

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2021-09-09

Diarienummer N165-0233/21

Handläggare

Anna Holmqvist

Telefon: 031-367 90 07

E-post: anna.holmqvist@socialsydvast.goteborg.se

Slutrapportering av uppdrag avseende genomlysning av Nya Tillfället

Förslag till beslut

I socialnämnd Sydväst

1. Socialnämnden Sydväst godkänner slutrapporteringen av uppdraget avseende Nya Tillfället
2. Socialnämnd Sydväst förklarar uppdraget om en genomlysning av Nya Tillfället för avklarat.
3. Socialnämnden Sydväst godkänner förvaltningens förslag till åtgärder och förslag till fortsatt utredning
4. Socialnämnden Sydväst uppdrar åt förvaltningen att återkomma med en uppföljning av handlingsplanen i maj 2022.

Sammanfattning

Ärendet är en slutrapportering utifrån ett uppdrag fått från nämnden gällande Nya Tillfället för att öka trygghet och säkerhet i den inre och yttre miljön. Uppdraget har delvis utförts av en extern konsult som gjort en genomlysning av den inre miljön och utifrån detta tagit fram förslag på åtgärder för att öka trygghet och säkerhet. När det gäller den yttre miljön har en handlingsplan tagits fram internt i förvaltningen. Det är ett flertal åtgärder som föreslås vidtas utifrån dessa underlag t ex förlängning av stationär ordningsvakt, arbete med platssamverkan, tydliggörande av uppdrag för verksamheten, utvecklad samverkan med sjukvården och utveckling av ledarskap och medarbetarskap samt kultur- och värdegrundsarbete.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Sedan i mars har verksamheten haft en utökning av ordningsvakt så det varit två ordningsvakter dygnet runt. I nuläget ser vi att det finns behov av att behålla den extra ordningsvakten då det bidrar till en ökad känsla av trygghet både för personal och brukare. När de är två kan de också göra ingripanden på ett sätt som inte är möjligt om de arbetar ensamma. Förslaget att fortsätta med två stationära ordningsvakter på Nya Tillfället dygnet runt innebär en ökad kostnad med 290 000 per månad vilket motsvarar ca 3,5 mnkr på helår. Detta föreslås under 2021 finansieras med de extra trygghetsmedlen som avsatts i staden. Inför 2022 är finansiering inte klarlagd och behöver således beaktas i budgetprocessen.

Förslaget med att arbeta med en strukturerad modell platssamverkan kommer kräva utökade resurser för att säkerställa att vi kan bygga en ordentlig grund för samverkan. Bedömningen är att det första året kan behövas en heltidstjänst för att knyta alla kontakter

och skapa en struktur för arbetet, för att sedan minskas i omfattning. Kostnaden bedöms till 600 tkr första året och 200 tkr under kommande år.

Utöver dessa två förslag är det svårt att bedöma de ekonomiska konsekvenserna av övriga åtgärder. Förslaget som gäller anpassning av bemanning utifrån behoven kan komma att öka kostnaderna. Dock kan utvecklingen av verksamheten göra att t ex kostnader för skadegörelse minskar.

Det finns också vissa åtgärder som får en påverkan på verksamheter utanför nämndens ansvarsområde så som ordningsvakten i området som finansieras av centrala medel eller åtgärder i den yttre miljön som åligger Park och Naturförvaltningen.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

De personer som bor på Nya Tillfället har ofta levt i utanförskap en lång tid. De har svårt att tillgodogöra sig de insatser som samhället har att erbjuda och många av dem far illa på olika sätt med anledning av sin psykiska ohälsa, omfattande missbruk och kriminalitet. Det finns idag stora risker i verksamheten för både brukare och medarbetare. Med den samlade handlingsplanen som presenteras här ser vi en rad effekter som får betydelse för den sociala dimensionen. När handlingsplanens åtgärder är genomförda förväntar vi oss att se följande effekter:

- Att fler personer går vidare från akutboende till boenden som leder till att den enskilde kommer ut ur en hemlöshetsituation.
- En positiv inverkan på brukarnas möjlighet till förbättrad hälsa och minskat missbruk till följd av ett värderings- och kulturarbete som bygger mer på människors behov och förutsättningar än på kravställande.
- Fler brukare blir erbjuden en samordning av insatser som leder till förbättrad hälsa och minskat missbruk.
- Ökad känsla av och faktisk trygghet och säkerhet för både personal och boende.

Samverkan

Information till fackliga parter sker i LSG för avdelning Boende och Hemlöshet den 7 september 2021 samt på FSG den 15 september 2021.

Bilagor

1. Uppdrag handlingsplan utemiljön Nya Tillfället och Alma
2. Slutrapport Genomlysning Nya Tillfället och Alma
3. Protokollsutdrag 2021-03-31 §88
Yrkande S angående Nya Tillfället SN Sydväst 210331

Ärendet

Ärendet är en slutrapportering utifrån ett uppdrag fått från nämnden den 31 mars 2021 gällande Nya Tillfället för att öka trygghet och säkerhet i den inre och yttre miljön. Uppdraget har delvis utförts av en extern konsult som gjort en genomlysning av den inre miljön och utifrån detta tagit fram förslag på åtgärder för att öka trygghet och säkerhet. När det gäller den yttre miljön har en handlingsplan tagits fram internt i förvaltningen. I detta tjänsteutlåtande görs en samlad bedömning av de förslag som framkommit och vad som bedöms vara viktigast att fokusera på. Det är ett omfattande och långsiktigt arbete som behöver genomföras och därför föreslår förvaltningen en uppföljning innan sommaren 2022 för att återrapportera hur arbetet fortlöper.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Vid socialnämndens sammanträde den 31 mars 2021 gavs förvaltningen i uppdrag att genomföra en genomlysning av verksamheten vid Nya Tillfället och Almas kvinnoboende och ta fram förslag på konkreta åtgärder för att öka tryggheten i och runt boendet, både på kort och lång sikt. Detta skulle även inkludera personalens arbetsmiljö. En delrapportering av genomlysningen presenterades vid nämndsammanträdet i juni. Arbetet har varit uppdelat i två delar:

- Utemiljön runt Nya Tillfället och Alma med fokus på trygghet och säkerhet för medborgare, företagare, brukare och medarbetare.
- Verksamheten inne på Nya Tillfället och Alma med fokus på trygghet och säkerhet för medarbetare och brukare, arbetssätt och metoder samt kultur.

Förvaltningen bedömdes i stor utsträckning ha kompetens att själva bedriva genomlysningen gällande utemiljön runt Nya Tillfället och Alma. När det gäller verksamheten inne på Nya Tillfället och Alma gjordes bedömningen att det vore bra att ta in någon utifrån då det vore värdefullt att någon kan se på verksamheten med nya ögon. Båda deluppdragen pågick parallellt och de genomförde regelbundna avstämningar då de på många sätt hänger ihop.

För att kunna göra rätt åtgärder är det angeläget att försöka förstå komplexiteten i frågan vilket i stor utsträckning beskrivs i bilaga 1 och 2.

Målgruppen som placeras på Nya Tillfället har ofta en komplex problematik med en psykisk ohälsa och ett aktivt missbruk. Det finns också personer som har funktionsnedsättningar men som på grund av sitt missbruk inte får rätt insatser utifrån det. Regeringen gett ett uppdrag till en särskild utredare för att ta fram förslag på hur insatser för målgruppen samsjukliga förbättras, då det finns stora brister nationellt hur dessa personers behov blir tillgodosedda. Samverkan med sjukvården och stadens myndighetsavdelningar inom socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd är viktiga för att vi ska kunna ge brukarna rätt insatser och stöd. Det finns också i staden behov av att utveckla mer långsiktiga boendeinsatser för personer med mer komplexa behov då det är många som återkommer till Nya Tillfället.

En fråga som också är av betydelse är Nya Tillfallets placering i ett industriområde då det bidrar till en stark känsla av utanförskap och praktiska svårigheter att kunna förflytta sig och delta i sociala sammanhang. Det finns också mycket synpunkter på verksamhetens

storlek med 73 akutplatser på Nya Tillfället och 17 på Alma. Det finns ytterligare ett boende med en liknande målgrupp på August Barks gata med 20 platser, vilket gör att det är många personer i målgruppen som vistas i området. Under sommaren har det dock varit 30 tomma platser på Nya Tillfället vilket inte verkar ha haft en påverkan på de störningar som upplevs av närliggande verksamheter. Av erfarenhet finns det boenden med enbart 20 platser utan andra närliggande verksamheter där det inkommer mycket klagomål från grannar och närliggande verksamheter.

Beskrivning av deluppdrag kring den yttre miljön runt Nya Tillfället och Alma med fokus på trygghet och säkerhet för medborgare, företagare, brukare och medarbetare (bilaga 1)

Sedan verksamheten, tidigare Tillfället, flyttade till den nya verksamhetslokalen på Victor Hasselblads gata har antalet brott ökat mycket i området. Det har också inkommit en rad synpunkter på verksamheten både från företag och från boende i närområdet. Under en längre tid har Social resursförvaltning och Stadsdelsförvaltning Askim-Frölunda-Högsbo haft samverkansmöten där polis, företagare och fastighetsägare har träffats för att dela bilder, göra analyser och ta fram en gemensam handlingsplan. Det har t ex genomförts trygghetsvandringar, åtgärder för att minska risker i den yttre miljön så som att ta bort buskar som skymmer sikten och etablerat kontaktvägar. Under perioder har utvecklingen gått åt rätt håll och företagarna har sett en förbättring, men därefter har brottsligheten återigen ökat med t ex skadegörelser och cykelstölder.

Handlingsplanen bygger på följande strategier:

- Öka risken för den som har för avsikt att begå brott eller ordningsstörningar.
- Öka ansträngningen som krävs för att genomföra ett brott.
- Ta bort ursäkter för den som begår brott eller skapar otrygghet.
- Minska benägenhet för klienter på Göteborgs stads verksamheter att begå brott

Handlingsplanen innehåller följande förslag till åtgärder:

- Ordningvakter i området i samarbete med polisen
- Samordnad väktarrondering bland näringsidkare
- Öka näringsidkarna skalskydd
- Enhetlig gestaltning och ökad skötsel i området
- Åtgärder mot cykelstölder i samverkan med polis och fastighetsägare
- Stadsplanering med plats för alla
- Bygga upp en strukturerad platssamverkan
- Uppföljande trygghetsvandring

Beskrivning av deluppdrag kring den inre miljön – Genomlysning av Nya Tillfället och Alma med fokus på trygghet och säkerhet för medarbetare och brukare, arbetssätt och metoder samt kultur.

Konsult Björn Wäst har under maj-augusti genomfört genomlysningen av verksamheten på Nya Tillfället och Alma. Genomlysningen har skett genom att observationer under 20 heldagar på plats i verksamheten, genom intervjuer med medarbetare, brukare och andra nyckelroller samt genom att ta del av dokumentation och rutiner.

Rapporten (bilaga 2) är indelad i olika områden som innehåller beskrivningar utifrån teori, forskning och beprövad erfarenhet som kopplats samman med verksamhetens innehåll via analyser samt förbättringsförslag. Områden som belyses i rapporten är organisatoriska förutsättningar, målgrupp, ledarskap, säkerhet, socialt förändringsarbete, arbets- och boendemiljö och sysselsättning.

I rapporten beskrivs utmaningar som finns i verksamheten och en rad utvecklingsområden identifieras. Det finns behov av att tydliggöra verksamhetens uppdrag som är förankrat hos alla som har en påverkan på verksamheten: myndighet, övriga boenden inom avdelningen, chefer på olika nivåer, medarbetare, brukare, handläggare, SPINK osv. Det är tydligt att det finns utmaningar i ledarskap och medarbetarskap då det finns stora skillnader i arbetssätten mellan teamen och verksamheterna. Detta skapar svårigheter på olika sätt och bidrar till en otrygghet. Det finns också behov av att utveckla det sociala förändringsarbetet i arbetet med de som bor på Nya Tillfället och Alma.

Vissa delar lyfts också som områden som fungerar bra t ex skalskydd och väktarinsatserna.

Rapportens förslag till åtgärder:

- Ta fram en gemensam målbild och tillsammans med enhetscheferna arbeta fram tydliga förutsättningar och förväntningar som de har att förhålla sig till i sitt gemensamma utvecklingsarbete. I detta är det viktigt med regelbundet uppföljningsarbete där enhetscheferna coachas och speglas.
- Utifrån målbild påbörja ett aktivt kulturarbete genom att implementera och förankra målbild hos medarbetarna. Låta dem processa vad målbild innebär för dem? vad behöver de förändra? och hur ska förändringen komma till stånd?
- Förlänga utökad bemanning av ordningsvakt för att säkerställa tryggheten i boendena medan verksamheterna har möjlighet att ta fram en plan för verksamheternas arbetssätt och bemanning för att möta brukarnas behov över dygnet.
- Skapa rutiner och förutsättningar för ett kontinuerligt kultur- och värdegrundsarbete.
- Skapa rutiner för utförande och uppföljning av ett gemensamt socialt förändringsarbete.
- Skapa förutsättningar för en mer flexibel bemanning och nyttjande av lokaler som kan justeras efter brukarnas förutsättningar och behov, exempelvis specialkompetens på en avdelning för samsjuklighet.
- Hitta annan boendelösning för våldsutsatta kvinnor som far illa i miljön kring Nya Tillfället.

- Slå ihop Alma med Nya Tillfället och låt Alma vara en kvinnoavdelning med tillgång till restaurang och reception.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningens bedömning är att det finns stora utvecklingsområden i verksamheten och att underlagen som arbetats fram ger oss en god grund i att kunna fokusera på rätt saker.

Samverkan myndighet

Det är angeläget att det arbete vi planerar att göra samordnas och kommuniceras i staden och med övriga samverkansparter. Samverkan med stadens myndighetsavdelningar är central för att få en samsyn kring uppdraget för Nya Tillfället. Vi har ett pågående arbete i implementeringen av kategoriplanen för socialt boende med stöd som började gälla 1 april 2021. Vi har även arbetat fram en gemensam handlingsplan för ökad kvalitet och följsamhet till socialtjänstprocessen där vi haft workshops med förste social sekreterare och enhetschefer inom de sociala boendena. I de utarbetade samverkansstrukturerna kommer vi kunna arbeta med att skapa en samsyn kring uppdraget för Nya Tillfället.

Samverkan sjukvården

En annan viktig del är samverkan med sjukvården. Avdelning boende och hemlöshet ansvarar för ett antal integrerade verksamheter där kommun och region är samorganiserade. Mobila resursteamet, en verksamhet som arbetar uppsökande inom stadens boenden, och ACT, som arbetar med personer med samsjuklighet och komplexa behov som kräver samordnade insatser. Vi kommer se över strukturen för samverkan mellan dessa team och Nya Tillfället och Alma och intensifiera samverkan för att öka möjligheterna att få rätt stöd snabbt. Vi kommer även se över rutiner i verksamheten när det gäller hur man arbetar med Samordnade individuella planer (SIP) för att ge möjlighet till samordnade insatser. Slutligen behöver vi säkerställa rutiner för avvikelser mellan verksamheten och sjukvården för att kunna lyfta de brister som uppstår.

Yttre miljö

Förvaltningen bedömer att det finns behov av att ta ett helhetsgrepp kring samverkan i området och arbeta strukturerat med det över en längre tid. Vi ser därför att det är viktigt att det finns resurser som kan samordna många av de andra åtgärderna som behöver genomföras. Förslaget är att tillsätta en resurs som arbetar tillsammans med verksamheten och andra aktörer för att arbeta med platsamverkan i området. I övrigt är vår bedömning att de extra två ordningsvakterna som kommer finnas i området kvälls- och nattetid kommer göra skillnad. Det är dock viktigt att det sker en samordning mellan de olika ordningsvakternas uppdrag så att det blir tydligt. När det gäller förslaget kring cykelstölder kan ytterligare utredning behövas. I övrigt är resterande åtgärder bra att genomföra. Slutligen finns behov av att i staden lyfta och uppmärksamma den målgruppen som bor i sociala boenden i samband med planering och utveckling av staden för att säkerställa att även deras behov tillgodoses.

Inre miljö

Förvaltningen instämmer med förslaget att förlänga ordningsvakten för att säkerställa tryggheten i verksamheten tills det finns en konkret plan som gett effekt när det gäller verksamheternas arbetssätt och bemanning för att möta brukarnas behov över dygnet. Det

finns även behov av att fortsatt se över hur lokalerna nyttjas för att tillgodose brukarnas förutsättningar och behov t ex särskild kompetens på en avdelning för samsjuklighet.

Ledarskap, medarbetarskap och arbetssätt

Det är uppenbart att uppdraget och målbilden för Nya Tillfället är otydligt vilket gör det svårt för både medarbetare och operativa chefer att veta vad som förväntas i arbetet.

Uppdraget för akutboende klargörs i stor utsträckning i kategoriplanen för socialt boende med stöd. Dock är den relativt ny och det finns behov av att arbeta med att skapa samsyn på olika nivåer i organisationen men också i staden som helhet.

Det är en komplex verksamhet att vara medarbetare och chef i och därför är det extra angeläget att det finns en tydlighet i vad som gäller och att ledningen har samsyn och agerar samlat. I rapporten beskrivs en bristande samsyn i ledningen som gör det svårt för medarbetare att veta vad som gäller. Att det finns en gynnsam kultur och värdegrund är central i den här typen av verksamhet och där är både chefer och medarbetare avgörande för att förändringsarbetet ska bli framgångsrikt. Det är dock angeläget att chefer och medarbetare får stöd i det kommande utvecklingsarbetet och att en konkret aktivitetsplan tas fram och följs upp regelbundet.

Förvaltningen delar utredarens bedömning att det finns behov av att utveckla det sociala förändringsarbetet och skapa gemensamma arbetssätt med rutiner för utförande och uppföljning. Som exempel har det under våren och sommaren tagits fram ett metodstöd i form av ett verktyg för boendekartläggning och det har fattats beslut om att Nya Tillfället och Alma ska vara påbörja implementeringen av detta och arbeta i tvärgrupper för att överbrygga de olikheter som finns i arbetsprocesserna.

Kvinnoverksamheter

Som tidigare lyfts i nämnden finns det behov av att se över verksamheterna för kvinnor.

Det pågår ett arbete med insamling av material för analys i form av forskning, omvärldsbevakning, enkäter till brukare, medarbetare och handläggare som kommer vara ett underlag för att ta fram ett förslag till ny organisering av verksamheten för kvinnor.

Rapportens förslag kring Alma kommer vara en input och det pågående arbetet planeras att presenteras för nämnden i slutet av året

Ulla Ekman

Verksamhetschef

Anna Holmqvist

tf. Förvaltningsdirektör