



Inspektionen för vård och omsorg

Yttrande över genomförd verksamhetstillsyn avseende myndighetsutövning inom äldreomsorgen i Linköpings kommun (Ert Dnr 3.5.1-41706/2020-1)

Linköpings kommun redogör härmed för förhållanden inom socialtjänstens myndighetsutövning avseende äldreomsorgen i enlighet med er begäran.

Redogör för ärendebalanserna inom äldreomsorgen, under de senaste sex månaderna

Antal aktuella personer för målgruppen 65 år och äldre var vid månadsskiftet oktober/november 4270 st. Under senaste sex månader (maj – oktober) har det inkommit i genomsnitt 355 ansökningar/anmälningar per månad.

I genomsnitt har vi under samma tidsperiod fattat 461 beslut per månad (en ansökan kan utmyнна i ett eller flera beslut beroende på insatsen). Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser under perioden maj – oktober är 13 dagar. 2 % av avslutade utredningsprocesser har en handläggningstid som överstiger 120 dagar. Merparten av våra ansökningar har dock ännu kortare handläggningstid. 78 % av avslutade utredningsprocesser har haft en handläggningstid på upp till 7 dagar och 91 % på upp till 30 dagar.

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

Under Corona-pandemin har arbete till stor del skett på distans enligt ett rullande schema, med undantag för semesterperioden under sommar. Inkomna ansökningar har under denna tid fördelats varje dag. Gruppchefer och verksamhetsstödare har ansvarat för genomgång och prioritering av inkomna ansökningar varje arbetsdag. Digitala avstämningsmöten har hållits varje dag för att stämma av prioriteringar, belastning och behov av utjämning mellan handläggarna.

Från och med den 1 november har Social och omsorgsförvaltningen en ny organisation där syftet bland annat är att integrera myndighetsutövning och beställning. Nya avdelning Äldre ansvarar för helheten i äldreomsorgen i Linköping och består av enheterna Mottagning, Utredning och uppföljning

samt Kvalitet och utveckling. I en ny större mottagning tas alla ärenden emot (ansökningar, anmälningar och förfrågningar) och fördelas i egen grupp om ärendet är akut, angeläget inom en vecka eller helt nytt och fördelas till Utredning och uppföljningsenheten om ärendet har känd handläggare sedan tidigare eller kan handläggas efter en vecka.

En ny roll, enhetssamordnare, har tillskapats som bland annat ansvarar för fördelning och prioritering av ärenden samt är stöd för biståndsbedömarna i handläggningens alla delar. Enhetssamordnarna ansvarar för att inkomna ansökningar skyndsamt fördelas till en ansvarig handläggare. Fördelning till handläggare sker varje arbetsdag och handläggaren ansvarar för att ärendet bokas in enligt framtagna principer för prioriteringar. Handläggaren bokar in ärenden i sin kalender i ett tremånadersperspektiv. Enligt rutin ska bokning av tid för utredning göras med brukaren inom tre dagar även om själva mötestiden ligger längre fram. På så sätt får brukare tidigt information om vem som är ansvarig handläggare för ärendet. Även uppföljning av beslut ska boka sin i samband med att beslut lämnas.

I ett första steg sker prioritering av enhetssamordnare mellan enheterna utifrån varje ansökans angelägenhetsgrad. Därefter sker prioritering bland egna ärenden hos varje handläggare.

Målsättningen med ovanstående beskrivna förändringar som görs till 1 november är att klara kravet att upprätthålla en skyndsamt handläggning.

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

I början av året fanns totalt 198 ansökningar som ej fördelats till handläggare. Antalet minskade sedan till 12 ansökningar i början av juni och till mitten av juli hade antalet ansökningar ökat till 52. Därefter har antalet ansökningar minskat till 18 ansökningar till början av september och har därefter legat mellan 15-18 ansökningar i kö till handläggning fram till slutet av oktober. Ökningen i samband med sommaren förklaras framförallt av en lägre bemanning med under semesterperioden. I början av november fanns ingen kö till handläggning då direktfördelning till handläggare sker.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser under perioden maj – oktober är 13 dagar. 2 % av avslutade utredningsprocesser har en handläggningstid som överstiger 120 dagar. Merparten av våra ansökningar har dock ännu kortare handläggningstid. 78 % av avslutade utredningsprocesser har haft en handläggningstid på upp till 7 dagar och 91 % på upp till 30 dagar.

2019 maj – oktober

Utredningsprocesser, per grupp

XL ?

Grupp	Antal	Snittlängd (dgr)	Antal >120 dgr	Andel >120 dgr
Äldregrupp	2 188	17	97	4%
Total	2 188	17	97	4%

2020 maj - oktober

Utredningsprocesser, per grupp

XL ?

Grupp	Antal	Snittlängd (dgr)	Antal >120 dgr	Andel >120 dgr
Äldregrupp	1 982	13	46	2%
Total	1 982	13	46	2%

Andelen avslutade utredningsprocesser där handläggningstiden överstiger 120 dagar har minskat från 4 % under 2019 till 2 % under 2020. Under de två senaste månaderna är andelen 1 %, se nedan. Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser är 9 dagar.

2020 september – oktober

Utredningsprocesser, per grupp

XL ?

Grupp	Antal	Snittlängd (dgr)	Antal >120 dgr	Andel >120 dgr
Äldregrupp	714	9	4	1%
Total	714	9	4	1%

De förändringar som beskrivs ovan med ny organisation för mottagning och utredning och uppföljning samt rutin för direktfördelning till handläggare varje arbetsdag är ett led i att effektivisera vårt arbete och ytterligare kunna korta ner vår handläggningstid. I utredning och uppföljningsenheten avser vi att fortsätta arbeta med kontinuitet där varje handläggare följer sina ärenden och har kännedom om personerna sedan tidigare vilket vi också ser ökar vår effektivitet. I mottagningsenheten kommer fokus istället för kontinuitet att ligga på en snabb och enkel väg från den enskildes ansökan till beslut.

I början av Corona-pandemin tvingades vi snabbt ställa om och genomföra merparten av våra möten med brukare digitalt (Skype) samt via telefon. Vi avser att fortsätta använda digitala möten permanent framförallt när det gäller behovsbedömningar på sjukhus i samband utskrivning från slutenvård samt uppföljningar på korttidsboende då sett att vi därigenom ökat vår effektivitet. Vi ser att den restiden vi inte längre har frigör mer tid för handläggning.

Alla medarbetare har tillgång till taligenkänning (möjlighet att tala in text) i samband med handläggning och dokumentation. Vi ser att digitalisering i form av möjlighet till distansarbete, distansmöten och taligenkänning ökar vår effektivitet.

Vi kommer att fortsätta vårt arbete med att effektivisera processen för brukare som har behov av insatser i samband med utskrivning från slutna hälso- och sjukvård

Vi har fortsatt medvetet 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.

Från och med 1 november sker fördelning av inkomna ansökningar till ansvarig handläggare inom ett par dagar. Ansvarig handläggare bokar in mötet med brukaren inom tre arbetsdagar men själva mötestiden kan ligga längre fram. På så sätt får brukare tidigt kontakt med ansvarig handläggare. Även uppföljning av beslut ska bokas in i samband med att beslut lämnas. Tid för uppföljning bokas in även om ärendet ska flyttas från mottagning till utredning och uppföljning.

Före nya arbetssättet den 1 november skickades ett brev till den sökande med bekräftelse på mottagen ansökan där vi informerade om väntetid på handläggning av ansökan. I brevet informeras om att ta förnyad kontakt med vår mottagning om förutsättningarna som angetts i ansökan förändras. 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. I de fall ny information inkom i ärenden gjordes ny prioritering.

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 för att ta fram rutiner som följer den nya lagstiftningen i Förvaltningslagen (FL) har påbörjats men har avstannat under Corona-pandemin. Det beror dels på prioriterade åtgärder utifrån Corona-pandemin men också på att handläggningstiderna har minskat markant.

Vi ser fortsatt att vi behöver ta fram rutin för hantering av begäran enligt bestämmelsen i 12 § FL om avgörande i ärenden som väntat längre än 6 månader. Under senaste 6 månaderna har dock ingen begäran om avgörande av ärende som väntat längre än 6 månader inkommit.

Arbetet 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 har också avstannat. Arbetet kommer att återupptas så snart möjlighet ges.

I samband med att beslut meddelas på en ansökan ges en 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 handläggning sker mer skyndsamt, men också att inom vissa insatstyper är handläggningstiderna fortsatt för långa, t.ex. ansökningar om servicelägenhet. Servicelägenhet är dock endast beslut som avser en bostad. Den enskildes behov av stöd och omsorg i vardagen prioriteras alltid.

Utifrån att 91 % 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 samt ansökningar om boende från andra kommuner där vi själva inte styr handläggningstiden i samband med att utredningsunderlag begärs från den nuvarande bosättningskommunen.

Vid tidigare tillsyn under 2019 framförde IVO att handläggningstiderna var oacceptabelt långa samt att det fanns en brist hos myndigheten att ansvarig handläggare inte utsågs när ansökan inkom. Omställningen till ny organisation var planerad att ske under första kvartalet 2020 men har försenats på grund av Corona-pandemin. Nya arbetssätt i samband med omorganisation såsom direktfördelning av inkomna ärenden till ansvarig handläggare är ett led i att upprätthålla en skyndsamt handläggning över tid samt att öka rättssäkerheten.

Digitalisering i form av möjlighet till distansarbete, digitala möten och taligenkänning bidrar till att effektivisera biståndshandläggningen.

Vid tidigare tillsyn under 2019 framförde IVO också att det fanns brister i följsamhet i 11 och 12 §§ i nya FL. Arbeta 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 har avstannat under Corona-pandemin. Eftersom det inte funnits en längre kö till handläggning under Corona-pandemin har heller inte framtagande av ny rutin prioriterats. Vår avsikt är att återuppta arbetet.

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.

För Linköpings kommun

Liselotte Fager
Äldrenämndens ordförande