



Inspektionen för vård och omsorg
Box 2163
550 02 Jönköping

Yttrande över genomförd verksamhetstillsyn avseende myndighetsutövning inom äldreomsorgen i Linköpings kommun (Ert Dnr 8.5-22114/2018-4)

Linköpings kommun redogör härmed för förhållanden inom socialtjänstens myndighetsutövning avseende äldreomsorgen per den 1 september 2019 i enlighet med er begäran.

Beskriv hur bemanningen, kompetensen och ansvarsfördelningen ser ut inom äldreomsorgen

Inom äldreomsorgen handläggs ärenden för personer som är 65 år och äldre samt ärenden för yngre personer med demenssjukdom. Verksamheten består av två grupper, Äldregruppen 1 som har 17 årsarbetare och Äldregruppen 2 som har 17 årsarbetare. I Äldregrupp 1 har två medarbetare roller med informationsuppdrag (Äldrelotsar). Övriga medarbetare i Äldregrupp 1 har roll som biståndsbedömare men är indelade i funktioner för mottagning, jour och biståndsbedömargrupp. I Äldre grupp 2 har tre medarbetare roller som resurssakkunniga och har hand om placeringar i boenden, växelvård och dagverksamhet. Övriga medarbetare i Äldregrupp 2 har roll som biståndsbedömare men är indelade i funktioner för mottagning i samband med utskrivning från slutenvård (Cosmic Link-mottagningen) och biståndsbedömargrupp. I Äldregrupp 2 finns även en arbetsterapeut som arbetar med att trygga vårdövergångar.

Under våren har förvaltningen haft en ökad bemanning, i förhållande till antalet årsarbetare i båda grupperna, i samband med att flera föräldralediga kommit åter i tjänst och tidigare vikarier tillsvidareanställts. Under senare delen av våren har bemanningen minskat till normal grundbemanning till följd av att flera medarbetare avslutat sin anställningar samt till följd av sjukskrivningar och tjänstledigheter. Rekrytering pågår för att ersätta medarbetare som har slutat.

Medarbetarna bedöms ha den kompetens som behövs för att utföra uppdraget. Utbildningsbakgrund är socionomutbildning, social omsorgsutbildning och arbetsterapeut-utbildning. Möjlighet finns till kompetensutveckling inom socialrätt, MI, systemteori och juridikhandledning.

Ansvarsfördelningen i verksamheten har ändrats sedan tillsynsbesöket i augusti 2018. I oktober 2018 gjordes en uppdelning mellan grupperna utifrån datum där Äldregrupp 1 arbetar mot dag 1-15 och Äldregrupp 2 mot dag 16-31. Ärenden som väntar på handläggning har också indelats efter denna uppdelning. Mottagning, jour och placering arbetar oberoende av datumindelning.

I april 2019 avvecklades det team, bestående av biståndsbedömare, arbetsterapeut och sjuksköterska, som varit placerat i lokaler på sjukhuset och haft uppdrag att arbeta uteslutande med planering av insatser för brukare i samband med utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Istället skapades en ny mottagning (Cosmic Link-mottagningen), som tar emot inskrivningsmeddelanden från sjukhus och planerar under vårdtiden för brukare som är inskrivna i slutenvården och som inte har en handläggare sedan tidigare.

Båda dessa förändringar i ansvarsfördelningen syftar till att skapa ökad kontinuitet och effektivitet i handläggningen. Det innebär att handläggaren följer brukaren vid förnyade ansökningar, behovsbedömningar och uppföljningar i syfte att minska antalet olika personer som brukaren behöver ha kontakt med. Varje handläggare ansvarar för samtliga ansökningar och uppföljningar för de brukare som de är ansvariga handläggare för.

Redogör för ärendebalanserna inom äldreomsorgen, under de senaste sex månaderna

Antalet aktuella personer för målgruppen 65 år och äldre är i augusti 4355 personer. I genomsnitt har 374 ansökningar/anmälningar per månad inkommit t.o.m. augusti.

I genomsnitt fattas 535 beslut per månad (en ansökan kan utmynna i ett eller flera beslut beroende på insatser). Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser t.o.m. augusti månad är 26 dagar. 8 % av avslutade utredningsprocesser har en handläggningstid som överstiger 120 dagar. Merparten av våra ansökningar har dock betydligt kortare handläggningstid. 74 % av avslutade utredningsprocesser har haft en handläggningstid på upp till 7 dagar och 85 % upp till 30 dagar.

Beskriv på vilket sätt ärendena fördelas i idag samt hur prioriteringar görs

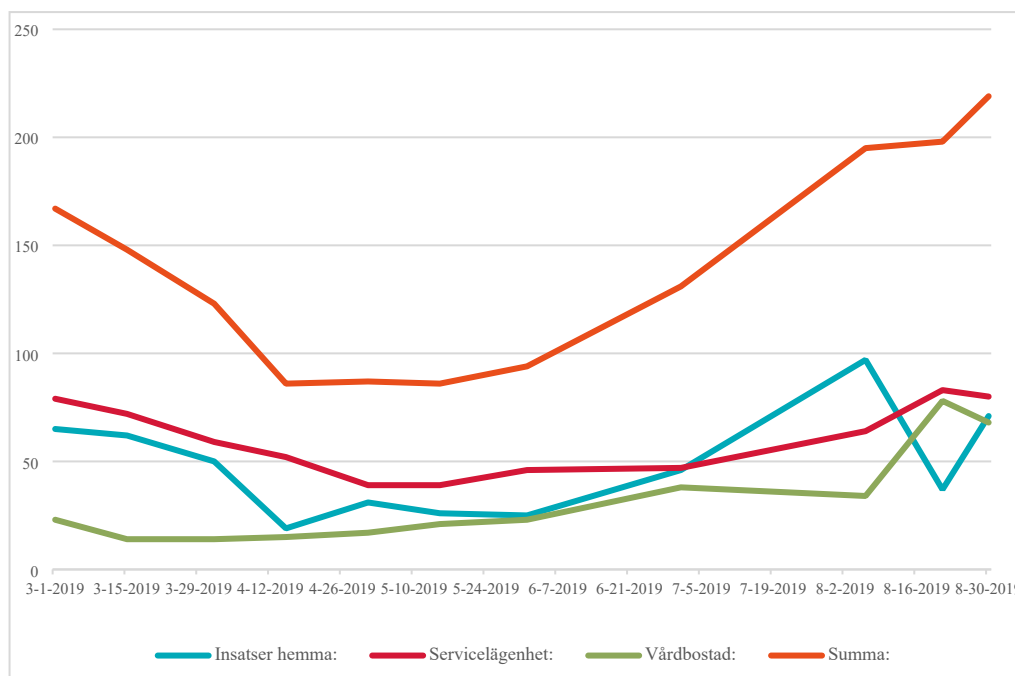
Ansökningar/förfrågningar och orosanmälningar inkommer och registreras av vår mottagning eller av den biståndsbedömare som tar emot ansökan/förfrågan. Bedöms ett ärende som akut lämnas det direkt till handläggaren (som varit inne

i ärenden inom en sexmånadersperiod utifrån ett kontinuitetstänk) eller till biståndsbedömare i jourgrupp för handläggning.

Gruppchefer ansvarar för att inkomna ansökningar som inte delats till handläggare direkt eller till jour läses, bedöms och prioriteras minst en gång per vecka. Medarbetare deltar i genomgången på ett rullande schema. Fastställd fördelningsprincip tillämpas. Angelägna grundläggande behov och avlastande insatser prioriteras före mindre angelägna insatser. Angelägna ärenden rödmarkeras och ärenden som ska delas aktuell vecka tas ut. Ärendefördelning för nya ärenden och förnyade ansökningar sker en gång per vecka i respektive grupp. Kontinuitetstänk tillämpas även här. Vid delningsmöten informerar gruppchefer om prioriteringsordningen i det fall en handläggare får en lucka och kan boka in ett nytt ärende innan nästa delningsmöte. Varje handläggare ansvarar för att följa fördelningsprincip även i ärenden som fördelas direkt till dem.

Redogör för aktuella handläggningstider inom äldreomsorgen och eventuella åtgärder för att ytterligare korta dessa

Under våren har vi sett en minskning av våra köer och väntetiden på handläggning.



I början av mars månad 2019 fanns totalt 167 ansökningar som ej var fördelade för handläggning (orange linje i diagrammet ovan). I mitten av maj månad 2019 hade antalet minskat till 86 ansökningar som ej fördelats för handläggning och i slutet av augusti har antalet ökat igen till 219 ansökningar.

Den längsta väntetiden minskade från 274 dagar i februari till 110 dagar i maj. Den längsta väntetiden har sedan ökat och är i slutet av augusti 231 dagar.

Ökningen i samband med sommaren förklaras framförallt av en lägre bemanning med under semesterperioden. Flera medarbetare har också under denna period avslutat sin anställningar.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser t.o.m. augusti månad är 26 dagar. 8 % av avslutade utredningsprocesser har en handläggningstid som överstiger 120 dagar. Merparten av våra ansökningar har dock betydligt kortare handläggningstid. 74 % av avslutade utredningsprocesser har haft en handläggningstid på upp till 7 dagar och 85 % upp till 30 dagar.

Avslutade utredningsprocesser 2018

Grupp	Antal	Snittlängd (dgr)	Antal >120 dgr	Andel >120 dgr
Äldregrupp +	4 623	18	218	5%
Total	4 623	18	218	5%

Avslutade utredningsprocesser 2019

Grupp	Antal	Snittlängd (dgr)	Antal >120 dgr	Andel >120 dgr
Äldregrupp +	3 102	26	238	8%
Total	3 102	26	238	8%

De förändringar som beskrivs ovan i arbetsfördelning i form av datumindelning och förändrat arbetssätt med processen för brukare som har behov insatser i samband med utskrivning från slutna hälso- och sjukvård är ett led i att effektivisera vårt arbete och kunna korta ner vår handläggningstid. Förvaltningen arbetar också för att öka kontinuiteten där varje handläggare följer sina ärenden och har kännedom om personerna sedan tidigare bidrar också till ökad effektivitet. Det har även gjorts riktade utdelningar av ansökningar för att minska väntetider för de ärenden som väntat längst. Medarbetarna har getts möjlighet att arbeta övertid inom begränsad period och tidsram. Vi har medvetet haft överanställningar i förhållande till budget.

Beskriv när och hur kontakten ser ut med enskilda i samband med att ansökan kommer in och fortsättningsvis i väntan på att handläggningen inleds.

När en ansökan har registrerats som inkommen skickas ett brev till den sökande med bekräftelse på mottagen ansökan. I brevet framgår att det finns väntetid på handläggning av ansökan. I brevet informeras om att ta förnyad kontakt med vår mottagning om förutsättningarna som angetts i ansökan

förändras. När förfrågningar om inlämnade ansökningar inkommer till vår mottagning eller direkt till handläggaren ska handläggaren enligt rutin fråga efter om enskildas förutsättningar har förändrats sedan ansökan gjordes. Utifrån nytillkomna uppgifter görs ny prioritering i samband med genomgång av inkomna ansökningar. Information lämnas om insatser som kan ges i avvaktan på beslut, exempelvis beslut om hemtjänst i avvaktan på beslut för en boendeansökan. Insatser som kan ges i avvaktan på annan sökt insats handläggs skyndsamt.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete för att utveckla den information som ges under väntetiden på handläggning av en ansökan. För rutin när väsentlig försening inträffat se nedan.

Beskriv hur de nya bestämmelserna i förvaltningslagen har påverkat handläggningen av ärenden och vilka åtgärder som ytterligare vidtas för att för att efterfölja den nya lagstiftningen

Arbete pågår för att ta fram rutiner som följer den nya lagstiftningen i Förvaltningslagen (FL). De begäran om avgörande av ärende som väntat längre än 6 månader som har inkommit har hitintills avgjorts inom 3 veckor enligt bestämmelsen i 12 § FL. Det finns behov av en rutin för hur vi ska agera när en sådan begäran inkommer.

För att kunna skapa rutiner för hur kommunen meddelar att ”väsentlig försening” inträffat enligt 11 § FL behöver vi först göra en bedömning av normaltiden för handläggning i respektive ärendetyp samt vid vilken tidsgräns ett ärende ska anses vara ”väsentligen försenat” i respektive ärendetyp.

Samtliga beslutsmeddelanden har försetts med fullföljdshänvisning med information om hur den enskilde kan överklaga beslut.

Redogör för nämndens bedömning av om handläggningen av ärenden inom äldreomsorgen sker på ett rättssäkert sätt och hur nämnden verkställer detta

Social- och omsorgsförvaltningens bedömning är att handläggningstiderna inom vissa insatstyper är för långa, t.ex. ansökningar om servicelägenhet. I målen för verksamheten har vi differentierat målen för handläggning. Äldregrupperna har som övergripande mål att samtliga ärenden ska vara handlagda inom 120 dagar från ansökan. Grupperna har också brutit ner dessa mål till att ansökningar om hemtjänst ska handläggas inom 14 dagar och ansökningar om särskilt boende i vårdbostad inom 30 dagar. Arbete pågår också för att ta fram tidsgränser för när handläggningen i de olika ärendetyperna är väsentligen försenat samt att skapa rutin för hur den sökande ska meddelas att väsentlig försening inträffat.

Utifrån att 85 % av ansökningarna handläggs inom 30 dagar är bedömningen att handläggningen sker på ett rättssäkert sätt och att personer som söker

insatser för sin livsföring, såsom hemtjänst eller andra behov, får sin ansökan handlagd skyndsamt. De ansökningar som i dagsläget får för lång väntetid gäller främst ansökningar om servicelägenhet.

Den metod som biståndsbedömarna tillämpar för behovsbedömning, Individens Behov i Centrum (IBIC) har bidragit till mer kvalitativa utredningar och tydligare beställningar till utförare med individuella mål kopplat till bedömt behov.

Beskriv hur uppföljning av beslut ser ut inom äldreomsorgen

I takt med att handläggningstiderna har ökat har uppföljning av beslut generellt fått en något lägre prioritet i förhållande till icke handlagda ansökningar. Ärenden där situationen är skör prioriteras före uppföljning. Vid kontakt med brukare som söker utökade insatser följs tidigare beslut upp i samband med den nya behovsbedömningen.

Kommunens ambition är också att arbeta med fördjupade kvalitetsuppföljningar där uppföljning sker med brukare i en vald verksamhet och sammanställs efter avidentifiering även på gruppnivå. Grupperna har tidigare genomfört ett par sådana uppföljningar per år men under 2019 har prioriteringen varit att minska köer till handläggning.

Under 2018 genomfördes 837 uppföljningar och hittills under januari till september 2019 har 573 uppföljningar genomförts.

För Linköpings kommun

Liselotte Fager
Äldrenämndens ordförande