn och unga efter tre månader utvecklades. Enkätfrågorna togs fram tillsammans med forskare från FoU och professionella inom barn och unga i Göteborg. Parallellt utvecklades Spinks handläggningsstöd för att möjliggöra att uppföljningen kan ske i samma system som placeringsförfrågningarna. Det minskar dubbelarbetet genom att bakgrundsinformationen automatiskt återanvänds så att socialsekreteraren endast behöver följa upp insatsen.

Från och med den 1 oktober infördes enkäten fullt ut för alla HVB placeringar barn och unga i Göteborgs stad (förutsatt att de gått genom Spink).

Från 1 oktober tom 31 december 2022 har 46 enkäter besvarats. I hälften av de placeringar som följts upp är socialsekreterarens bedömning att det har skett en positiv förändring under placeringstiden och 72% uppger att vårdens kvalitet är bra eller mycket bra. Knappt hälften av enkäterna har även besvarats av barnet. En majoritet av de barn svarat uppger att de skulle rekommendera HVB hemmet det är på till en kompis i samma situation.

Statistik på uppföljningar inskickade 1 oktober – 31 december
(svarsfrekvens framgår inte)

I vilken utsträckning har målen för placeringen uppfyllts?

Positiv förändring målet inte uppfyllt	20
Går inte att bedöma	10
Ingen förändring	10
Positiv förändring och målet uppfyllt	4
Negativ förändring	2
Totalsumma	46

Vad är din övergripande uppfattning om vårdens kvalitet på HVB för det aktuella barnet?

Mycket bra	22
Ganska bra	11
Vet ej	7
Varken bra eller dålig	4
Ganska dålig	2
Totalsumma	46

Om du skulle ha en kompis som behöver bo på ett HVB, hur troligt är det att du skulle rekommendera det här boendet?

Inget svar	24
10 (Helt troligt)	7
9	2
8	2
7	2
6	2
5	1
4	1
0 (inte alls troligt)	5
Totalsumma	46

Nästa steg:

Målsättningen är att, om arbetssättet fungerar inom barn och unga, utveckla liknande enkäter för andra insatser. Under 2023 kommer en förstudie att genomföras inom funktionsstödsområdet.

5.5 Samarbete/samverkan i staden mot osund konkurrens

Nätverk i staden där verksamheter såsom INK, Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet, EKU, Spink, Link och Skatteverket träffas löpande för utbildning och erfarenhetsutbyte.

5.6 Leverantörsträffar & leverantörsdialoger

Leverantörsträffar och dialoger är en förebyggande insats avseende information, vanliga synpunkter inom den aktuella insatskategorin, rapporteringsskyldighet med mera. Syftet är också att skapa förutsättningar för god följsamhet mot aktuella behov samt för att utveckla och förbättra samverkan med externa leverantörer.

Antal träffar 2022: 3

Behandlingsinsatser Vuxna, Stödboende & Öppenvård barn & unga samt Familjehem,

Antal dialoger 2022: 3

Socialt boende med stöd, Korttidsboende, Korttidsvistelse & BmSS

6 Socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd

7 Kontrollmoment:

7.1 Individuppföljning

Ansvarig: Socialsekreterare

Syfte: Säkerställa att insatsen motsvarar klientens behov och leder mot önskvärd utveckling.

Sker löpande beroende på insats, ålder, riktlinjer och lagstiftning vilket gör att det är svårt att sammanfatta ett resultat.

7.2 Uppföljning av placeringsavtal

Ansvarig: Socialsekreterare med specialiststöd från Loka inköpssamordnare (Link)

Syfte: Leverans i enlighet med placeringsavtal

Med viss variation fungerar det enligt nedan i förvaltningar:

Link informerar socialsekreterare löpande avseende vad som gäller vid extern placering och det finns olika former av stöd och stödmaterial att tillgå. Ink och Spink informerar när nya ramavtal startar för att eftersträva att ramavtalsvilkor och förändringar blir kända bland avropande förvaltningar.

Socialsekreterare uppmanas att löpande följa upp att såväl förvaltningen själva som utföraren följer aktuella villkor och om så inte sker uppmanas kontakt med leverantören alternativt att ta stöd från Link. Avseende administrativa delar av uppföljningen, såsom fakturering och indexering av pris, ansvarar administrationen i vissa förvaltningar.

När handläggare har en synpunkt på en leverantör, eller får vetskap om en eventuell brist, kontaktar socialsekreteraren själv eller med stöd av Link leverantören. Leverantören får då möjlighet att bemöta och åtgärda eventuella brister. Om så inte sker uppmanas socialsekreteraren att skicka en synpunkt till Spink.

7.3 Egenkontroll

Ansvarig: Link

Syfte: Undersöka i vilken utsträckning rutiner efterföljs.

I olika omfattning och med olika frekvens genomförs egenkontroll avseende hanteringen av externa placeringar och placeringsavtal i berörda förvaltningar. Ett vanligt förfarande är stickprovskontroller av ett bestämt antal ärenden för samtliga myndighetsutövande enheter.

Det förekommer i två förvaltningar att kontroll sker mot Treserva vid upprättande av placeringsavtal för att säkerställa att det finns ett verkställt beslut, med samma placeringstid och överenskommet pris.

Vid fakturakontroll kontrollerar administratörer mot verksamhetssystemet Treserva för att säkerställa att det finns beslut och verkställd insats som stämmer med skickad faktura.

8 Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet

Ansvarig: Stadsledningskontoret, Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet

Syfte: Vid misstanke om organiserad brottslighet ska Kunskapscentrum kontaktas.

Vid kontroll av leverantörer eller avtalsparter kan det komma fram uppgifter eller signaler som tyder på att aktören är en del av organiserad brottslighet. Den organiserade brottsligheten bedrivs i olika typer av nätverk och genom olika roller i brottslighetens utövande. Polismyndigheten lyfter i sin rapport "Myndigheter i samverkan mot den organiserade brottsligheten, 2021" följande roller: Den kriminella Mc-miljön, Familje- och släktbaserade nätverk samt Möjliggörare som till exempel ombud, förmedlare, revisorer och mäklare.

Aktören kan använda ett företag eller en förening för att få åtkomst till ett avtal inom kommunen. Misstankar har ofta koppling till förekomst av otillåten påverkan och/eller bristande kvalitet i leveranser. Misstänks organiserad brottslighet ska Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet kontaktas: kunskapscentrum@stadshuset.goteborg.se

Uppföljning av nämndens verksamhetsplan 2022

Socialnämnden Nordost

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Nämndens mål och uppdrag	4
2.1	Målområde: Tidiga insatser.....	4
2.1.1	Mål och indikatorer	4
2.1.2	Uppdrag	11
2.2	Målområde: Arbete och sysselsättning	15
2.2.1	Mål och indikatorer	15
2.2.2	Uppdrag	17
2.3	Målområde: Trygghet och stadsutveckling	18
2.3.1	Mål och indikatorer	18
2.3.2	Uppdrag	22
2.4	Målområde: Delaktighet och tillit	24
2.4.1	Mål och indikatorer	24
2.4.2	Uppdrag	26
2.5	Målområde: Kultur, kvalitet, effektivitet.....	29
2.5.1	Mål och indikatorer	29
2.5.2	Uppdrag	33
3	Uppdrag utanför budget	35
3.1	Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut.....	35

1 Inledning

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning uppföljning och kontroll ska nämnden årligen upprätta en verksamhetsplan. Verksamhetsplanen ska fastställas av nämnden senast i februari månad. Verksamhetsplanen syftar till att redogöra för hur respektive nämnd har för avsikt att arbeta för att nå god måluppfyllelse och hur riktade uppdrag ska omhändertas.

För att på ett tydligare sätt koppla kommunfullmäktiges mål till nämndens kärnuppdrag och skapa en långsiktighet i arbetet tog socialförvaltningarna tillsammans inför 2022 fram nedanstående målområden som klustrar målen och uppdragen från kommunfullmäktiges budget.

- Tidiga insatser
- Arbete och sysselsättning
- Trygghet och stadsutveckling
- Delaktighet och tillit
- Kultur, kvalitet, effektivitet

Den här rapporten är en uppföljning av nämndens verksamhetsplan och följer strukturen för de målområden som nämnden beslutade om inför 2022.

Utöver uppdragen i budget beslutar kommunfullmäktige löpande om uppdrag som riktas till nämnden. Även dessa uppdrag finns med och rapporteras i denna rapport.

2 Nämndens mål och uppdrag

2.1 Målområde: Tidiga insatser

2.1.1 Mål och indikatorer

2.1.1.1 Göteborg genomför tidiga sociala insatser som skapar likvärdiga livschanser för alla

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Förvaltningen har på olika sätt arbetat med målet att genomföra sociala insatser som skapat likvärdiga livschanser för alla. Bedömningen är viss måluppfyllelse då ett aktivt arbete genomförs men det finns även förbättringsområden.

Flera nya insatser har tack vare de tillfälliga statliga medlen kunnat utvecklas under året. Genom förstärkningen har fler kunnat nå både i tillfällig verksamhet och i ordinarie mötesplatser. Exempel på utveckling av insatser är; digitala föräldrautbildningar, nya samverkansavtal med civilsamhället, förstärkt språk- och kulturkompetens inom förebyggande arbetet och framtagande av kunskapsunderlag. Nya tillfälliga verksamheter och aktiviteter har kunnat testas med goda resultat som till exempel våldspreventivt arbete, hedersproblematik och riktat arbete för att motverka desinformationskampanj mot socialtjänsten. Även verksamheter som tillfälliga mötesplatser för barn med funktionsvariationer, föräldra-barn träning på hälsotek, pappagrupper, utökning av fältverksamhet med mer pedagogiska och sociala insatser i skolan, utökat feriearbete på lov, utökad sommarverksamhet, mötesplatser med mellanstadieverksamhet, öppen föräldra-barnverksamhet och utökad parklek i Hjällbo. Många av dessa verksamheter kommer tyvärr inte kunna implementeras i ordinarie ram men har varit ett bra tillskott under perioden.

Effekter av de utökade satsningarna är:

- Ökning av tillitsskapande insatser främst mot föräldrar.
- Fler som nås av tidigt förebyggande åtgärder, fler i feriejobb.
- Tydlig ökning av förebyggande arbete riktat mot skola/förskola.
- Utökad språk-/och specialistkompetens (heder, våld, kriminalitet, socialmobilisering)
- Utökad mellanstadieverksamhet samt satsningar på bland annat Parklek finansierade av bostadsbolagen.

Verksamheterna inom meningsfull fritid och unga mötesplatser är välbesökta. Under 2022 besöktes mötesplatserna för unga med cirka 188 000 besök (jämfört med 127 000 2021). Av besökarna är 52 procent killar, 47,8 procent tjejer och 0,2 procent ickebinära. Flera av mötesplatserna har dessutom över 20 procent besök av personer med funktionsvariation. De nya LAS reglerna för timanställda innebär svårigheter att använda timanställningar vilket kan ge negativ påverkan på

resultaten inför 2023. Mycket av kvällsinsatser förstärks idag med timanställda och antalet kvällar med öppen verksamhet kommer behöva minskas.

Under perioden har ett förstärkt arbete med lovjobb kunnat göras där alla lov kunnat inkluderas och antalet arbetstillfällen inom en av förvaltningens jobbskapande insatser, UngdomsPorten, har uppgått till 255 stycken.

Med hjälp av finansiering av AB Framtiden har arbetet med parklek, familjeaktiviteter och mellanstadieverksamhet kunnat tillfälligt utökas eller tillfälligt etableras i flera av de särskilt utsatta områdena. Det här är ett sätt att nå familjer och barn i tidigare insatser och öka samverkan med bland annat särskola, bibliotek och förskolan i till exempel språkstimulerande verksamheter.

Utifrån arbetet med jämlik stad och kompletterande satsningar av AB Framtiden har flera skolor kunnat arbeta med metoden Skolan som arena. Sju nya skolor som finansieras av bostadsbolagen (kallas i stället för Lights On skolor trots samma metod) har etablerats under året. Förvaltningen anställer de aktivitetsledare som arbetar med aktiviteter under eftermiddagar och kvällar. Aktivitetsledare har aktiviteter på skolorna inom idrott, kultur, kreativt skapande och läxhjälp. Dessutom har samverkansavtal skrivits med ett tiotal föreningar som har aktiviteter på skolorna på kvällar och helger.

Sedan 1 augusti 2022 finns det en ny enhet inom förvaltningen, Samverkan och tidiga insatser som fokuserar på förebyggande och tidiga insatser med utgångspunkt i det familjecentrerade arbetssättet och samverkan med familjecentralerna. Enheten arbetar med att förstärka det familjecentrerade arbetssättet, FCA arbetet genom den gemensamma arbetsplanen som är överenskommit i staden. Det innebär med bland annat att öka skolnärvaro för elever tillsammans med grundskoleförvaltningen och andra aktörer samt att utöka antalet föräldrautbildningsgrupper. Förvaltningen genomför även utökade hembesök i Angered. Följdforskning har skett för att säkra att insatsen genererar de stärkta skyddsfaktorer som har varit utgångspunkt för programmet. Under 2022 har FCA-koordinatorerna och föräldrastödjarna arbetat med nya aktiviteter vilket resulterat i att man har kunnat möta fler familjer än tidigare år. De digitala lösningarna för mötesplatser, föreläsningar och utbildningar har ökat, såväl i enskilda kontakter som med grupper, vilket har lett till att verksamheten har kunnat möta upp flera i målgruppen på nya sätt.

Under hösten 2021 bildades en ny enhet, UngAngered, efter UngÖst-modellen, tillsammans utgör enheterna UngNordost. UngNordost är delvis finansierad av tillfälliga statliga medel med en omfattning av 3,7 mnkr. Enheternas mål är att fånga upp unga i riskzon och erbjuda dem adekvat hjälp utifrån deras behov. Under våren 2022 presenterades resultat från en extern utvärderare av arbetet med UngÖst där det framkommer att en viktig komponent i UngÖsts arbete är möjligheten till flexibilitet och individanpassning. Resultat visar att UngÖst har utvecklat effektiva insatser. Siffror visar att 61 procent av projektets deltagare har återgått i utbildning, 6 procent till arbete och 7 procent till praktik. För UngAngered har det under 2022 varit fokus på rekrytering och implementering av verksamheten och utveckling av samverkansformer internt och externt. Viktig del av arbetet är att komma in tidigt och skapa motivation för ungdomarna/familjerna att ta emot hjälp.

Kompetensprojektet och det Kommunala aktivitets ansvaret, KAA, är viktigt verktyg i att möjliggöra alternativ till skola och arbete för de i riskzon. Enheten finns i nära samverkan med skolor och lokala aktörer genom bland annat skolsocionomer, där det under året har utökats med en tjänst förlagt till Gårdstensskolan. UngNordost har därtill skapat ett stort antal arbetstillfällen för

ungdomar långt från utbildning och arbetsmarknad.

Utifrån samverkansteamet i Hjällbo har det med hjälp av tillfälliga statliga medel utvecklats ett samverkansteam även på Nytorpsskolan, i Hammarkullen. Befintligt samverkansteamet i Hjällbo har utvärderats av forskare med positivt resultat, det finns en tydlig metod utarbetad. Målgruppen är elever med normbrytande beteende i högstadiet.

Samverkan med skolan är en betydelsefull del av det förebyggande arbetet. En modell för barn och ungdomar med hög frånvaro håller på att skapas tillsammans med elevhälsan på Lövgårdesskolan. En pilot har påbörjats under hösten 2022. Effekten är i skrivande stund svårbedömd men hypotesen är att modellen skall kunna sjsättas och eventuellt implementeras på fler skolor i området.

På Nytorpsskolan i Hammarkullen har förvaltningen tillsammans med grundskolan startat ett pilotprojekt kallat Familjeakademin, som kommer pågå under 2023. Målet är att familjeakademin ska kunna arbeta långsiktigt med målgruppen och deras familjer tillsammans med medarbetare och andra som verkar i området. Aktiviteten syftar till att ge barnen i fjärde klass förutsättningar för att klara av skolan och få ett bra liv samt att föräldrarna är rustade att vara det allra viktigaste och bästa stödet.

Förvaltningen har deltagit i flera olika sammanhang i syfte att informera om Socialtjänstens uppdrag. Bland annat har förvaltningen under två tillfällen under våren deltagit i Mingelcafé som *Bergsjön Möts* anordnat vid Rymdtorget i Bergsjön. Även Polisen och personal från skola, bostadsbolag, och andra offentliga verksamheter har deltagit. Syftet är att på ett lättillgängligt sätt möjliggöra möten mellan Bergsjöborna och myndigheter och aktörer av olika slag. Under året har förvaltningen bland annat besökt Bostadsbolag, grund- och gymnasieskolor och föräldramöten för att informera om socialtjänstens verksamhet. Målgruppen på informationsträffarna har varit yrkesverksamma, föräldrar och elever. På grund av desinformationskampanjen har även information om LVU efterfrågats. Under 2023 kommer mottagningsenheten att utöka med en tjänst vilket kommer att möjliggöra fler besök och mer korrekt information. Detta är av särskild vikt efter desinformationskampanjen där felaktig information om socialtjänstens arbete spridits på sociala medier.

En arbetsgrupp i socialförvaltningarna har tillsammans med Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink) och forskare från Forskning och Utveckling i Väst tagit fram en enkät för att underlätta uppföljning av HVB-verksamheterna för barn och unga (Hem för vård eller boende). Syftet med enkäten är att öka kvaliteten på placeringarna och säkerställa att barn och unga får en god och säker vård. Enkäten fångar upp det som särskilt ska uppmärksammas kring hälsa, utveckling, sociala beteenden, skolgång, samt relationer till anhöriga och andra närstående. Från den 1 oktober 2022 skickas enkäten till alla socialsekreterare som har en HVB-placering efter förslag från SPINK. För tillfället arbetar gruppen bland annat med att öka svarsfrekvensen på HVB-enkäten.

Förvaltningen har ett välfungerande samarbete med föreningen Tidigt föräldrastöd och kulturtolkarna som finns i Lövgärdet. Förvaltningen arbetar med hjälp av kulturtolkarna för att informera om socialtjänstens uppdrag och vid behov vara behjälpliga i kontakten med vårdnadshavare. Syftet med samarbetet är att öka tillgängligheten i Lövgärdet och att fler vid behov självmant ska ansöka om stöd från socialtjänsten. Socialnämnden har fattat beslut om en överenskommelse om ett Idéburet Offentligt Partnerskap, IOP-avtal, med föreningen Tidigt Föräldrastöd. Målet är att bidra till jämlika uppväxtvillkor för barn och unga genom att stärka

föräldrarna, öka målgruppens föräldraförmåga, ge kunskap om vilka insatser socialtjänsten och andra verksamheter i staden kan erbjuda så att de vågar söka hjälp och ta emot stödinsatser i ett tidigt skede.

Under 2022 har det tagits fram kompetensutvecklingsplaner inom respektive verksamhetsområde. Syftet med planerna är att tydliggöra vilka kompetenser som ska prioriteras inom områdena för att medarbetare och arbetsledning ska rustas med rätt kompetens för uppdraget.

Förvaltningen har påbörjat ett utvecklingsarbete för att korta ledtider. En arbetsgrupp har tagit fram mål och aktiviteter för att arbeta systematiskt i utredningsarbetet med avstämningar efter 30, 60 och 90 dagar i utredningen. Ett ytterligare mål som gruppen arbetat fram är att konkretisera utredningsplaner. Det ska i utredningsplanerna på ett tydligare sätt framgå hur utredningen ska bedrivas och en tydlig tidplan.

I höstens egenkontroller utifrån försörjningsstöd kontrollerades sammanlagt 36 ärenden där barn fanns och i endast 14 procent av ärendena framgick det tydligt hur barnet/barnen påverkades av beslutet. Resultatet visar att förvaltningen behöver förbättra arbetet med barnrättsperspektivet för att kunna fånga upp fler barn som skulle kunna vara i behov av tidiga sociala insatser, stöd och skydd. Vidare har antalet barnfamiljer i försörjningsstöd minskat med 19 procent under året och antal barn som är berörda av försörjningsstödsärenden har minskat med 17 procent. Det finns ett relativt starkt stöd för att låga inkomster har en negativ påverkan på barns hälsa och utvecklingsmöjligheter. Att växa upp i ekonomisk utsatthet kan påverka bland annat barns och ungas fysiska och psykiska hälsa, skolresultat, sociala relationer och graden av trångboddhet. Barn som växer upp i ekonomiskt utsatta hushåll löper också högre risk för att själva få ekonomiska problem. Förvaltningen har genom sitt arbete med att minska antalet föräldrar och vårdnadshavare som är aktuella inom socialtjänsten, bidragit till likvärdiga livschanser för deras barn.

Utifrån ett stadenperspektiv är det fortfarande en lång väg innan ojämlika uppväxtvillkor utjämnats. Enligt Rädda barnen är det 50 procent av de barn som lever i ekonomisk utsatthet i Göteborg som växer upp i de nordöstra delarna. Behoven är fortsatt stora att arbeta kompensatoriskt för att utjämna exempelvis resultaten för meningsfull fritid och erbjuda relevant samhällsservice och skapa likvärdiga uppväxtvillkor. Det finns en riskfaktor för lägre måluppfyllelse när statliga och kommunala extrasatsningar avslutas. Inte minst i relation till de satsningar som förvaltningen kunnat göra tillsammans med civilsamhället.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra barnkonsekvensanalyser inför varje beslut när barn finns i ärendet för att säkerställa att lagen följs och barnrättsperspektivet beaktas
- Utveckla systematisk samverkan med förskolorna och skolorna
- Fortsätta etablering av de nyare verksamheterna Samverkan och tidiga insatser och UngAngered.
- Arbeta med att sprida kunskap om verksamheterna och dess insatser samt utveckla samverkan med berörda parter, skola, sjukvård, socialtjänst, polis och civilsamhälle. Det är viktigt att fortsätta ha god representation av kultur och språkkompetens och jobba med de boende i område
- Arbete behöver fortsätta under 2023 för en tydligare systematik i

utredningsarbetet för att korta ledtiderna mellan aktualisering och insats.

- Förvaltningen behöver fortsätta arbetet med att göra kompetensutvecklingsplanerna kända. En stor utmaning blir att vända trenden med en hög personalomsättning så att kvaliteten i verksamheten kan bibehållas och utvecklas.
- Om inte extra medel tillförs under 2023 kommer mycket av utökade verksamheter behöva avvecklas under året. Förvaltningen kommer att ta till vara på metoder och kunskap som byggts upp och implementera så mycket som möjligt i ordinarie verksamhet.
- Förvaltningen ser goda resultat av lovverksamhet och att skapa jobb/praktik för ungdomar och unga vuxna. Det skapar trygghet och är en tydlig motkraft mot kriminalitet och social oro. UngdomsPorten fortsätter att utöka i samverkan med arbetsplatser. Förvaltningen kommer vara delaktig i AB Framtidens Jobbhubbar och även samverka med Passalen för att bli bättre på att stödja målgrupper med funktionsvariationer att komma ut i jobb.
- Det finns flera exempel på satsningar där grundskoleförvaltningen och socialförvaltningarna i samarbete bidrar till barns och ungas förbättrade livsvillkor. Viktiga områden som behöver förstärkas är bland annat samverkan med vårdnadshavare. En positiv dialog med vårdnadshavare gynnar barns och familjers helhetssituation. Både socialförvaltningarna och skolan har behov av att nå vårdnadshavare i ett tidigt skede, inte minst till familjer där det finns en oro för barns sociala och kunskapsmässiga utveckling. Det pågår många insatser som kan förstärkas ytterligare. En framgångsfaktor är när tidigt stöd från förvaltningen kan erbjudas via andra etablerade samhällsfunktioner som exempelvis via barnhälsovård, förskola och skola. Även öppna arenor som familjecentraler eller civilsamhällets mötesplatser är viktiga. Förvaltningen ser att högre måluppfyllelse kan nås när satsningar är långsiktiga i stället för tillfälliga medel med kort framförhållning. Förvaltningen ska utöka med två skolsocionomer riktade mot föräldrar med barn i yngre åldrar 6-12 år samt utöka med en tjänst inom mottagningsenheten för att fortsätta nå ut med korrekt information om socialtjänsten.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal hushåll med långvarigt försörjningsstöd, genomsnitt per månad	2 805	2 662	2 712
Andel ej återaktualiserade barn 0-12 år	89,7%	89,4%	90,8%
Verkställda vräkningar/avhysningar som berör barn (per 100 000 invånare)	28,8	38,1	28

2.1.1.2 Barn och ungdomar ska erbjudas en meningsfull fritid

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Barn och unga i Nordost har generellt ett lägre deltagande i föreningsverksamhet än snittet i Göteborg. Enligt tidigare Jämställdhetsrapport och Rädda barnens årsrapport är det cirka 50 procent av Göteborgs stads barn och unga som lever i relativ fattigdom som bor i Nordost. Därför är det viktigt med kompensatoriska åtgärder för att skapa likvärdiga uppväxtvillkor och tillgång på meningsfull fritid.

Under 2022 har förvaltningen lyckats väl med att erbjuda en meningsfull fritid. Stora satsningar har gjorts på allt från lovaktiviteter, ferie- och ungdomsjobb, utökning av mötesplatser och Skolan som arena-/Lights On skolor samt satsningar inom fritid, parklekar och utökat stöd till civilsamhället. Mycket har möjliggjorts tack vare extra medel från stat och kommunen.

Antalet besök på mötesplatser för barn och unga har ökat till cirka 188 000 jämfört med cirka 127 000 föregående år. Då antalet besök och aktiviteter ökat kraftigt och nya ungdomar har kommit till verksamheten har det varit svårt att upprätthålla samma nivå på egenproducerad verksamhet. I ovanstående siffra räknas inte besök på de eftermiddagsaktiviteter som erbjuds på Skolan som arena-/Lights On skolor, som ökat till nio skolor under året. Antalet lovsatsningar har varit mycket god under 2022 och förvaltningens verksamheter tillsammans med extra medel till föreningsliv har skapat gott om aktiviteter på samtliga lov. Antalet besökare med funktionsnedsättning fortsätter att öka, bland annat med hjälp av samarbetet med föreningen Passalen.

Antalet ungdomsjobb och feriejobb har ökat med hjälp av de tillfälliga statliga medlen för utsatta områden. Förvaltningens verksamhet för att skapa jobb för ungdomar - UngdomsPorten, har erbjudit 255 unga kontinuerligt jobb under året där många kunnat gå ut i ordinarie anställningar. Totalt 409 tillfälliga anställningar till unga har erbjudits inom Unga mötesplatser, såsom feriearbete, ung extra, unga ledare och så vidare. 360 ungdomar har haft sin feriearbetsplats inom förvaltningen och totalt 1 954 ungdomar från stadsområdet fick feriearbete inom Göteborgs Stad.

Förvaltningen har arbetat aktivt med att säkerställa att alla placerade barn inom familjehem och HVB (Hem för vård eller boende) har tillgång till en stimulerande fritid. Verksamheterna inom HVB erbjuder möjligheter för barnen/ungdomarna att prova på olika slags aktiviteter för att kunna hitta något som blir en fritidssysselsättning eller intresse för dem. Förvaltningen har i perioder nära samarbete med lokala föreningar där våra barn/ungdomar är aktiva. Verksamheterna deltar på olika aktiviteter och arrangemang som anordnas i lokalsamhället och organiserar också egna aktiviteter för att erbjuda upplevelser och visa på möjligheter som ibland inte varit kända för en del av våra barn/ungdomar. Viktigt i detta är att det mesta skall vara generaliseringsbart och möjligt för dem att vidmakthålla eller ta upp även efter att deras placering avslutats. Det skall således vara tillgängligt både geografiskt och ekonomiskt.

Mötesplatser för unga utgår från ungas delaktighet, den är lätt att komma till och trygg att finnas i. Den främjar engagemang och ansvarstagande hos unga och inspirerar till att förverkliga intressen och öppna dörrar för nya. I hög utsträckning nås de ungdomar som inte har annan fritidssysselsättning. Cirka 50 procent av de

som besöker verksamheterna är inte föreningsaktiva. Verksamheterna erbjuder läxhjälp för att stärka friskfaktorer med lyckad skolgång. För att nå högre andel flickor i verksamheterna arrangeras tjejkvällar. Fritidsverksamheten erbjuder en ingång i arbetslivet genom feriearbete, ung extra och andra ungdomsanställningar i verksamheterna. Över 20 procent av besökarna uppger att de har en funktionsvariation.

Ett positivt exempel på utökad sommarverksamhet var gratis badbussar som gick varje onsdag till olika havsbad inom i Göteborg i samverkan med bostadsbolagen.

Verksamheten har under året arbetat med att samverka med det lokala föreningslivet för att nå fler barn och ungdomar som inte redan deltar i öppna mötesplatser och erbjuda en annan meningsfull sysselsättning.

Sedan ett par år tillbaka har förvaltningen särskilt satsat på fritidsverksamhet för 10-12 åringar i Bergum och Hammarkullen. Satsningen har nu utökats i Lövgärdet och Rannebergen. Delar av mellanstadieverksamheten finansieras genom de kommunala bostadsbolagens tillfälliga uppdrag att bygga bort särskilt utsatta områden.

Förvaltningen har under 2022 betalat ut cirka 7 mnkr i föreningsbidrag, vilket inkluderar en tillfällig förstärkning av rambudget. Satsningen har i huvudsak gått till kostnadsfria aktiviteter för barn och unga. Extra satsningar för loven har inkluderat ledararvoden för unga ledare och lägerverksamhet.

En annan viktig aktivitet sker i samverkan med bland annat RF-SISU (Riksidrottsförbundets lokala organisation). Det är Spontanidrott i olika former. Detta är ett viktigt komplement till föreningsidrotten då det är lättillgängligt och gratis.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Under ett par år har stora extra satsningar gjorts via tillfälliga statliga medel för att stärka det förebyggande och trygghetsskapande arbetet mot barn och unga i Nordost. Satsningarna har skapat stora mervärden och det uppstår risker när verksamheten återigen ska utgå från ordinarie budget. För att öka måluppfyllelse inför 2024 uppstår en stor utmaning. Speciellt för att behålla lovaktiviteter, stärkt föreningsliv och satsningar på yngre åldrar, som mellanstadieverksamhet i Hammarkullen och Lövgärdet.
- Nya LAS-regler (Lagen om anställningsskydd) minskar möjligheten att förstärka kvällar, lov och evenemang med timanställningar. Det kommer påverka utformningen och öppethållande kvällstid. För att bibehålla god måluppfyllelse kommer förvaltningen arbeta mer med ungdomstid och jobba med att optimera bemanningen med ordinarie personal.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andelen ungdomsproducerad verksamhet	23,5%	23%	30%

2.1.2 Uppdrag

2.1.2.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Status	Kommentar
Socialnämnderna får i uppdrag att fortsatt säkra stadens tillgång till jour- och familjehem samt utveckla uppföljningen av verksamheten.	✓ Avslutad	Staden gemensamt arbete Göteborgs stad har en gemensam mottagningsfunktion för de som är intresserade av att bli jour- och familjehem i staden. Denna funktion finns i socialförvaltning (SF) Centrum. När intresseanmälan är mottagen fördelas de därefter ut till stadens fyra socialförvaltningar, fem familjehemsenheter, för vidare utredning. Under första halvåret 2022 fördelades 113 intresseanmälningar till de fyra socialförvaltningarna, fem familjehemsenheter. Under 2021 fördelades totalt 210 anmälningar. Det finns ett fortsatt behov av fler jour- och familjehem i både egen som i köpt regi. Familjehemsnätverket har i uppdrag av avdelningschefer Barn och unga att kartlägga och utreda vilka behov staden har av förstärkt familjehemsvård samt av att utveckla jourhemsvården. I familjehemsenheterna i Nordost finns särskilda rekryteringsgrupper med fokus på att rekrytera nya familjehem. Rekryteringsgrupperna har under året utvecklat sina metoder och använder Familjehemsbanken i sin rekrytering. Under året har en av grupperna har utökats med ytterligare familjehemssekreterare genom en omfördelning av arbetet på enheten. Syftet med utökning är att förvaltningen på det sättet kan arbeta mer effektivt i att besöka familjer som kommer in via <i>Familjehemsbanken</i> och <i>Alla familjehem</i>. Det pågår arbete om hur verksamheterna kan förbättra rekryteringen, bland annat genom besök på arbetsplatser för att för att informera om familjehemsvården och dess uppdrag för att på det sättet hitta nya familjer. Förvaltningen arbetar med kompetensutveckling för att behålla och stärka befintliga jour- och familjehem. Utvecklingsarbete av sammanbrott i familjehemmen pågår för att få en djupare förståelse och förhindra dem i framtiden. Inom Jourfamiljehemsvården saknas det fortfarande familjer. Förvaltningen har 14 kontrakterade jourfamiljer och bedömer att det som helhet behövs ytterligare 6 kontrakterade jourfamiljehem för att kunna möta behovet. Från mars till december 2022 har placeringar med konsulentstödda familjehem minskat från 80 till 57. Totalt har avdelningen 349 familjehemsplacerade barn per december 2022. Av dessa barn är 292 placerade i familjehem i egen regi (varav 46 barn är placerade inom nätverket), 57 placerade i konsulentstödda familjehem. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att öka antalet nätverksfamiljehem. Arbetet med närverksfamiljehem är en viktig aspekt i uppdraget där utvecklingsarbete pågår. Utvecklingen av arbetet med att öka antalet Nätverksfamiljehem är knutet till implementeringen av Signs of safety. Under året har grundutbildning till nyanställda genomförts. En fördjupningsutbildning om 5 dagar som riktar sig till arbetsledare har också

Uppdrag	Status	Kommentar
		genomförts. En checklista för att arbeta med Signs of Safety har tagits fram och det har hållits metodstöd för medarbetarna under våren. Andra kommuners erfarenheter av implementering av Signs of Safety visar att det tar tid för metoden att bli verksam för de mest utsatta barnen - de barn som traditionellt behövs ge ges stöd i andra hem än det egna. För att Socialförvaltningen Nordost ska uppnå resultat behöver förvaltningen också implementera Signs of Safety i arbetet med rutiner. På enheterna och avdelningarna finns och skapas fortfarande rutiner och informationsmaterial som inte tar upp nätverksarbete eller Signs of Safety som arbetssätt. Detta är ett förbättringsområde som löper parallellt vid sidan av övrigt arbetet med att få fler medarbetare att arbeta mer enligt Signs of Safety pågår. Arbetet leds av en styr- respektive en planeringsgrupp.
Socialnämnderna får i uppdrag att i samverkan med grundskolenämnden ta fram ett gemensamt program för att öka skolnärvaron bland så kallade hemmasittare.	✓ Avslutad	Förvaltningen arbetar med att förstärka det familjecentrerade arbetssättet, FCA arbetet genom den gemensamma arbetsplanen som är upprättad i staden. Det innebär bland annat att öka skolnärvaro för elever tillsammans med grundskoleförvaltningen och andra aktörer samt att utöka antalet föräldrautbildningsgrupper. Workshop har genomförts tillsammans nyckelpersoner från övriga förvaltningar, förskole- och grundskoleförvaltningen utifrån att öka skolnärvaron. En plan är gjort för att skapa gemensamma aktiviteter för att stötta upp det fortsatta arbetet med att öka skolnärvaron. Två förebyggande socionomer med inriktning motvårdnadshavare med barn i åldrarna 6-12 år kommer att anställas i februari 2023. Samtliga familjebehandlare har uppdrag som kontaktpersoner för låg- och mellanstadieskolorna. I uppdraget ingår, att när skolan uppmärksammar låg skolnärvaro, erbjuda informationsträffar med resursenheten och även vid behov ge råd och stödjande samtal. Kontakt är initierad med elevhälsochef för att efterforska om detta arbete ytterligare kan förstärkas.
Socialnämnderna får i uppdrag att utöka uppsökarverksamheten för att fånga upp barn och unga som har eller riskerar att hamna i kriminella gäng	✓ Avslutad	Förvaltningen har fått uppdrag av socialnämnden att bilda ett "Uppsökarteam Nordost" som arbetar specifikt på grupp- och individnivå vilket bidrar till högre vuxennärvaro med spetskompetens. Syftet är att nå individer i kriminalitet, missbruk och psykisk ohälsa och motivera till ett av avhopp från kriminella gäng samt ge stöd till en mer positiv livsstil. Verksamheten som finansieras av statliga medel är under uppstart, styrgrupp har tillsatts och rekrytering av fem medarbetare har genomförts. Strukturerna fortsätter att utvecklas för att säkerställa arbetsmiljö och goda resultat.
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att familjehemsplacerade barn blir erbjudna plats i Skolfam.	✓ Avslutad	Under hösten 2021 fattades beslut i staden att utveckla arbetet med Skolfam för familjehemsplacerade barn, genom att tillsätta fler team bestående av skolpsykologer och specialpedagoger. Målet är att kunna erbjuda alla familjehemsplacerade barn en plats i Skolfam. I förvaltningen är samverkan mellan Skolfam-

Uppdrag	Status	Kommentar
		teamen, familjehemssekreterarna vid avdelning Familjemottagning och resurser samt barnsekreterarna vid avdelning Barn och unga välfungerande. I dagsläget finns det i Socialförvaltning Nordost ungefär 34 barn som väntar på att få en plats i SkolFam. Utifrån fattade beslut om utökning har det under år 2022 genomförts rekrytering av nya medarbetare, i början av år 2023 förväntas därför en andel av dessa barn och deras familjehemsföräldrar kunna erbjudas den kartläggning och det stöd i skolarbetet som SkolFam innebär. Arbetet med att säkerställa att familjehemsplacerade barn blir erbjudna plats i SkolFam kommer att fortsätta inom ramen för ett nytt uppdrag för 2023 varför detta uppdrag bedöms som avslutat.
Socialnämnderna får i uppdrag att utreda hur barns närvaro på förskolan, till föräldrar som uppbär försörjningsstöd, kan öka.	✓ Avslutad	Uppdraget utförs inom ramen för grunduppdraget inom försörjningsstöd, det vill säga att stödja föräldrar till egenförsörjning och vid behov stödja till att öka barnens närvaro inom barnomsorg.
Socialnämnderna får i uppdrag att följa upp och utvärdera strategisk plan för suicidprevention i Göteborg.	✓ Avslutad	Socialförvaltningarna Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst har koordinerat genomförandet av uppdraget och redovisar resultat av det genomförda uppdraget i en gemensam rapport. Rapporten redovisas i eget ärende på socialnämnd Centrums sammanträde 2023-01-24 och förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att skicka förvaltningens tjänsteutlåtande och medföljande rapport till kommunstyrelsen för vidare beredning. Förvaltningarna bedömer att målen om att antalet suicid ska minska inte har uppnåtts och att målen om att antalet suicidförsök ska minska delvis har uppnåtts. Det långsiktiga målet om att suicid varaktigt ska minska har inte uppnåtts. Det långsiktiga målet om att suicidförsök varaktigt ska minska har delvis uppnåtts. Förvaltningens bedömning är att måluppfyllelsen mot planens övriga mål och strategier är låg. Förvaltningen ser den låga måluppfyllelsen delvis som en effekt av att endast en minoritet av förvaltningarna och bolagen har uppgett att de arbetar aktivt med planen. De suicidpreventiva aktiviteterna i förvaltningar och bolag har i liten utsträckning ett tydligt samband med planens mål och strategier, utan har snarare utgångspunkt i grunduppdrag och egen styrning. Förvaltningen tolkar också resultaten som att den låga måluppfyllelsen delvis är en effekt av planens utformning där mål, strategier och ansvarsfördelning upplevs vara otydliga i planen.
Socialnämnderna får i uppdrag att, tillsammans med grundskolenämnden, erbjuda interaktiva föräldramöten, i stadens utsatta	✓ Avslutad	En översyn har genomförts tillsammans med grundskoleförvaltningen över de insatser och aktiviteter som redan bedrivs i stadsområdet och som tangerar området för uppdraget. Samverkan med grundskolan sker via Barn och ungdomsstrategisk grupp. Inom förvaltningen genomförs flera olika insatser i samverkan med skola och andra aktörer för att ge råd och stöd till föräldrar. Resursenheterna

Uppdrag	Status	Kommentar
områden i syfte att förebygga och förhindra att deras barn dras in i kriminalitet.		riktade mot barn och familjer erbjuder exempelvis föräldrastödsprogram till tonårsföräldrar i bland annat LFT, ledarskapsträning för tonårsföräldrar. Detta i syfte att stötta och stärka föräldrarna i sin föräldraroll. Förvaltningen har arrangerat "lyssnarmöten" och dialoger med föräldrar som känner oro, och även enbart med mammor. Verksamheten har utvecklats för att möta pappor genom att ta in förebilder som föreläser samt initierar pappa-grupper. I speciellt utsatta områden har "familjeakademin" startats som syftar till samverkan mellan olika aktörer för att nå föräldrar med barn och ungdomar i riskzon. Inom ramen för familjebehandlarnas kontakmanuppdrag till skolorna ges skolorna möjlighet att bjuda in familjebehandlare till föräldramöten. Även familjecentralssocionomerna har deltagit vid sådana informationsträffar tillsammans med mottaget. Medarbetare från resursenheten samverkar och deltar på infoträffar tillsammans med föreningen "tidigt föräldrastöd". Fältverksamheten deltar på föräldramöten i skolan och presenterar sig och vilka insatser och stöd som finns att få från fältgruppen. Mötesplatserna har också deltagit på föräldramöten i skolan och presenterar sig och vad de kan erbjuda, samt finns på skolorna kontinuerligt. Verksamheterna bjuder kontinuerligt in föräldrar till dialog om verksamheten och barn. Ett mamma/barn-läger som arrangerades under sommaren lockade 55 deltagare. Mottaget inom Barn och Unga planerar en utökning för informationssatsning riktad till vårdnadshavare och andra aktörer, om socialtjänstens arbete. Rekrytering sker under 2023.
Socialnämnderna får i uppdrag, tillsammans med grundskolenämnden, att erbjuda fördjupade utbildningsinsatser till föräldrar, i utsatta områden, vars barn befinner sig i kriminella miljöer, för att kunna bryta mönstret.	✓ Avslutad	Tillsammans med Grundskoleförvaltningen har föräldrastödjande arbete förstärkts. En kartläggning har genomförts över vad som redan erbjuds med analys av ytterligare behov. Utifrån trygghetsskapande insatser har nya föräldrainsatser utvecklats och kunskapshöjande aktiviteter erbjudits föräldrar. Skolsocionomer arbetar gentemot föräldrar i den yngre skolåldern, en verksamhet som kommer att utvecklas, skolorna ges möjlighet att bjuda in familjebehandlare, fält och andra till föräldramöten och informationsträffar, och på en grundskola i Hammarkullen har pilotprojektet Familjeakademin startats för att främja social samvaro och relationer i området mellan vuxna och familjer. Förvaltningen erbjuder även föräldrastödsprogram till tonårsföräldrar, bland annat LFT, ledarskapsträning för tonårsföräldrar, som innehåller ett avsnitt om kriminell livsstil. Under 2023 planeras utökade resurser för att genomföra informationsinsatser om socialtjänsten till vårdnadshavare och andra aktörer.

2.2 Målområde: Arbete och sysselsättning

2.2.1 Mål och indikatorer

- 2.2.1.1 Göteborg är en stad där alla som kan jobbar och försörjer sig själva och därmed bidrar till det gemensamma

Måluppfyllelse

■ God

Kommentar

Förvaltningen har haft samma strategi och indikatorer för de två målen *"Göteborg är en stad där alla som kan jobbar och försörjer sig själva och därmed bidrar till det gemensamma"* och *"Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras"*.

För analys av resultat och åtgärder för högre måluppfyllelse, se rapportering under målet *"Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras"* under rubriken 2.2.1.2.

- 2.2.1.2 Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Under året har antalet hushåll med utbetalt försörjningsstöd minskat med 496 stycken (16%) och antalet är lägsta siffran sedan omorganisationen 1 januari 2021.

Totalt har 2 427 ärenden avslutats under året, varav 995 långtidsärenden (41% av de avslutade ärendena). Antalet barnfamiljer har minskat med 220 stycken (19%) och antal barn som är berörda av försörjningsstödsärenden har minskat med 440 stycken (17%). Antal ärenden som rör unga vuxna har minskat med 71 stycken (21%) och unga vuxna i långtidsberoende har minskat med 25 ärenden (21%).

Statistiken visar tydligt, oavsett målgrupp, att de ärenden som är enklast att få ut i självförsörjning är de ärenden som varit aktuella mindre än 10 månader. Korta ärenden (personer i försörjningsstöd kortare än 10 månader) har på minskat med 25 procent under året medan långtidsärendena (personer i försörjningsstöd längre än 10 månader) endast minskat med 12 procent. Årets vecka 40 mätning visade att av förvaltningens brukare inom försörjningsstöd är det 86 procent som uppbär långvarigt försörjningsstöd, det vill säga längre än 10 månader. Kartläggningen visade också att för 32 procent av brukarna var nuvarande planering inte tillräcklig, behov av andra insatser förelåg. De vanligaste behoven för dessa individer var jobb fokuserade insatser, arbetslivsinriktade rehabiliteringsinsatser och integrationsinsatser. 30 procent hade dessutom behov av två olika insatstyper parallellt. För att fortsätta minska antalet invånare i bidragsberoende behövs ett utbud av insatser som matchar behoven hos de personer som befinner sig långt från arbetsmarknaden. Inom samtliga målgrupper har förvaltningen dock lyckats få fler till ett självständigt liv.

I höstens egenkontroll framkom att 81 procent av brukarna hade en insats/aktivitet

eller annan pågående planering. Det är en ökning med 2 procent jämfört med vårens kontroll. Även förvaltningens nyckeltal tyder på att andelen brukare i aktivitet har ökat något under året. Att majoriteten av förvaltningens brukare har så kallat långvarigt försörjningsstöd är sannolikt förklaringen till varför nästan 1/5 vid egenkontroll är utan insats eller annan planering. Utbudet av insatser för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden (låg utbildningsnivå, låg svenskanivå, funktionsnedsättning, pågående missbruk/beroende) är begränsat och det som finns är redan testat eller matchar inte brukarnas behov. Dock är det positivt att målgruppen för Kompetenscenters insatser har breddats vilket har lett till att fler får tillgång till insatserna. Under året har ett utvecklingsarbete pågått för att den interna arbetsrehabiliterande verksamheten på bästa sätt ska möta de prioriterade målgruppernas behov. Förvaltningen erbjuder insats för ovannämnda klienter som haft försörjningsstöd i genomsnitt nio år. Förvaltningen har genom enheten Arbetsliv och hälsa tagit emot cirka 170 nya uppdrag och arbetat med cirka 280 individer utifrån en individuell planering med fokus på parallella insatser. Insattiden är i genomsnitt 275 dagar för deltagare i Arbetsliv och hälsa. Över 50 procent av deltagarna avslutas med en stegförflyttning mot arbetsmarknaden och över 75 procent visar en tydlig progression efter avslutad insats.

Under året har automatiseringen av försörjningsstödet etapp 1 genomförts och e-ansökan finns nu tillgänglig för återansökningar dygnet runt. Tillgängligheten har ökat för de brukare som kan använda sig av e-tjänsten och det har blivit mindre administration för berörda socialsekreterare.

Antalet korrekt registrerade samordnade individuella planer (SIP) inom försörjningsstödet har ökat med 32 procent. Ökade antalet planer bedöms ha bidragit till att fler brukare fått rätt insats i rätt tid av rätt huvudmän.

Arbetet med kvalitativa individuella arbetsplaner som stöd i vägen till självförsörjning har fortsatt och är ett fortsatt utvecklingsarbete.

Utifrån minskade antalet ärenden inom samtliga målgrupper bedöms målpåfyllelsen som god.

Åtgärder för högre målpåfyllelse

- Ökad besöksfrekvens inom försörjningsstödet i samband med automatiseringen för att intensifiera arbetet med självförsörjningsuppdraget
- Synliggöra behovet både internt och externt av ett annat utbud av insatser som matchar behoven hos personer som står långt ifrån arbetsmarknaden

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antalet invånare i bidragsberoende	10 750	i.u.	10 328
Antal hushåll som någon gång under året uppburit försörjningsstöd	5 276	4 376	5 108
Antal hushåll med försörjningsstöd, genomsnitt per månad	3 253	2 768	3 193
Antal hushåll med långvarigt försörjningsstöd, genomsnitt per månad	2 805	2 662	2 712
Antal pågående hushåll (i samtliga ärenden)	6 589	5 411	6 271
Antal nytillkomna ärenden	2 473	1 755	2 127

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal avslutade ärenden	2 946	2 365	2 858
Antal barn i hushåll med utbetalt försörjningsstöd	3 622	3 627	3 417
Långvarigt försörjningsstöd - antal hushåll	3 634	3 313	3 494

2.2.2 Uppdrag

2.2.2.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Status	Kommentar
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att stadens rutin för motprestation för försörjningsstöd efterlevs samt satsa på tidiga insatser för att minska beroendet av försörjningsstöd.	✓ Avslutad	Förvaltningen har fortsatt arbetet utifrån att alla personer med försörjningsstöd så snabbt som möjligt ska ut i någon form av aktivitet utifrån individuella behov och tillgängliga insatser, eftersom det gynnar fortsatta processen ut i självförsörjning. I höstens egenkontroll framkom att 81% av brukarna hade en insats/aktivitet eller annan pågående planering. Det är en ökning med 2% jämfört med vårens kontroll. Automatiseringen av försörjningsstödet kommer att frigöra tid för medarbetare i syfte öka fokus på självförsörjningsuppdraget. Därmed förväntas andelen brukare i aktivitet öka. Årets vecka 40 mätning visade att majoriteten av förvaltningens brukare har så kallat långvarigt försörjningsstöd (längre än 10 månader) och flest brukare befann sig inom varaktigheten "6 år eller längre". Detta påverkar möjligheten att satsa på tidiga insatser och är sannolikt en förklaring till varför nästan 1/5 vid egenkontroll är utan insats eller annan planering. Utbudet av insatser för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden (låg utbildningsnivå, låg svenskanivå, funktionsnedsättning, pågående missbruk/beroende) är begränsat och det som finns är redan testat eller matchar inte brukarnas behov. Det pågår ett staden gemensamt arbete för att utreda arbetsrehabiliteringens hemvist.
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att reducerat eller indraget studiebidrag till följd av ogiltig skolfrånvaro inte kompenseras av höjt försörjningsstöd för dem över 18 år.	✓ Avslutad	Uppdraget anses vara genomfört inom ramen för lagstiftningen och praxis för myndighetsutövningen. Vid prövning av rätten till bistånd ska alla relevanta individuella omständigheter vägas in. För rätt till bistånd förutsätts att den enskilde själv har gjort allt som står i dennes makt för att kunna tillgodose sina behov och en del i det är att motprestationen som den är formulerad i arbetsplanen uppfylls. Ogiltig frånvaro till en beslutad insats ger avdrag på försörjningsstödet oavsett om det gäller gymnasieungdomar eller vuxna.
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att inga felaktiga utbetalningar sker.	✓ Avslutad	Förvaltningen har inrättat en särskild arbetsgrupp för att nå god kvalitet i arbetet med att utreda felaktiga utbetalningar och eventuellt bidragsbrott.
Socialnämnderna får i uppdrag att kontinuerligt utreda	✓ Avslutad	Uppdraget genomförs genom ordinarie arbete med självförsörjningsuppdraget samt målet "Antalet invånare i bidragsberoende ska halveras till 2026".

Uppdrag	Status	Kommentar
möjligheten för personer som uppbär försörjningsstöd att få relevant sysselsättning såsom som arbete, studier eller rehabilitering.		
Socialnämnderna får i uppdrag att öka antalet hembesök för att få en korrekt bild av den sökandes situation. Medverkar inte personen till sin egen utredning genom att inte tillåta hembesök ska detta påverka försörjningsstödet.	✓ Avslutad	Förvaltningen har sedan pandemin återigen börjat genomföra hembesök där så anses nödvändigt för att kunna bedöma rätten till bistånd. Huvudsakligen inträffar detta vid ansökan om hemutrustning eller vid annan indikation, såsom för att kunna säkerställa barns behov.
Socialnämnderna får i uppdrag att, i samverkan med AB Framtiden, fortsätta säkerställa att rutiner för bistånds- och behovsprövning följs samt att inte bistånd ges för svarta hyror och att ockerhyror inte ska förekomma	✓ Avslutad	Förvaltningen har haft två enhetschefer som har drivit på arbetet med uppdraget och ingått i en arbetsgrupp tillsammans med AB Framtiden. Under året har de fyra socialförvaltningarna enats om metodstödet kring bedömning av hyreskostnader. Riktlinjen bistånds- och behovsprövning av hyreskostnader följs och bistånd beviljas inte för svarta hyror. Under året har antal ej godkända andrahandskontrakt minskat med över hälften, dels genom det aktiva arbetet med ej godkända andrahandskontrakt, dels genom att se över rätt kodning i verksamhetssystemet Treserva.

2.3 Målområde: Trygghet och stadsutveckling

2.3.1 Mål och indikatorer

2.3.1.1 Göteborg är en trygg och välskött stad

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Utifrån förvaltningens organisering och satsningar på trygghets- och brottsförebyggande arbete så är måluppfyllelsen god. Stadsområdet har fortsatt stor påverkan av organiserad brottslighet kopplat till lokala kriminella nätverk. Det skapar tidvis en otrygghet i det offentliga rummet och ökar risken för tystnadskultur samt otillåten påverkan. Därför är det viktigt att hålla i och fortsätta satsa inom området.

Förvaltningen arbetar systematiskt med att bibehålla en hög kvalitet i socialtjänsten

med fortsatt fokus på utveckling av tidiga insatser, familjecentrerat arbetssätt, bidra till helheten runt individerna, som hälsa, sysselsättning, meningsfull fritid och fullföljd skolgång.

Det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet görs ofta i samverkan med civilsamhället. Förvaltningen erbjuder ett stort antal mötesplatser och arbetar uppsökande med en stor fältverksamhet. Tack vare stöd av tillfälliga statliga medel för utsatta områden har en rad förstärkningar av verksamheter kunnat göras.

Samverkansmodellen för gemensamma lägesbilder mellan polis och Göteborgs Stad, Trygg i, fortsätter att utvecklas och ökar kvaliteten på gemensamma lägesbilder som i sin tur ger mer träffsäkra insatser. I Nordost finns det nio lokala samverkansgrupper med representation av till exempel skola, polis och bostadsbolag samt representanter från fritid, fält och myndighetsutövningen. De lokala lägesbilderna stäms kontinuerligt av i beredningsgrupp där fler förvaltningar ingår för att sedan användas för prioritering av insatser. Under hösten implementerades ett digitalt verksamhetssystem, Embrace, för att ytterligare stärka arbetet.

Under året har flera trygghetsskapande och brottsförebyggande mobiliseringsarbeten genomförts. Exempelvis vid skjutningar, bränder och vid Paludans opinionsyttring. Samverkan inom förvaltningen och med skola samt förskola har varit mycket god och utifrån förutsättningarna har social oro kunnat minimeras. Handlingsförmågan stärks ytterligare med hjälp av föreningsvandringar som utöver ordinarie vandringar kan aktiveras vid behov. Förvaltningen har en utmaning i att bibehålla lika god beredskap framåt i och med att regeländringar för timanställningar kommer att minska möjligheten till denna anställningsform.

De tillfälliga statliga medlen för utsatta områden har lett till stora förstärkningar av lovaktiviteter och feriejobb vilket har bidragit till ökad trygghet under loven. Blandningen mellan familjeaktiviteter via förvaltningens olika verksamheter som skolan som arena, mötesplatser och föreningsaktiviteter samt utökat öppethållande av Unga Mötesplatser har skapat en bred palett av insatser som skapat trygghet och meningsfull fritid i stadsområdet.

Under hösten har ett uppsökarteam med fem nya tjänster inrättats. De arbetar med de något äldre ungdomarna samt unga vuxna, inriktat på individ- och gruppnivå främst med att möta målgruppen som är i riskzon för kriminalitet, missbruk och psykisk ohälsa.

Förvaltningen har fortsatt att utveckla grannskapsarbete via mötesplatser för unga. I flera områden ses verksamheterna som en självklar aktör i närområdets utveckling. Unga invånare/besökare blir på så sätt delaktiga i olika processer och eventuella beslut som rör boende, fritid och skolmiljö.

Förvaltningen arbetar med metoden Nordost fritt från Våld med stöd av tillfälliga statliga medel för utsatta områden. Nordost fritt från våld arbetar kontinuerligt med utvalda skolor och mötesplatser för att kunskapshöja och utbilda personal och arbetar direkt med elever i våldsprevention. Utvärderingar visar att pedagoger på de skolor som fått stöd med detta är mycket nöjda.

Förvaltningen har under året uppdaterat riktlinjen för krishantering, i enlighet med stadens riktlinje. Riktlinjen och dess bilagor syftar till att beskriva förvaltningens krisledningsorganisation avseende struktur, roller och befogenhet samt hur och när krisledningsgruppens ledningsansvar träder i kraft

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Det nya Uppsökarteamet stärker insatser på individnivå och riktar in sig på de lite äldre. Teamet kommer frigöra tid för ordinarie fältgrupp att arbeta mer uppsökande och operativt på skolor.
- Tillsammans med bland annat polisen och skolan startar förvaltningen ett nytt frivilligt brottsförebyggande program "Kurve Kriegen" (från Tyskland) där tidiga och samlade insatser riktar sig till målgruppen 8-15 år. Programmet förväntas komplettera nuvarande arbete väl.
- Mötesplatser för unga fortsätter utveckla sin roll i grannskapsarbetet. Främjande arbete har en viktig roll att bygga tillit, förtroende och har potential att än tydligare vara en brygga till tidiga insatser.
- Fortsatt utveckling av Embrace som digitalt verktyg för utvecklad kunskap och mer träffsäker lägesbild.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal särskilt utsatta områden	4	4	3
Antal anmälda våldsbrott/100 000 invånare	999	1 179	970
Antal anmälda brott om skadegörelse per 1 000 invånare	18,8	13,9	18,5
Antal anmälda brott om skadegörelse per 100 000 invånare	1 877	1 394	1 850

2.3.1.2 Den lokala tryggheten ska öka

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Stora insatser görs för att den lokala tryggheten ska öka. Trots ansträngningar har stadsområdet fortsatta problem med territoriella kriminella nätverk och gängproblematik vilket gör att förvaltningen inte är fullt framme vid god måluppfyllelse. Ökning av desinformation kring socialtjänsten har skapat en ökning av oro och tillitsbrist hos grupper av invånare i stadsområdet.

Under året har ett nytt avtal undertecknats mellan Göteborgs Stad och polisen om samverkansmodellen "Trygg i Göteborg" vilket skapar en god struktur för arbetet med gemensamma lägesbilder mellan förvaltningar och polisen. Tillsammans med det nya IT stödet Embrace har en kvalitetssäkring skett av hög förmåga att styra och prioritera insatser rätt i det trygghetsskapande arbetet.

Fortsatt utveckling av utförarverksamhet och uppsökande fältarbete tillsammans med unga mötesplatser och satsningar på Skolan som arena/LightsOn skapar tillsammans med organisation för SSPF (där unga i riskzon fångas upp) en struktur som motverkar social ohälsa, kriminalitet och utanförskap. Arbetet är fundament i att skapa goda uppväxtvillkor som bidrar till trygga uppväxtvillkor.

Flera nya initiativ har tagits under året eller fortsätter med ökad kraft:

- Tillsammans med grundskolan tar förvaltningen fram arbetssätt och modeller för att genom riktade insatser stärka föräldrar att motverka att deras barn dras in i kriminalitet. Två tjänster har beviljats i den nya enheten Samverkan och Tidiga insatser för att genom förebyggande arbete riktat mot de lägre skolåren kunna hitta nya arbetssätt att nå föräldrar som annars inte har kontakt med socialtjänsten.
- "Nordost fritt från våld" bygger upp kunskap både hos personal och ungdomar och har jobbat både med läger, workshops och insatser i skolor.
- Ett nytt uppsökarteam, utvecklad avhopparverksamhet och förberedelse för ett tidigt brottsförebyggande program "Kurve Kriegen" för unga (8-15år) har utvecklats.
- Samarbetet inom Interreligiösa rådet bidrar i stor utsträckning till den lokala tryggheten genom samtal om ömsesidig kunskapshöjning utifrån interreligion och direktkontakt med församlingarna inte minst vid desinformationskampanjen mot socialtjänsten och inför demonstrationer.
- Mobilisering vid social oro (skjutningar, bränder, Paludians opinionsyttring etcetera) där bland annat fält, fritidsassistenter och föreningsvandrare skapar trygghet.
- Mötesplatser och dialoginsatser för att skapa tillit och trygghet har en stor roll i det trygghetsskapande arbetet liksom samverkan med civilsamhälle.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Fortsatt implementering av IT-systemet Embrace inom alla verksamheter.
- Utveckling av samverkan med bostadsbolagen i trygghetsskapande syfte, processleda trygghetsvandringar och hantera identifierade problembilder genom samarbete.
- Utveckling av nya uppsökarteamet, processkarta klar 2023.
- Fortsätta att utveckla områdes- och grannsamverkan runt mötesplatser.
- Utveckla samverkan med de lokala trygghetsvärdarna på bostadsbolagen.
- Utveckla förvaltningens arbete med ANDTS-frågor (förebyggande arbete för att minska bruk av alkohol, narkotika, doping, tobak och spel om pengar). Koppla förslagsvis till det systematiska trygghetsarbetet i stadsområdet.
- Tillsättning av tjänster förebyggande socionomer riktade mot de lägre skolåren och fortsatt utveckling av arbetssätt och metoder med fokus på samverkan med övriga berörda parter.
- Utökning av det riktade uppsökande arbetet i området. Kan behövas förstärkning på SSPF (samverkan mellan skolan, socialtjänst, polis och fritid runt unga i riskzon) för att klara det stora antalet individärenden.
- Förbättra de interna samverkansvägarna för att tillgängliggöra tidiga insatser.

- Fortsätta förstärka de interna samverkansvägarna för att tillgängliggöra tidiga insatser. Utveckla arbetsmarknadsinsatserna tillsammans med KAA (Kommunala aktivitetsansvaret för ungdomars skolgång), Rädda barnen och Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning (NAV).
- Förberedande arbete har startat upp under hösten med Familjeakademin som är riktade aktiviteter mot hela familjen i årskurs fyra på Nytorpskolan. Projektet är en samverkan mellan socialförvaltning, skola, bostadsbolag med flera.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andelen som känner sig trygga i sitt bostadsområde	Ingen uppgift	86%	85%

2.3.2 Uppdrag

2.3.2.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Status	Kommentar
Socialnämnderna får i uppdrag att fortsätta arbeta med modellen Trygg i Göteborg.	✓ Avslutad	Ett nytt samverkansavtal om Trygg i Göteborg har undertecknats under året mellan Göteborgs Stad och Polisen. Implementeringsarbete pågår och en omorganisering av Trygg i-arbetet i Nordost i enlighet med det nya avtalet, vilket bidrar till ett förstärkt lägesbildaarbete med våra samverkanspartners. Trygg i-arbetet har nu en tydlig organisation med lokala arbetsgrupper, beredningsgrupp, intern beredning och styrgrupp. Samarbete finns med BID Gamlestaden, Bergsjön 2031 och andra externa aktörer. Rekrytering av nya utvecklingsledare inom Trygg i har genomförts. Se mer rapportering i övriga mål och uppdrag.
Socialnämnderna får i uppdrag att fortsätta stärka samverkan med SSPF och en modell för hur detta samarbete ska fungera även gentemot gymnasierna behöver tas fram.	▶ Pågående	Socialförvaltning centrum har haft ett samordnande uppdrag i frågan. Förvaltningen har påbörjat uppdraget med att ta fram en modell gentemot gymnasiemodellerna. Det har bildat en arbetsgrupp som består av SSPF-koordinatorer och representanter från Utbildningsförvaltningen respektive KAA (kommunala aktivitetsansvaret) samt polisen. Arbetsgruppen har definierat målgruppen och avgränsning gentemot näraliggande strukturer SIG, SSPF och KAA, samt kartlagt riskområden i övergången mellan grundskola och gymnasium. En modell bör utgå ifrån befintliga stödstrukturer och funktioner men dessa behöver tydligare utvecklas och samordnas. Vi har under året förankrat uppdraget med olika delar av Utbildningsförvaltningen, som inte hade uppdraget riktat till sin nämnd. Planen är att kunna pröva en modell för samverkan tillsammans med en gymnasieskola under våren nästa år. Frågan är komplicerad då alla stadens gymnasier är potentiella samverkanspartner för alla socialförvaltningar då elever väljer gymnasium fritt och inte kopplat till geografiskt område. KAA har redan strukturer för samverkan med gymnasieskolorna och att fånga upp de ungdomar som hamnat utanför. Lokalt i Nordost finns samarbete med Angeredsgymnasiet som startade upp under året och

Uppdrag	Status	Kommentar
		SSPF forum finns nu på plats. Det finns behov av att utveckla strukturer och samverkan. Förvaltningen har genomfältgruppen arbetat uppsökande gentemot gymnasiet. Fortsatta åtgärder behövs tillsammans med polis och skola kring det drogförebyggande arbetet på Angeredsgymnasiet. Under 2023 kommer det nya uppsökarteamet vara representerat i detta forum för att arbeta med individerna utanför skoltid och möta fler individer som behöver stöd i att lämna en normbrytande livsstil.
Socialnämnderna får i uppdrag att ta fram en modell för att, ur ett samhällsekonomiskt perspektiv, bättre kunna värdera olika insatserna gentemot varandra i arbetet med att minska nyrekryteringen av unga i riskzonen till kriminella gäng.	 Pågående	Förvaltningen har under året inlett ett samarbete med forskningsinstitutet RISE. Det har gjorts med anledning av bedömningen att den typ av modell som efterfrågas är svår för en kommun att ta fram på egen hand. RISE har lång erfarenhet av att stödja kommuner och regioner i preventivt arbete och i hur utfall kan följas upp på lång sikt. Under hösten har en överenskommelse ingåtts med RISE och arbetet med att planera en pilotstudie har påbörjats. Det pågår aktiviteter både hos RISE och i staden för att designa de delar som ska ingå i kalkylmodellen Verktyg för evidensbaserade välfärdsinvesteringar (VEV) som RISE tagit fram samt att undersöka vilken data som finns tillgänglig. Arbetet kommer att fortsätta under större delen av 2023. Pilotstudien har avgränsats till föräldraskapsstödsprogram i Göteborg. Bedömningen i projektet är att det finns goda förutsättningar inom detta område att genomföra kalkylerna enligt intentionen i modellen och att det därför är ett bra område för att påbörja utvecklingen av VEV. Det förväntade resultatet av studien blir att få en bild av vilket behov som finns av föräldraskapsstödsprogram i befolkningen på en hela staden-nivå och hur det faktiska deltagandet i programmen matchar behovet, värderat i ekonomiska termer. Meningen med modellen är att ett sådant resultat ska kunna utgöra ett relevant underlag i planering av verksamhet. Den upplevda nyttan med resultaten kommer därför också att utvärderas inom ramen för projektet. Förvaltningens bedömning är att VEV på längre sikt när det utvecklats vidare, kan motsvara det behov som kommunfullmäktige uttrycker i sitt uppdrag. Ett genomförande av pilotstudien bidrar därför till att uppfylla uppdraget.
Socialnämnderna får i uppdrag att utreda möjligheten att inrätta en tillnyktringsenhet. Utredningen ska även undersöka former för samverkan tillsammans med externa aktörer så som Västra Götalandsregionen,	 Pågående	Socialförvaltningen Centrum har en pågående process gällande tillnyktringsenhet (TNE). Då Stadsmissionen och Skyddsvärnet har dragit tillbaka sitt initiativ till IOP om TNE, har socialförvaltningen Centrum återgått till att fokusera på dialog med Beroendekliniken, som i dagsläget har ansvar för medicinsk avgiftning. Uppdraget behöver tydligare kopplas till stadsområdenas missbruksverksamhet och Boendeverksamheten inom socialförvaltningen Sydväst och en arbetsgrupp med parter från båda huvudmännen har bildats.

Uppdrag	Status	Kommentar
Göteborgsregionen eller polismyndigheten och innehålla en ekonomisk redovisning.		
Socialnämnden får i uppdrag att genomföra riskbedömningar för hela familjer när en familjemedlem hoppat av ett kriminellt nätverk. Uppdragen ska göras tillsammans med AB Framtiden i syfte att möjliggöra för flytt av hela familjen till ett nytt boende vid behov efter genomförd riskbedömning.	✓ Avslutad	Socialförvaltningen i centrum har ett samordnande uppdrag utifrån avhoppbarverksamhet. Socialförvaltning Nordost deltar i samarbetet kring frågorna tillsammans med övriga socialförvaltningar. Det har i praktiken inte varit aktuellt med riskbedömningar för hela familjer under året då Samlad avhoppbarverksamhet inte har haft något ärende där det varit aktuellt med flytt för hela familjen. Inom ramen för uppdraget för Samlad avhoppbarverksamhet har det byggts upp strukturer för samarbete och metodutveckling tillsammans med stadsområdenas socialtjänst. I det fortsatta gemensamma utvecklingsarbetet finns det behov av en övergripande process, med nödvändiga rutiner och stöddokument, för avhopparärenden där riskbedömningar och utveckling av insatser inklusive boendelösningar är viktiga delar. Socialförvaltningen i centrum har påbörjat ett arbete kring boendelösningar tillsammans med Boendeverksamheten i Sydväst, Fastighetskontoret och berörda hyresvärdar. Det finns med i den gemensamma planeringen för att utveckla stadens avhoppbarverksamhet, vilket gör att det bedöms att det specifika uppdraget kan avslutas.

2.4 Målområde: Delaktighet och tillit

2.4.1 Mål och indikatorer

2.4.1.1 Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Det visar sig allt tydligare hur viktigt det är att verksamheten har fokus på att skapa delaktighet och medskapande för att öka tilliten mellan verksamheten och brukarna. Detta gäller inte minst inom myndighetsutövningen. Starka krafter har skapat desinformationskampanjer som motverkar förståelse och tillit till den skyddslagstiftning och de insatser som finns för att skapa social hållbarhet och goda uppväxtvillkor. Ökad dialog, samarbete med civilsamhälle, kommunikation och ett enkelt "klarspråk" i utredningar motverkar desinformationskampanjer. Förvaltningen har även jobbat med riktad information och exempelvis pappagrupper. Genom att öka förståelse och tillit ökar samhällets förmåga att samhällsservice används jämlikt i staden.

Ett annat viktigt arbete under året har varit att även arbeta med mer generella förebyggande verksamheter, hälsofrämjande arbete, valstärkande arbete samt med

olika medborgardialoger.

Utifrån målet arbetar förvaltningen aktivt med att öka andelen med självförsörjning. Under 2022 har antalet hushåll med försörjningsstöd minskat med ca 15 procent. Stora satsningar har gjorts för att tidigt stimulera till arbete och aktivitet genom lovsatsningar, feriejobb, folkhälsoinsatser och stärka människors förmågor.

För att vara en ännu mer inkluderande förvaltning har satsningar gjorts på kompetenshöjande insatser inom normmedvetenhet, HBTQ och Mänskliga rättigheter. Ett systematiskt arbete med att införa metoder som "Signs of Safety" stärker arbetet med att upptäcka risker och stärka skyddsfaktorer och inkludera barnens nätverk i det sociala förändringsarbetet.

För att skapa jämlika uppväxtvillkor är det viktigt att arbeta med trygghet och brottsförebyggande arbete. Förvaltningen har en väl upparbetad struktur för SSPF (samverkan mellan Skola, Socialtjänst, Polis och Fritid) för att fånga upp och erbjuda tidiga insatser. Inom det trygghetsskapande arbetet har en ny gemensam organisering av Trygg i arbetet tagits fram i staden.

En nära samverkan med skolorna i stadsområdet skapar kontinuitet i samverkan runt barnen och ökar förmågan att samverka med föräldrar. Stora satsningar har gjorts i området även från andra förvaltningar och bostadsbolag, exempelvis är nu nio skolor så kallade "Skolan som arena/Lights On" med extra aktiviteter vid skoldagens slut, läxläsning och olika evenemang.

Det har gjorts satsningar på samverkan med civilsamhälle och medborgarinitiativ, vilket i hög grad kunnat mötas upp med hjälp av de tillfälliga statliga medel som satsats för att minska andelen utsatta områden. En rad nya idéburna offentliga partnerskap (IOP) har tecknats med civilsamhället. Exempel är medborgarstyrda mötesplatser som möter bredare grupper av boende, mötesplatser som når riktade målgrupper som exempelvis mammor som vill sy, familjer som har barn med funktionsnedsättning, tidigt föräldrastöd eller läxläsning. I mötet med ideella krafter och förvaltningens medarbetare skapas en större förståelse och nya målgrupper som annars inte hittar till familjestöd eller aktiviteter får del av viktig samhällsservice. Genom att tillgängliggöra lokaler ökar människors möjlighet att organisera sig. Antalet bokningar på Forum, Medborgarhuset och Aktivitetshuset har ökat. På Aktivitetshuset i Hammarkullen är 92 procent av de 9 200 uthyrda timmarna föreningsbokningar, vilket bidrar till ett stärkt socialt liv.

Då relativt få unga i stadsområdet uppger att de är med i annan organiserad fritid är öppna mötesplatser (fritidsgårdar) extra viktiga. Mötesplatsenkäten som årligen genomförs på unga mötesplatser visar att 92-93 procent av de som besöker verksamheterna upplever en hög grad av gemenskap, positiv förväntan och rättvisa i verksamheten. Förvaltningen fortsätter med samverkan med föreningen Passalen för trygga besök för de med funktionsvariation. På flera av mötesplatserna är nu andelen funktionsvariation över 20 procent.

Nordost är det stadsområde där flest barn lever i ekonomisk utsatthet, andelen som är med i strukturerad fritid är relativt låg och tilliten till samhället behöver öka. Antalet särskilt utsatta områden ligger kvar på en hög nivå och problemen med rekrytering till organiserad brottslighet är fortsatt stor.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

- Genomföra barnkonsekvensanalyser och beakta barnens bästa inför varje beslut där barn finns i ärendet.
- Fortsatt fokus på familjecentrerat arbetssätt, att barn ska ha en bra förskola och skolgång, stor tillgång till kommunalt serviceutbud med meningsfull fritid, läsläsning och stöd till civilsamhället. Viktigt att fortsätta med hög nivå av lovsatsningar, feriejobb och områdesarbete även när tillfälliga medel inte längre är tillgängliga. Framgångsfaktor för att stärka trygghet, tillit och arbeta med lokalt mobiliseringsarbete.
- Fortsätta utveckla samverkan runt de som behöver stöd av socialtjänst.
- Öka den digitala förmågan för ett självständigt liv
- Ökad normkritiskt förhållningssätt, bli än bättre på att möta varje enskild på ett jämlikt sätt för att möjliggöra delaktighet och stärka demokratiska processen.
- Fortsatt fokus på studie- och yrkesvägledning och stimulera till arbete, utbildning och praktik.
- Utveckla bemötandefrågor och förtroendeingivande möten med invånarna, likaså olika former av delaktighet och inflytande inom verksamheterna.
- Inför 2023 kommer förvaltningen tillsammans med Polisen etablera ett nytt brottsförebyggande program Kurve Kriegen, som riktar sig till målgruppen 8-15 år. Med minskad brottslighet förväntas gemenskap och tillit på sikt öka, även om det är ett mycket långsiktigt arbete.

2.4.2 Uppdrag

2.4.2.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Status	Kommentar
Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler	✓ Avslutad	Samtliga efterfrågade lokaler av valnämnden som drivs av socialförvaltning Nordost är säkrade inför valet 2022. Lokalerna finns tillgängliga samt bemanning är bokad.
Socialnämnderna får i uppdrag fortsätta utvecklingen av arbetet mot våld i nära relationer, både det våldspreventiva arbetet, arbetet med våldsutsatta samt arbetet med våldsutövare.	✓ Avslutad	Våld i nära relationer (VINR) och Hedersrelaterat våld och förtryck Förvaltningen har tillsatt en tvärfunktionell arbetsgrupp som omhändertar mycket av arbetet med "Socialnämnd Nordosts plan mot våld i nära relationer - inklusive hedersrelaterat våld och förtryck, barn som bevitnat våld och våldspreventivt arbete 2021 – 2023". En styrgrupp har tillsatts under hösten för organisationens och arbetets utveckling. Arbetsgruppen har under året tagit fram ett stödmaterial i mötet med våldsutsatta, kartlagt förvaltningens insatser riktade till våldsutövare och tagit fram rutin för uppföljning VINR-ärenden. Samverkan, utveckling och

Uppdrag	Status	Kommentar
		utvärdering av arbetet kring våld i nära relationer. Samverkan med övriga socialförvaltningar, ideella organisationer och kommunövergripande nätverk. Arbetet med att möta förvaltningens invånare som lever med hedersrelaterat våld och förtryck utvecklas ihop med staden. Kampanjer för att nå ut till invånare har under året bland annat varit Mobilisering mot könsstämpning av flickor och kvinnor, Höj din uppmärksamhet, Information om det nya hedersbrottet. Resursteam Heder har även föreläst om dubbelutsatthet för unga som lever i hederskontext och lever med våld i sin parrelation. FREDA-kortfrågor är den viktigaste metoden för att identifiera ärenden där hot om våld eller våld förekommer. Frågorna kräver fysiskt besök och en markant ökning av användandet av FREDA-kortfrågor ses efter pandemin. Medarbetare ska systematiskt ställa frågorna i samtliga ärenden för att öka möjligheten att identifiera utsatta och kunna erbjuda adekvat stöd. Användandet av FREDA kortfrågor är ett fortsatt prioriterat utvecklingsområde. Arbetet med barnkonsekvensanalyser fortsätter utvecklas och prioriteras för att säkerställa barns behov av skydd och stöd, bland annat via egenkontroller av hur barn berörs av fattade beslut. Det pågår flera arbeten för att utveckla arbetet med våldsutsatta, barn som har bevittnat våld och våldsutövare. Under 2022 har arbetet med Islandsmodellen fortsatt. Modellen infördes i november 2021 i Socialförvaltning Nordost. Totalt har förvaltningen hanterat tolv Islandsärenden varav sju i det direkt akuta skedet och fyra där förvaltningen tagit vid när socialjouren hanterat den akuta situationen. I arbetet med Islandsmodellen krävs ett nära samarbete och kommunikation mellan socialsekreterare på barn, vuxen samt polis som tillsammans hanterar den akuta situationen där våld i hemmet uppstått. Vid utvärdering på barn och unga är upplevelsen att samarbetet fungerat väldigt väl mellan enheterna och att våldsutsatta vuxna och barn har fått den hjälp, det stöd och skydd de behöver skyndsamt. Våldsutövaren kontaktas också för att få hjälp med att arbeta med sitt våldskapital genom metoden MPV, utifrån hur det bland annat påverkar barnen. Arbetet med våldsutövare utvecklas fortsatt och kompetens finns för att genomföra utredning av behov hos våldsutövare. Våldsprevention Våldspreventionsarbetet utgår från "Nordost fritt från våld" som är en våldspreventiv satsning med stöd av tillfälliga statliga medel. Fokusområdena är Skola, fritid och fältverksamhet, ungas delaktighet, föräldrar, föreningar och invånare samt polis, bostadsbolag och trygghetsarbetet ex. medborgarlöftet i Kortedala. WHO:s tre våldspreventiva förändringsprinciper ligger till grund för arbetet. • Medvetenheten/kunskapen om sambandet mellan lindrigt och grovt våld ska öka. • Medvetenheten om sambandet mellan destruktiva könsnormer och våld ska öka. • Medvetenheten om hur vi alla kan vara aktiva

Uppdrag	Status	Kommentar
		åskådare som kan ingripa mot våld ska öka. Genom att arbeta med alla dessa principer samtidigt uppnås effekt av det våldsförebyggande arbetet. Exempelvis medborgardialog i samverkan med Trygg i. Kunskapshöjande insatser Insatser för att öka kunskap om våld hos medborgare och anställda sker via kampanjer som Orange Day och Svartsjuka är inte romantiskt; via att delta i externa sammanhang som West Pride och Frihamsdagarna för att sprida information om förvaltningens våldspreventiva satsning Nordost fritt från våld; via att utbilda och föreläsa om våld och våldets olika uttryck exempelvis sexuellt våld, våld mot barn, FREDA-kortfrågor genom förvaltningens utbildarnätverk samt inbjudna sakkunniga. Ett samarbete med Trygg i Nordost och de nya Skolan som arena-koordinatorerna har påbörjats runt samarbeten på skolor. De flesta medarbetare har genomgått grundutbildning i våld i nära relationer och hedersrelaterat våld. Medarbetarna, bland annat i receptionerna, har blivit mer lyhörda och observanta på om klienter uppvisar tecken eller antyder att deras ärende kan handla om hot och våld, så de kan lotsa klienterna rätt. På unga mötesplatser används metoderna i aktiviteter kring normbrytande beteende. Medarbetarna inom verksamheter i Hammarkullen har deltagit i ett särskilt utbildningsprogram, som tagits fram i samarbete med stadsledningskontoret med brottsförebyggande syfte samt att hantera att arbeta och verka i miljö som påverkas så tydligt av kriminella beteenden och miljöer. Medarbetare inom resursenheterna har deltagit i en utbildning "Att påverkas och drabbas av sitt arbete". Utbildningen syftade till att öka kunskapen om hur arbetet med traumatiserade och våldsutsatta personer påverkar medarbetaren. På kort sikt en arbetsmiljöfråga, men ytterst handlar det om att en säker och trygg arbetsplats för alla anställda är en förutsättning för att förvaltningens klienter ska kunna ges rättssäkra och jämlika insatser, samt ett gott stöd och ett bra bemötande. Förvaltningen anordnar stadenövergripande kompetenshöjande insatser inom: • Konferens om våld i ungas parrelationer • Utbildning om könsstämpning • Att möta våldsutövare • Att påverkas av sitt arbete Arbetet med våld i nära relationer har finansierats av statliga medel och det våldspreventiva arbetet av Socialstyrelsens medel för utsatta område. Utbildningar "Att samtala om våld", Möta personer med våldsproblematik (MPV), föräldrastödsprogram och Projekt support (PS, en metod som ger stöd till att återskapa en tillitsfull relation inom familjen där våld förekommit), TMO-F (Trauma medveten omsorg Familjehem) genomförs i förvaltningen. MPV (möta pappor/föräldrar med våldsproblematik) syftar till att öka tryggheten och säkerheten för barnen både kortsiktigt och långsiktigt. Metoden har som mål

Uppdrag	Status	Kommentar
		att öka pappans/förälderns motivation för att börja i behandling eller inleda annat förändringsarbete, som i sin tur ska syfta till att våldet upphör. Ett ytterligare mål är att öka pappans/förälderns ansvarstagande för barnet och därmed underlätta även andra insatser som ökar barnets trygghet och säkerhet; föräldraansvaret ska innefatta att barnet har upplevt våld.

2.5 Målområde: Kultur, kvalitet, effektivitet

2.5.1 Mål och indikatorer

2.5.1.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Måluppfyllelse

■ God

Analys av resultat

Budget i balans

Förvaltningen har en budget i balans och fyra av fem avdelningar har en budget i balans varav den avdelning som inte har haft budget i balans på helåret har en positiv trend med överskott från och med augusti. Förvaltningen har lyckats säkerställa en hög grad av rätt insats i rätt tid till rätt pris. Förvaltningen har haft en hög intensitet i uppföljningen av insatser med lägre andel försenade utredningar inom Barn och Unga samt färre ärenden inom myndighet vuxen. Inom försörjningsstödet har antalet e-ansökningar mer än tredubblats under året och nettokostnaderna minskat med cirka 9%. Andelen konsulentstödda familjehem har minskat och familjehem i egen regi har ökat till 84%. Externa öppenvårdsinsatser har minskat och interna öppenvårdsinsatser har ökat. Måluppfyllelsen bedöms vara god.

Långsiktigt hållbara finanser

Förvaltningen har sett och fortsätter se positiva synergieffekter av omorganisationen. Inom de stora myndighetsverksamhetsområden (vuxenvård, barn och ungdomsvård och försörjningsstöd) har förvaltningen lägre ackumulerad nettokostnad 2022 än 2021. Även om förvaltningen erhållit en stor del tillfälliga medel 2022, både i form av statsbidrag samt kommunbidrag hade resultatet varit positivt 2022 även om dessa tillfälliga medel inte tillkommit. Förvaltningen har ökade nettokostnader inom ett verksamhetsområde, fritid. Det är bra då det följer den långsiktiga strategi förvaltningen har med att arbeta med tidiga och förebyggande insatser.

Förvaltningens eget kapital är fyllt till maximalt tillåtna gräns och budgetföljbarheten i organisationen är god. På längre sikt finns risk för ökade kostnader kopplat till den höga inflationen, bland annat kostnader kopplat tillköpta insatser samt lokaler. Förvaltningen har också en hög andel intäktsfinansierad verksamhet där finansieringen upphör 2024. Om denna verksamhet ska finansieras inom ram behöver kostnaderna inom övriga verksamhetsområden fortsatt minska.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Budget i balans

Budget är i balans. Utifrån antagen strategi kan förvaltningen tillse en ännu högre andel köpta insatser via SPINK.

Långsiktigt hållbara finanser

Förvaltningen fortsätter att arbeta enligt den framtagna strategin som innehåller följande punkter:

- * Säkerställa rätten till bistånd enligt lag och praxis
- * Hög intensitet i uppföljningen av insats tillsammans med den enskilde
- * Alla externa köp följer processen och rekommendationer från SPINK.
- * Förhandling av priser med leverantörer i de fall placeringar sker via direktupphandling
- * Ökad andel familjehem och öppenvårdsinsatser i egen regi

På lång sikt är strategin att jobba med kategoristyrningen och se över stadens utbud och den insatsmix vi behöver för att möta behovet över tid. Jobba med tidiga och förebyggande insatser. Tillse att insats utförs av rätt huvudman.

Utöver fastslagen strategi kan förvaltningens arbete med utveckling leda till långsiktigt hållbara finanser. Den utveckling som sker inom försörjningsstödet med digitalisering och automation är ett exempel men också verksamhetsutveckling och vidareutveckling av verksamhetssystem kan leda till långsiktigt hållbara finanser.

2.5.1.2 Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet

Måluppfyllelse

■ Viss

Analys av resultat

Nämndens kostnad individ- och familjeomsorg (kronor per invånare) har minskat 2022 jämfört med 2021 från 13 155 kr till 12 379 kr vilket är lägre än nämndens mål för 2022 (14 500 kr).

De samlade nettokostnaderna inom Individ och Familjeomsorg har minskat med 4,5 procent samtidigt som antal invånare ökat.

Samtidigt som förvaltningen ser synergieffekter inom avdelningarna återstår det ett arbete med att vidareutveckla de horisontella processer som löper över flera avdelningar, klientens process i förvaltningen.

En förutsättning för en kostnadseffektiv välfärd med hög kvalitet är en uppföljning som även den är tvärfunktionell där stödfunktioner och chefer tillsammans arbetar med att systematiskt följa upp resultat och utfall av verksamheten, gärna tillsammans medarbetare i verksamheten. Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att få olika stödfunktioner att samverka mer än tidigare men detta måste vidareutvecklas och prioriteras.

Förvaltningen har gjort en kartläggning av chefers organisatoriska förutsättningar. De förbättringsförslag som framkom av denna kartläggning håller på att implementeras i förvaltningen och förväntas på sikt leda till bättre förutsättningar för förvaltningens chefer vilket i sin tur ger våra medarbetare bättre förutsättningar

att lyckas i deras arbete.

Den höga personalomsättning som förvaltningen lider av har påverkat målvärdet (Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till stadens totala personalstyrka), förvaltningens ekonomi och kvalitet negativt. Det pågår ett intensivt arbete med att dels långsiktigt förbättra förvaltningens möjligheter att rekrytera och behålla personal, men även ett kortsiktigt arbete för att mildra konsekvenserna av personalomsättningen genom att exempelvis tillfälligt anställa administrativ personal som kan underlätta det administrativa arbetet för våra socialsekreterare. Även det påverkar målvärdet negativt även om det ger reella positiva effekter för nämndens verksamhet.

Måluppfyllelsen bedöms därmed till viss.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Förvaltningen har börjat undersöka om nyttorealiserings kan användas för att öka förutsättningarna att uppnå önskade resultat och effekter med de digitala utvecklingsinitiativ som vi genomför och planerar att genomföra.

Det pågår flertalet digitalisering och automatiseringsinitiativ inom förvaltningen, bland annat inom försörjningsstödet som förväntas ge mer tid för klientnära arbete. Liknande lyckade utvecklingsinitiativ kan både vara kvalitetshöjande och leda till en högre kostnadseffektivitet.

Förvaltningen har från och med 2023 tagit över ansvaret över enheten tjänsteförvaltning integrerad digitalisering som arbetar med förvaltningen av de verksamhetsspecifika system och tjänster, till exempel Treserva, PMO och Plugo, som används inom förvaltningarna ÄVO, FFS och de fyra socialförvaltningarna. Övergången ger förvaltningarna utökade möjligheter till verksamhetsutveckling som dels ger göteborgarna valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Personal i direktkontakt med invånare i förhållande till stadens totala personalstyrka	77%	75%	78%
Kostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv.	14 740	12 379	14 500

2.5.1.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor

■ Viss

Analys av resultat

Förvaltningen arbetar fortsatt utifrån programmet för attraktiv arbetsgivare med fokus på att utveckla organisationskulturen så att tilliten ökar inom organisationen och mellan oss och dem vi är till för.

Ambitionen är att ha ett hållbart ledarskap och medarbetarskap där balansen mellan arbete och fritid är god. Detta uppnås genom att fortsätta förbättra och utveckla arbetsmiljöarbetet och i första hand främja god hälsa och arbeta med stöd för att stärka förmågan att hantera arbetsbelastning och möjligheten till återhämtning. Särskild fokus har lagts på chefers organisatoriska förutsättningar och också att stärka förvaltningens arbete för att motverka tystnadskultur, otillåten påverkan samt hot och våld. Detta arbete fortsätter löpande.

En negativ avvikelse är fortsatt bemanningsproblematiken då det är tydliga svårigheter att rekrytera- och behålla såväl socialsekreterare som 1:e socialsekreterare med rätt kompetens. Socialsekreterarna i förvaltningen är till övervägande del unga och oerfarna vilket i sig inte ska anses negativt, dock fordrar ärenden inom förvaltningen många gånger erfarenhet vilket kan saknas då mindre erfarna socialsekreterare är övervägande representerade. Främst gäller den höga personalomsättningen avdelningen barn och unga men där också en ökning av personalomsättning är synlig inom avdelningen försörjningsstöd och vuxna. En utmaning är att behålla erfarna socialsekreterare och 1:e socialsekreterare samt erfarna chefer i förvaltningen och särskilt fokus läggs fortsatt på att ta fram modeller och arbetssätt för att få dessa att stanna kvar.

Personalomsättningen låg 2021 på ungefär samma nivå som 2020 vilket är något högre än målbilden men då organisationen var ny kan det varit en optimistisk bedömning att personalomsättningen skulle minska redan år ett. Än kan ingen större avvikelse ses även om det varit fler förvaltningsinterna avgångar hittills under 2022 jämfört med samma period 2021.

En negativ avvikelse är att sjukfrånvaron under inledningen av året var onormalt hög vilket sannolikt kommer påverka sjuksiffrorna hela året. Den höga sjukfrånvaron hade troligen sin orsak i att många var Covidsjuka under den perioden. Från halvåret syns en viss ökning av korttidsfrånvaron inom förvaltningen medans den längre frånvaron ligger på samma nivå som tidigare.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

HR avdelningen har återbesatt de vakanser som rådde under sommaren där bemanningen åter är fulltalig från och med hösten, vilket bidrar till ett ökat arbete i frågor för rekrytering och kompetensförsörjning. Utifrån fokus på chefers organisatoriska förutsättningar görs en satsning på ledarutbildning för förvaltningens alla chefer i syfte att än mer stärka kunskapen kring ledarskapets betydelse utifrån neurovetenskapen. Vidare stärks kunskapen om otillåten påverkan, trakasserier och repressalier ur ett arbetsrättsligt perspektiv i syfte att än mer nå kunskap inom området. För att öka möjligheterna för förvaltningen att hantera och utveckla såväl det operationella som det strategiska arbetet för att hantera kompetensförsörjning och rekryteringsarbetet utökas HR avdelningen med 1,0 tjänst. Detta för att än mer fokusera och driva igenom aktiviteter för förvaltningen som en attraktiv och relevant arbetsgivare. Vidare kommer HR avdelningen under senare delen av året intensifiera arbetet med att ta fram tydligare förvaltningsövergripande introduktionsprogram för nyanställda, erbjuda mer stöd och utbildning i lönefrågor, arbetsmiljöfrågor samt vidareutveckla förvaltningens strategier och arbete med employer brand.

Indikatorer kopplat till målet	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Sjukfrånvaro	6,6%	6,7%	6,7%
Personalomsättning	13,2%	19,3%	13%
Medarbetarengagemang (HME)	77	79	79
Medarbetarengagemang (HME) Chefer	76	78	82

2.5.2 Uppdrag

2.5.2.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022

Uppdrag	Status	Kommentar
Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.	✓ Avslutad	Förvaltningen arbetar kontinuerligt med nyttjanderättsavtal och överenskommelser om samnyttjande tillsammans med andra nämnder för att använda våra lokaler så effektivt som möjligt. En stor del av förvaltningens kostnader ligger inom köpt vård och boende, där SPINK (Samlad placering och inköpsfunktion) för förvaltningens räkning arbetar med kategoriplansarbete som hjälper förvaltningen att långsiktigt planera för egen regi och avtal med externa leverantörer utifrån bedömda behov. Förvaltningen har också startat ett internt arbete med processbeskrivningar för att förenkla och effektivisera arbetet med köpt vård och boende. Förvaltningen har även under året köpt in inköpsanalysverktyget KMD för att kunna vidareutveckla förvaltningens egna strategiska inköpsarbete. Inom försörjningsstödet pågår ett arbete med digitalisering och automatisering för att frigöra tid för mer klientnära insatser. Överföringen av Intraservice tjänster inom vård och omsorg till socialförvaltningarna (Stadig) är slutförd. Överföringen förväntas ge socialförvaltningarna förbättrade möjligheter att effektivt styra utveckling utifrån verksamheternas behov. I förvaltningens budget för 2023 återfinns ett generellt effektiviseringskrav på samtliga verksamheter (0,5%) och ett ökat effektiviseringskrav på administrativa stödfunktioner (1%). Det långsiktiga strategiska effektiviseringsarbetet fortsätter därmed inom ram för ordinarie verksamhet.
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa att insatser bygger på beprövade metoder och arbetssätt samt att behandlande insatser utförs av legitimerad personal.	✓ Avslutad	Inom förvaltningens alla avdelningar pågår ett arbete med att säkerställa att insatser bygger på beprövade metoder och arbetssätt. Samtliga avdelningar har under år 2022 tagit fram och beslutat om kompetensutvecklingsplan för medarbetare. Addiction Severity Index (ASI) används inom missbruksvården för att kartlägga den enskildes situation och hjälpbehov samt följa upp detta. Uppföljning av behandlingsåtgärder (Ubåt) ger därefter möjlighet att utvärdera vad beviljade insatser ger för resultat. Vidare använder både vuxen och försörjningsstöd i olika omfattning Audit och Dudit, evidensbaserade och lättillgängliga verktyg som identifierar problematiskt alkohol- och drogbruk. Båda spåren använder också i det dagliga arbetet Motiverande samtal (MI) och FREDAs kortfrågor för att systematiskt kunna identifiera ärenden där det förekommer våld eller hot om våld. Implementeringen av Signs of Safety fortsätter enligt plan, i samverkan mellan flera avdelningar. Signs of Safety är ett lösningsfokuserat förhållningssätt där samarbetet mellan familjen och socialtjänsten är i centrum. Socialtjänsten arbetar med det som fungerar i familjen och familjens nätverk. Förvaltningen har sett att perspektiven inom Signs of Safety och nätverksarbete inte alltid inkluderas vid framtagning

Uppdrag	Status	Kommentar
		av nya rutiner eller informationsmaterial. Detta är ett förbättringsområde. Implementeringen har även försvårats av den personalomsättning som finns inom framför allt avdelning Barn och Unga. SAVRY är ett instrument för bedömning av risk för våldsamt beteende eller annat allvarligt kriminellt beteende bland ungdomar. Utbildning av medarbetare i SAVRY, samt i metoden EARL, som är anpassad för de yngre barnen, har påbörjats under 2022. Planering har gjorts för en större utbildningssatsning i dessa metoder under år 2023. Att Möta pappor/föräldrar med våldsproblem (MPV) är en samtalsmetod som syftar till att öka tryggheten och säkerheten för barn i både ett kort- och långsiktigt perspektiv. Under år 2022 har MPV med familjebehandlare genomförts i ärenden som berör partnervåld samt i ärenden där en förälder utsätter barnet för våld. Feedback Informed Treatment (FIT) används för att mäta individuell utveckling hos klienten. I metoden får mottagaren själv skatta sin utveckling efter varje möte eller behandlingstillfälle. Inom den arbetslivsrehabiliterande verksamheten används metod för progressionsmätning på individnivå utifrån mätverktyget BIP. Verktöget är framtaget för att kunna mäta progression hos en målgrupp med komplexa problem såsom begränsat deltagande på arbetsmarknaden, psykisk/fysisk ohälsa, sociala utmaningar och missbruk. Utbildningsinsatser inom första hjälpen i psykisk hälsa och lågaffektivt bemötande har genomförts under året. Tillsammans med stadsledningskontoret och kollegor har förvaltningen utvecklat en utbildning specifikt för personal som finns och arbetar i Hammarkullen som fått mer kunskap om beprövade metoder för att arbeta med gängrelaterat våld och kriminalitet. Förvaltningen har under året också påbörjat ett samarbete med Polismyndigheten för att med hjälp av den tyska metoden Kurve Kriegen fånga upp yngre barn som bedöms finnas i riskzonen för att hamna i organiserad kriminalitet.

3 Uppdrag utanför budget

Följande avsnitt följer upp alla uppdrag som nämnden fått till sig från kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen efter att nämnden beslutade om sin verksamhetsplan för 2022.

3.1 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

Uppdrag	Status	Kommentar
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatomål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.	✓ Avslutad	Förvaltningen har arbetat med frågan i samband med implementeringen av det stadengemensamma miljöledningssystemet. Förvaltningen har tagit fram lokala miljömål som sträcker sig till 2026 och kommer lyfta upp förslag på olika mål från år till år för nämnden att besluta om i sin årliga verksamhetsplan. De lokala miljömålen kommer att bidra till att uppnå politikens mål om 1,5 grader.
Stadsdelsnämnderna får i uppdrag att, tillsammans med idrotts- och föreningsnämnden, utreda en framtida möjlig organisering av utlåning av idrotts- och fritidsartiklar i stadsområdena. Uppdraget övergår till socialnämnderna efter årsskiftet 2020/2021.	✓ Avslutad	Uppdraget är genomfört i och med nämndens beslut den 29 mars 2022 där förvaltningen presenterade en fördjupad utredning utifrån tidigare beslut i nämnden.
Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.	✓ Avslutad	I den lokala samverkansöverenskommelsen beskrivs att samtliga medarbetare och chefer ska ha APT minst en gång i månaden undantaget juli. Att detta fungerar följs upp i samverkanssystemet. För chefer sker uppföljning i FSG. I samband med arbetsmiljöronde 2 säkerställs att alla chefer har APT genom en särskild uppföljningsfråga i arbetsmiljöuppföljningen.
Alla stadens nämnder ges i uppdrag att göra samtliga av Göteborgs Stads nämndhandlingar, undantaget sekretesshandlingar, presidiehandlingar samt interna arbetsmaterial, tillgängliga i appen Netpublicator när handlingarna är färdigställda enligt nämnden, för politiska sekreterare,	✓ Avslutad	Uppdraget är slutfört i och med att mappar med handlingar fanns på plats inför nämndens sammanträde i maj.

Uppdrag	Status	Kommentar
kommunfullmäktige i Göteborgs Stad.		
Förskolenämnden, grundskolenämnden, utbildningsnämnden, socialnämnd Centrum, socialnämnd Hisingen, socialnämnd Nordost och socialnämnd Sydvest uppdras att sprida information och utbildningsinsatser riktade till medarbetare i förskola, skola och socialtjänst för att motverka kvinnlig könsstympning. I insatserna skall information ges om regionens Vulvamottagning.	✓ Avslutad	I samverkan med Angereds närsjukhus och Vulvamottagningen har förvaltningen genomfört kompetensutveckling för yrkesverksamma som handlar om nolltolerans mot kvinnlig könsstympning. Inför sommar- och jullov var förvaltningen del i mobilisering för att höja yrkesverksammas uppmärksamhet för risken att barn och unga förs utomlands för könsstympning.
Göteborgs Stads Parkering AB och andra berörda nämnder får i uppdrag att avskaffa p-avgifter på personalparkeringar i ytterområden där det finns andra parkeringsplatser (ofta på/längs gata) i området eller motsvarande lägen som är avgiftsfria, vilket undviker risk för förmånsbeskattning.	✓ Avslutad	Förvaltningen har återrapporterat uppdraget till kommunstyrelsen i oktober. Inga parkeringar har gjorts avgiftsfria då det finns en otydlighet i vilka urvalskriterier som ska användas samt definitionen av vad som är en personalparkering.
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris.	✓ Avslutad	Förvaltningen har tagit fram en rutin som säkerställer att vi kan ta emot kontantbetalning vid särskilda tillfällen som vid betalning av kopior på allmänna handlingar. Förvaltningens stora betalflöden är löner och fakturabetalningar som hanteras av Intraservice och Stadsledningskontoret. Dessa bedöms inte rimligt att hantera via kontanter. Att kunna betala ut försörjningsstöd är prioriterat för förvaltningen och det behöver finnas alternativa lösningar om verksamhetssystem eller betalsystem ligger nere. Vid kortare tillfällen då verksamhetssystemet inte fungerar har förvaltningen en fungerande lösning men hanteringen behöver kvalitetssäkras och en gemensam lösning för staden bör tas fram. Framtagande av uppdaterade kontinuitetsplaner för försörjningsstödet pågår.
Socialnämnderna får i uppdrag att säkerställa hjälp och stöttning till	✓ Avslutad	Förvaltningen arbetar aktivt så väl strategiskt som operativt med att verka utifrån stadens program för attraktiv arbetsgivare. Genom att stärka förvaltningens ledare i kunskaper inom

Uppdrag	Status	Kommentar
stadens anställda inom socialtjänsten.		kompetensbaserad rekrytering, hantering av rehabiliteringsprocesser samt lönebildning och arbetsmiljö kan det bidra till ett än mer tryggt ledarskap i förvaltningen, vilket möjliggör för medarbetare att i större utsträckning uppleva arbetet som utvecklande och tryggt. Vid situationer då medarbetare eller ledare upplever behov av ökat stöd kopplat till arbetet finns möjlighet till företagshälsa samt tjänster via Falck Healthcare. Som en del i arbetet som attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor har förvaltningen intensifierat arbete för att bättre kunna känna igen, stå emot och hantera otillåten påverkan. Projekt Otillåten påverkan har pågått sedan 2018. Som en del i detta genomförde en extern granskare en rad intervjuer med personal inom socialtjänsten som arbetar med myndighetsutövning i dåvarande SDN Angered. Resultatet av den utredning som intervjuerna var en del utav, tillsammans med lokala erfarenheter och kunskaper samt vägledande material från relevanta myndigheter, ligger nu till grund för flera av de åtgärder som vidtagits mot problemet med otillåten påverkan och tystnadskultur. Förvaltningens arbete i frågan har som utgångspunkt en tillsammans med de fackliga organisationerna antagen nollvision mot otillåten påverkan och tystnadskultur, och nolltolerans mot alla former av otillåten påverkan eller tecken på tystnadskultur. Det finns en praxis inom förvaltningen för hur man hanterar särskilt svåra ärenden och händelser. Denna praxis har utvecklats och formaliserats i en rutin för ärenden där det finns risk för otillåten påverkan. Rutinen är ett komplement till förvaltningens hot- och våldplan. Den utbildningsinsats som pågått sedan hösten 2021 tar två perspektiv på otillåten påverkan: ett arbetsmiljöperspektiv och ett demokratiskt perspektiv. I utbildningsinsatsen görs starka poängter av vad man inte förväntas "tåla" i sin arbetsmiljö samt vad det innebär att vara "demokratins väktare" (Lundquist, 1998): att myndigheter och deras tjänstepersoner har stor betydelse för demokratins legitimitet och sätt att fungera. Utbildningens paroll "Prata om det!" pekar på vikten av att uppmärksamma och påtala inte bara faktiska påverkansförsök utan också de händelser och situationer i arbetsmiljön som väcker obehag, skam och skuld och som riskerar att påverka oss över tid och sakta förflytta gränsen för vad som är acceptabelt i mötet mellan klient och medarbetare. Förvaltningen arbetar på flera olika sätt med att stötta och se över kompetensutveckling och psykologiskt stöd till socialsekreterare. Alla socialsekreterare har kontinuerlig ärendegenomgång, metodhandledning och vardagligt stöd från sin förste

Uppdrag	Status	Kommentar
		socialsekreterare. Medarbetarna erbjuds att vid behov erhålla enskilda psykolog- och stödsamtal genom Falck Healthcare. Löpande kompetensutveckling genomförs bland annat i form av utbildning i motiverande samtal (MI), FREDa, riskbedömningsmodellen Signs of Safety, risk-/skyddsbedömningsstödet SAVRY, lågaffektivt bemötande, möta pappor med våldsproblematik (MPV) samt genom Dialoga respektive Yrkesresan. God introduktion är något som ökar tryggheten hos nya medarbetare. Introduktionen sker framför allt på respektive enheter, men det har också anställts introduktionssamordnare på avdelningsnivå. Delar av introduktionen är också gemensam för delar av förvaltningens medarbetare, bland annat genom handläggarskolan. I flertalet av förvaltningens komplexa individärenden är god samverkan en förutsättning för rättssäker handläggning. Förvaltningen fortsätter, bland annat därför, att anordna handläggarskola. Den riktar sig främst till nya medarbetare inom myndighetsutövningen i SF Nordost och förvaltningen för Funktionsstöd, samt till VFU-studenter inom förvaltningarna. Handläggarskolan har ett samverkanssyfte där medarbetare som samarbetar mycket med en annan enhet kan få tillfälle att lära sig mer om den verksamheten och hur de arbetar. En nyckel till god samverkan är att ha förståelse för, och kunskap om, den andra enhetens uppdrag och arbetssätt. Förvaltningen samtliga chefer har genomgått utbildning i neuroledarskap med utgångspunkt från hjärnforskning uppdelat på tre fokusområden; Självledarskapet, medarbetarskapet och ledarskapet. Självledarskapet, med förståelse för hur mycket man själv kan förändra sin upplevelse i varje situation, förklaring av de egna reaktionerna, behovet av stabilitet/trygghet, strategier för stresshantering, vardagsdetaljer att justera och möjligheterna när vi blir medvetna om varför vi gör som vi gör. Medarbetarskapet och förståelsen för andras beteenden. Vad som orsakar konflikter, varför vi hellre är offer än förövare, behovet av förtroendefulla relationer, varför bara trygga personer vågar visa sårbarhet. Hur vi blir bättre för varandra inom en verksamhet. Samt sista delen som omfattade ledarskapet och hur vi påverkar människor i beroendeställning och hur man som ledare kan bidra genom sin kunskap och förståelse för den mellanmänniska kommunikationen till att medarbetare upplever trygghet och tillit.
Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning och socialnämnderna får i	 Avslutad	Ett bedömningsstöd inom försörjningsstöd har tagits fram och syftar till att stärka likabehandling och arbetet med insatser. Bedömningsstödet kommer att ha tre

Uppdrag	Status	Kommentar
uppdrag att säkerställa att adekvat beslutsstöd och arbetssätt etableras.		inriktningar gällande insatser - arbetsmarknad, sociala skäl och rehabilitering. Medarbetare har genomgått utbildning under hösten och bedömningsstödet ska implementeras fullt ut under 2023.
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.	✓ Avslutad	Information om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskyddet och skyldigheter att rapportera om missförhållanden ingår som en egen punkt vid förvaltningens introduktion för nya medarbetare och chefer, som sker minst två gånger per år. Denna information kommer också att läggas upp på förvaltningens intranät under rubriken Min anställning.
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.	✓ Avslutad	Förvaltningen arbetar aktivt för såväl ett transparent informationsflöde om verksamheten som ett öppet och tillitsfullt kommunikationsklimat där alla anställda känner sig välkomnade att identifiera eventuella brister och/eller förbättringsåtgärder till sin chef/annan chef eller facklig representant. Förvaltningen arbetar också för att alla anställda ska ha god kännedom om sin meddelarfrihet, sitt meddelarskydd och sin skyldighet att rapportera om eventuella missförhållanden samt att det ska vara enkelt hitta till politikerns mejladresser och stadens visseblåsfunktion.
Socialnämnderna, kulturnämnden samt idrotts- och föreningsnämnden får i uppdrag att senast under 2022 revidera sina anvisningar för föreningsbidrag för att möjliggöra för den ekologiska dimensionen för idéburna verksamheter inom delningsekonomin att beviljas bidrag.	▶ Pågående	Förvaltningen har i samverkan med Idrotts- och föreningsförvaltningen (IoFF) påbörjat arbetet där IoFF inom ramen för sitt samordningsuppdrag samordnar arbetet i staden. Förvaltningen har deltagit i intervjuer och workshops för att kartlägga vilka typer av bidrag som kan delas ut. En rapport har tagits fram och förvaltningen arbetar vidare med uppdraget under 2023, samt reviderar anvisningarna. Då inga nya medel tillkommit är det få ansökningar som kommer att kunna beviljas lokalt i stadsområdets stöd till civilsamhället.
Socialnämnd Hisingen och socialnämnd Nordost får i uppdrag att se över och stärka kompetensutveckling och det psykologiska stöd som ges socialsekreterare så de kan känna sig trygga i att fatta beslut. För detta ändamål tillförs 5 mnkr till socialnämnd Hisingen och 5 mnkr till socialnämnd Nordost.	✓ Avslutad	Förvaltningen arbetar på flera olika sätt med att stötta och se över kompetensutveckling och psykologiskt stöd till medarbetare. Alla socialsekreterare har kontinuerlig ärendegenomgång, metodhandledning och vardagligt stöd från sin förste socialsekreterare. Medarbetarna erbjuds extern handledning och psykologiskt stöd. Vidare erbjuds samtliga medarbetare att vid behov erhålla enskilda psykolog- och stödsamtal genom Falck Healthcare. Dessa samtal kan inbegripa angelägenheter av såväl privat som arbetsmässig karaktär. Att erbjuda medarbetare löpande

Uppdrag	Status	Kommentar
		kompetensutveckling bidrar till att säkra kompetensförsörjningen. Alla avdelningar inom förvaltningen har under året arbetat med att ta fram kompetensutvecklingsplaner för sina respektive medarbetare. Flera utbildningsbehov har identifierats. Bland annat pågår utbildning i motiverande samtal (MI), FREDAs, riskbedömningsmodellen Signs of Safety, risk-/skyddsbedömningsstödet SAVRY, lågaffektivt bemötande, möta pappor med våldsproblematik (MPV) samt genom Dialoga respektive Yrkesresan. Förvaltningens enheter har utbildats i otillåten påverkan. Målet har varit att förankra kunskap om otillåten påverkan i den lokala praktiken och främja ett klimat där alla känner sig bekväma att tala med såväl kollegor som närmaste chef och fackliga organisationer. Förvaltningen har även publicerat en rutin för att identifiera och hantera ärenden med risk för otillåten påverkan. Rutinen publicerades under våren 2022 och arbetet med att implementera rutinen har pågått under 2022. God introduktion är något som ökar tryggheten hos nya medarbetare. Introduktionen sker framför allt på respektive enheter, men det har också anställts introduktionssamordnare på avdelningsnivå. Delar av introduktionen är också gemensam för delar av förvaltningens medarbetare, bl.a. genom handläggarskolan. I flertalet av förvaltningens komplexa individärenden är god samverkan en förutsättning för rättssäker handläggning. Förvaltningen fortsätter, bland annat därför, att anordna handläggarskola. Den riktar sig främst till nya medarbetare inom myndighetsutövningen i SF Nordost och förvaltningen för Funktionsstöd, samt till VFU-studenter inom förvaltningarna. Handläggarskolan har ett samverkanssyfte där medarbetare som samarbetar mycket med en annan enhet kan få tillfälle att lära sig mer om den verksamheten och hur de arbetar. En nyckel till god samverkan är att ha förståelse för, och kunskap om, den andra enhetens uppdrag och arbetssätt. Under hösten 2022 har förvaltningen genomfört en utbildningssatsning i neuroledarskap för förvaltningens samtliga chefer. Syftet var att ge förvaltningens chefer kunskap kring och verktyg i sitt ledarskap, med målet att skapa trygga chefer och arbetsplatser.
Socialnämnd Nordost får i uppdrag att, i samverkan med berörda parter, utveckla arbetssättet med Människan Bakom Uniformen (MBU). Eventuell finansiering	 Avslutad	En metodutveckling av MBU har genomförts med stöd av särskilda medel. Fokus på åldern 10-12 år, föräldrar och nyanlända. Projektledare har anställts för att ta fram metod och genomföra ett pilotprojekt. Referensgrupp av ambassadörer utsedd. Ung ledare från ambassadörer anställd i fyra månader som stöd i arbete med referensgrupp med mera. Omvärldsanalys och kartläggning har gjorts,

Uppdrag	Status	Kommentar
sker genom ovanstående fördelade medel.		metod har formulerats och material tagits fram. Efter dialoger med både referensgrupp av unga och organisationer har en metod tagits fram "Camp MBU" för årskurs 4-6 i form av ett dagläger för 15-20 barn på loven, i 3-4 dagar. Socialtjänst i form av fältverksamhet och väktarfirma (biljettkontrollanter) blir nya inslag jämfört med ordinarie kurs. MBU-ambassadörer arvoderas som unga ledare. Nationell MBU-samordnare och projektledare är huvudansvariga i piloten. Särskilda ledare behöver utses om beslut tas om fortsättning. Under 2023 fortsätter planering och genomförande av pilot och rekrytering av unga ledare inom ordinarie verksamhetsmedel. Beslut inväntas om eventuellt fortsatt arbete med målgruppen och finansiering av projektledare. Utvärdering och projektrapport tas fram och projektmaterial överlämnas till ordinarie verksamhet. Metodmaterial tas fram som sedan ska kunna spridas till övriga MBU-kommuner. Piloten görs i Nordost, men är i sin modell användbar framöver var som helst i Göteborg och Sverige. Vid fortsatt arbete krävs beslut, resurser och tid för arbetsformen och camperna inom samverkansorganisationerna.
Socialnämnderna får i uppdrag att genomföra lovsatsningar för barn och unga. Finansiering sker genom ovanstående fördelade medel.	 Avslutad	Under sommaren hade 21 mötesplatser för unga utökade öppettider och en planerad familjeaktivitet per vecka. Förstärkningen finansierades med stöd av medel från Socialstyrelsens utsatta områden och tillfälligt utökat kommunbidrag. Pop Up-verksamheten i Angered med feriearbetare och handledare hade spontanidrott för barn och unga och nådde hundratals barn. Under sommaren utökades även aktiviteterna på samtliga Skola som arena/LightsOn-platser och många barn och unga besökte verksamheterna. Statliga medel för utsatta områden har också gett möjlighet till fler aktiviteter inom Kulturskolan, Blå stället och en extrasatsning på de fritidshem som var öppna under sommarlovet. Gratis badbussar avgick varje onsdag till olika havsbad inom Göteborg i samverkan med bostadsbolagen. Föreningsvandringarna har varit trygghetsskapande varje fredag och lördag. Göteborgslokaler och andra aktörer har erbjudit aktiviteter i stadsområdet. I Nordost ska fritidsverksamheten även erbjuda en ingång i arbetslivet genom feriearbete, ung helg och andra ungdomsanställningar i verksamheten. Under perioden har ett förstärkt arbete med feriejobb kunnat göras där nu alla lov inkluderas. Förvaltningen ser goda resultat av lovverksamhet och att skapa jobb/praktik för ungdomar och unga vuxna. Det skapar trygghet och är en tydlig motkraft mot kriminalitet. 360 ungdomar har haft sin feriearbetsplats inom förvaltningen och totalt 1 954 ungdomar från stadsområdet fick feriearbete.

Uppdrag	Status	Kommentar
		Inför sommarlovet beslutade socialnämnden om förstärkning av föreningsbidraget för kostnadsfria aktiviteter på 2 mkr vilket resulterade i att totalt 4 mkr kunde beviljas fördelat på ett sextiototal ansökningar. Aktiviteter på hemmaplan, idrottsaktiviteter, läger, utflykter beviljades, och cirka 11 200 timmar till unga ledare. Socialnämnden beviljade ytterligare föreningsbidrag om cirka 600 tkr för matkostnader på lägeraktiviteter med övernattnig. Inför höstlovet och jullovet inkom ett fyrtiotal ansökningar för respektive lov, med beviljade aktiviteter för cirka 800 tkr för höstlovet och över en miljon kronor för jullovet. Många idrottsaktiviteter men även kultur, utflykter och evenemang på diverse anläggningar både i stadsområdet men även i övriga delar av staden.
Kommunstyrelsen omprioriterar 10 mnkr från den kommuncentrala potten försörjningsstöd extra beredskap för en ny kommuncentral pott som socialnämnderna kan avropa utan ytterligare beslut i kommunstyrelsen. Socialnämnderna får i uppdrag att stärka arbetet mot våld i nära relationer. Uppdraget ska ske i dialog med idéburna organisationer för att gemensamt komma fram med förslag på hur stödet till målgruppen kan stärkas.	✓ Avslutad	Socialförvaltning Centrum har samordnat arbetet med att ta fram ett IOP-avtal (Idéburet offentligt partnerskap) mellan de fyra socialförvaltningarna och elva idéburna organisationer som arbetar mot våld i nära relationer. De fyra socialnämnderna beslutade i november 2022 att ingå ett övergripande IOP-avtal vilket sedan ska följas av underavtal, beslut om ekonomi med mera. Syftet är att stärka möjligheten att möta fler våldsutsatta målgrupper i ett tidigare skede, att erbjuda mer långsiktigt stöd, och förbättra stödet till särskilt utsatta grupper.
Idrotts- och föreningsnämnden, socialnämnden Centrum, socialnämnden Hisingen, socialnämnden Nordost och socialnämnden Sydväst får i uppdrag att inleda förberedelser för att starta verksamhet för utlåning av idrotts- och fritidsartiklar i form av fritidsbanker i de fyra stadsområdena i januari 2023, enligt förslaget på organisation i utredningen.	✓ Avslutad	Förberedelser har inletts under hösten 2022. Studiebesök har gjorts på Fritidsbanken i Frölunda. Dialog med Idrotts- och föreningsförvaltningen (IoFF) om samverkan. Påbörjad kartläggning kring eventuella lokaler. Då avsatta medel inte täcker mer än samordning samt en Fritidsbank är det osäkert om det kommer startas Fritidsbank i Nordost under 2023. Arbetet fortsätter inom ramen för uppdrag i budget 2023 om att inrätta fritidsbanker.
Socialnämnd Hisingen, socialnämnd Centrum, socialnämnd Nordost och socialnämnd Sydväst får i uppdrag att komplettera befintlig rutin med att berörd förvaltning alltid skall göra en anmälan till	✓ Avslutad	Rutinen <i>Överväga polisanmälan vid misstanke om brott mot barn under 18 år</i> har kompletterats utifrån uppdraget, av stadenövergripande funktion. Ytterligare revidering och förtydligande av rutinen kan komma att ske.

Uppdrag	Status	Kommentar
polismyndigheten vid misstanke om att ett barn blivit fört ur landet av hedersrelaterade skäl.		
Kommunstyrelsen tillsammans med Socialnämnd Centrum, Hisingen, Nordost och Sydväst får i uppdrag att inleda riktade informationskampanjer om familjeplanering till kvinnor boende i riskområden, utsatta områden och särskilt utsatta områden.	 Pågående	Uppstart kommer ske tillsammans med stadsledningskontoret genom en arbetsgrupp i frågan som ska planera hur socialförvaltningarna ska ta sig an det gemensamma uppdraget. Arbetet kommer fortsätta under 2023.
Socialnämnderna får i uppdrag att utreda och ta fram förslag på hur villkoren för familjehem kan förbättras samt säkerställa att stödet till familjehemmen blir likvärdigt över staden. Utredningen skall även innehålla en ekonomisk konsekvensanalys om hur förslagen kan påverka Socialnämnderna.	 Ej påbörjad	Det är ett stadengemensamt uppdrag som kommer genomföras tillsammans med övriga socialförvaltningar. Uppdraget har inte påbörjats under 2022 och kommer stämmas av under 2023.
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.	 Avslutad	På två av våra större kontor har vi sensorer på samtliga våningsplan för lampor som endast tänds då det vistas medarbetare där samt att all belysning är ny med LED. I ett av kontoren har nya diskmaskiner köpts in vilket betyder att även de är energisnåla. I ett av förvaltningens större kontor är armaturerna utbytta till LED-belysning och rörelsevakter är installerade. Förvaltningen har i sin kommunikation varit tydliga med att adventsljusstakar endast ska användas i gemensamma utrymmen. Förvaltningen har även haft flera kommunikationskampanjer för att få förvaltningens medarbetare att bli mer uppmärksamma på energislöseri och bli mer medvetna om eventuella energibesparande åtgärder man kan göra på arbetsplatsen.