



# Verksamhetsberättelse 2018

Socialnämnden

## INNEHÅLL

Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänstepersons bedömning och analys.....	3
Sammanfattande bedömning av måluppfyllelsen Här ger förvaltningschefen sin sammanfattande bedömning huruvida basuppdrag och den politiska viljeinriktningen har uppfyllts. Detta beskrivs mer i detalj under sida 4 och 6.3	
Väsentliga avvikelser.....	4
Framåtblick.....	4
Uppföljning av nämndens basuppdrag, utmaningar och indikatorer.....	5
Indikatorer.....	5
Kommentar.....	7
Uppföljning av den politiska viljeinriktningen.....	8
Nämndens mål.....	8
Nämndens analys och bedömning.....	10
Styrande dokument.....	11
Upphandlingspolicy inklusive sociala krav.....	11
Digital agenda.....	11
Informationssäkerhetspolicy.....	11
Strategiska utvecklingsuppdrag.....	12
Kommunövergripande.....	12
Nämndspecifika.....	13
Uppföljning av program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av kommunala och privata utförare.....	14
Uppföljning av intern kontroll.....	14
Ekonomi.....	15
Driftsammandrag.....	15
Analys och kommentar.....	15

Eventuella bilagor; 1) Socialnämndens verksamhetsmåt och nyckeltal 2018.

## Förvaltningschefens/nämndansvarig tjänstepersons bedömning och analys

Antalet invånare i kommunen ökar vilket är en positiv utveckling, ett antal av individerna som flyttar in är i behov av stöd- och hjälpinsatser vilket har ökat trycket på socialnämndens verksamheter. Även antalet anvisade har ökat och där ser vi behov av längre och specifika stödinsatser till målgruppen kvotflyktingar, många har levt ett antal år i flyktingläger och deras hälsa är nedsatt.

Andra delar som påverkar verksamheten är ändringar i lag- och föreskrifter. Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård trädde i kraft förste januari, med syfte att säkerställa en god och adekvat vård efter sjukhusvistelse, där ingen ska hamna mellan stolarna utan genom en samordnad individuell vårdplan (SIP) ska den enskilde få en personcentrad vård och omsorg. Uppföljning kommer ske under 2019 men erfarenheterna hittills är en ökad administration vilket är en av orsakerna till längre handläggningstider inom äldregruppen.

Att fatta beslut om förenklad handläggning vid ansökan om hemtjänst blev möjligt enligt lagändring förste juli.

Förvaltningen förbereder genomförandet av detta tillsammans med representanter från omsorgsförvaltningen.

Förhoppningen är att detta ska möjliggöra kortare handläggningstider.

Ny förvaltningslag innebar en ökad kommunikationsskyldighet till de som drabbas av långa handläggningstider vilket tyvärr finns inom äldreområdet och inom LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Analys av öppna jämförelser inom LSS området kommer att göras i östgötsk samverkan för att utforska eventuella strukturella förändringar som påverkat det ökade trycket på verksamheten.

Komplexiteten i ärenden bidrar till längre utredningstider men glädjande är att utredningstiderna för barn som far illa har minskat, fler förhandsbedömningar och utredningar görs inom lagstadgad tid. IVO har haft fyra tillsyner igång utifrån långa handläggningstider och har kallat till sig politik och förvaltningsdirektör för uppföljning och dialog om hur situationen kan komma till rätta. Åtgärder är vidtagna för att effektivisera processer och överanställningar har gjorts för att möta det ökade inflödet av ärenden. En framgångsfaktor har varit anställningen av en jurist till förvaltningen. Uppdraget är att stödja medarbetare i förvaltningsrätten, att utbilda medarbetarna i gällande lagstiftning och att vara ett stöd i "good enough" dokumentation.

En stor utmaning under året har varit behovet av ökade placeringar inom HVB, både för barn och unga likväl som inom vuxenområdet där behovet var som störst under sommarmånaderna.

Inom barn och unga har strategin varit att utöka tidiga insatser i samverkan över förvaltningsgränserna, dialog har skett mellan skola och socialtjänstens alla delar för att utveckla arbetet med att upptäcka behov tidigt och gemensamt sätta in adekvata insatser. Ett nära områdesarbete har startat i två geografiska områden.

Under året har ett antal sammanbrott skett inom familjehemspaceringar och HVB placeringar har blivit aktuella istället. Även placering för att hindra kriminalitet har varit aktuellt.

Inom vuxensidan är det framförallt behovet av skyddade boenden som ökat och placeringarna har i vissa fall blivit längre på grund av bostadsbristen i kommunen. Under sommaren aktualiserades även ett antal LVM placeringar. Vårdkostnaderna har höjts i fas med ökad komplexitet i ärenden vilket bidragit till att kostnaderna inte var i ram med budget vid årets slut. Dialog förs med omsorgsförvaltningen och övriga östgötska kommuner för att hitta alternativa insatser på hemmaplan, planering pågår för att starta egna HVB.

Ekonomiskt bistånd som 2017 minskade ser vi nu har stabiliserats, antal ärenden ökar bland de som blir anvisade till kommunen och som inte har tillräcklig arbetsförmåga. Ett antal av målgruppen kvotflyktingar har arbetshinder i form egen sjukdom eller barns sjukdomar. Individer avslutar sin etableringstid utan att ha möjlighet till självförsörjning och blir då aktuella för försörjningsstöd. Samverkan med enheten arbetsmarknad och integration har intensifierats och gemensam processkartläggning är genomförd för att minska tiden för etablering.

Åtgärder för att möta det ökade inflödet och erbjuda brukarna/klienterna en större delaktighet har bland annat varit att ge medarbetarna verktyg för ett mer mobilt arbetssätt, t ex använda sig av Skypemöten när så är möjligt, byta ut till bärbara datorer, erbjuda röststyrd journalföring till ett antal medarbetare inom individ- och familjeomsorg samt starta införandet av automatiserat beslutsstöd inom försörjningsstöd.

Erfarenheter under året visar på att framgångsfaktorer för en effektiv verksamhet med god kvalitet är ett systematiskt kontinuerligt förbättringsarbete utifrån brukarundersökningar, brukardialoger, avvikelsearbetet och omvärldsorientering.

### Sammanfattande bedömning av måluppfyllelsen

En samlad bedömning är att utmaningarna har ökat inom socialtjänsten. Genom ett ständigt förbättringsarbete med fokus på bra bemötande och hög delaktighet är bedömningen att beslutat mål vad gäller professionellt bemötande är uppnått medan mål om rättssäker och effektiv handläggning endast är delvis uppnått.

## Väsentliga avvikelser

Tillsyn av myndighetsutövningen har skett inom verksamheterna barn och unga, LSS, äldre och missbruk av inspektionen för vård och omsorg (IVO). Nämnden kritiserades för långa handläggningstider framförallt inom äldre och LSS området. Inom barn och unga konstaterade man en förbättrad situation även om målsättningen att handlägga ärenden inom lagstadgad tid inte helt är i fas. IVO har avslutat tillsynsärendena men informerat nämnden om att man kommer starta en ny tillsyn över myndighetsutövningen under 2019. Åtgärder har vidtagits för att korta handläggningstiderna vilket förväntas ge resultat under 2019 om inte några oförutsägbara saker inträffar. En utmaning kan vara förändringar inom LSS, där det förutspås att kommunen ska få ökat ansvar för insatser till barn och unga med funktionsnedsättningar. LSS-utredningen kommer redovisas under januari.

I och med det ökade inflödet av anmälningar/ansökningar/begäran om insats har nämnden prioriterat mottagande och handläggning av ärenden vilket fått till konsekvens att uppföljningar har fått stå tillbaka.

Nya gymnasielagen har gett Ensamkommande Barn (EKB) möjlighet att utifrån särskilda kriterier söka tillstånd att få vara kvar och gå gymnasiet. Det har tagit tid för ungdomarna att få svar på sina ansökningar och under tiden man är tillståndssökande måste ungdomarna själva söka boende vilket civilsamhället reagerat över.

Statens Institutionsstyrelse (SIS) har haft platsbrist vilket påverkat kommunen som fått hitta alternativa placeringar i väntan på plats, även vårddygnskostnaderna per plats på SIS har ökat, tillsammans har detta medfört en negativ kostnadsutveckling. Nämnden har ställt frågor om kompetens till SIS ledning eftersom sammanbrotten har ökat. Svar har erhållits och likväl som det är för kommunerna så har SIS svårigheter med kompetensförsörjning.

Frågor om boende har ökat under året, tydlig trångboddhet beskrivs, långa kötider till bostad och dyra hyror är några av anledningar till kontakt med förvaltningen.

En kommunal handlingsplan för våld i nära relationer (VINR) har i samverkan arbetats fram och aktiviteter utifrån denna har påbörjats.

## Framåtblick

Nya arbetssätt har införts och beslutad e-Hälsoplan visar vägen mot en mer digitaliserad verksamhet. Detta ställer krav på ett professionellt ledningsstöd i förändringsprocesser, en anpassad effektiv verksamhetsvänlig teknik och snabb support av tekniska verktyg. Delarna är tätt förenade och förutsätter varandra, vilket innebär att resurser måste finnas både ekonomiskt och personalmässigt. Taligenkänning har prövats inom en liten projektgrupp och tiden för dokumentation har minskats. Upphandling har påbörjats i östgötsk samverkan av IT-systemet och planeras att implementeras för att frigöra tid till fler brukare/klientmöten. Möten via Skype har visat sig vara ett effektivt sätt att få till möten med placerade ungdomar och att minska restid. Bärbara datorer ska tillhandahållas för att möjliggöra dokumentation tillsammans med brukare/klienter direkt vid mötet. Delaktigheten ökar genom detta och tiderna för kommunikering förkortas. Fler e-tjänster och automatiserat beslutsstöd är ytterligare åtgärder för att effektivisera verksamheten och att öka tillgängligheten.

Inför 2019 kommer medarbetarna lägga stort fokus på att komma tillrätta med väntetiderna för handläggning. Sammanslagning av förvaltningar och nya nämnder bedöms kunna möjliggöra en mer samlad och snabbare process för behövande medborgare. Arbetet med uppföljningar ska utvecklas så att analys kan göras på en mer aggregerad nivå.

Framtiden kommer att påverkas av regeringens ställningstagande gällande flyktningmottagande, redovisad LSS-utredning samt utifrån ny Socialtjänstlag. Även demografin kommer att ha stor betydelse för socialtjänstens utveckling likväl som utmaningen med kompetensförsörjningen.

## Uppföljning av nämndens basuppdrag, utmaningar och indikatorer

Antal hushåll med ekonomiskt bistånd har minskat med 2 % sedan 2017, men kostnaden per hushåll har ökat något. För att minska långvarigt biståndsbehov har ett ESF-stött projekt startat, VISA, Varaktig Inkludering i Samhälle och Arbete, i syfte att hitta framgångsrika faktorer för att nå självförsörjning för de som står långt från arbetsmarknaden. Samarbetet har intensifierats med andra samhällsaktörer, såsom enheten för arbetsmarknad och integration, Arbetsförmedlingen, Regionen och Försäkringskassan för att minska tiden till etablering. En stor del i gruppen anvisade är kvotflyktingar där det finns andra behov än hos tidigare kommunanvisade. Insatser behöver anpassas efter de nya behoven. Gemensamt arbete pågår för att ta tillvara den resurs och kompetens som finns hos kommunens nya medborgare.

Boendefrågor har ökat till förvaltningen som en följd av bostadsbristen. Förvaltningens uppdrag är att erbjuda akuta boenden, vilket enligt gällande regelverk har kunnat tillgodoses. På grund av bristfällig inkomst ser vi även en ökning av att utredas för bosociala kontrakt. Kontinuerlig samverkan sker med fastighetsägare, tyvärr är kötiden lång till hyresbostäder. Utbud finns inom nyproduktion, men höga hyror försvårar för målgruppen.

För år 2018 har inte budget kunnat hållas när det gäller kostnader för HVB (hem för vård och boende) för barn/unga och vuxna. Under 2019 kommer en beslutad åtgärdsplan att omsättas i aktiviteter för att vända kostnadsutvecklingen.

Handläggningstiderna för förhandsbedömningar och utredningar som rör barn som far illa måste ske inom lagstadgad tid. Ärendeflödet och handlägningsprocesser följs i syfte att hitta metoder för att korta ledtiderna och därmed ge större utrymme för det viktiga mötet med barn/unga och deras familjer samt för att utföra uppdraget enligt lagstadgad tid.

En ny målgrupp som har tillkommit under senaste året är nyanlända och deras barn. Framförallt barn och föräldrar inom gruppen kvotflyktingar har inneburit att nya behovsområden identifierats, bl.a. behov av mer praktiskt stöd för att underlätta gruppens etablering i samhället.

Inom avdelningen äldre och funktionsnedsatta, område äldre, infördes i januari nya arbetssätt utifrån Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Kortfattat betyder lagstiftningen att planering ska ske under vårdtiden för personer inlagda i slutenvården, samt att SIP (samordnad individuell plan) ska användas när behov av samordning finns mellan huvudmännen. Den nya lagstiftningen har fått stora konsekvenser då arbetssättet inneburit ökad administration motsvarande två årsarbetare. Gemensam uppföljning mellan Regionen och de östgötska kommunerna kommer att genomföras under 2019 med syfte att åtgärda de brister som uppmärksammats i processen.

I VO har genomfört tillsyn inom områdena äldre, LSS, missbruksvården och barn och unga. Vid tillsynen av LSS i maj riktades kritik mot långa väntetider i handläggningen. Åtgärder som vidtogs var införande av rollen processstödjare, med syfte att stötta handläggare i svåra ärenden och föra processerna framåt, för att uppnå mer effektiv handläggning. Stöd från förvaltningens jurist har också varit till god hjälp i svåra ärenden. Avlastning har skett genom tillsättande av en administrativ assistent med uppdrag att stötta LSS-handläggare i handlägningsprocessen. Konsulter har anlåtats för att komma tillrätta med väntetiderna. För att förbättra tillgängligheten inom Funktionshinderomsorg har en ny mottagningsfunktion tillskapats inom befintlig ram för att ta omhand akuta ärenden. Mottagningens telefontid har även utökats.

I VO genomförde även tillsyn inom äldreområdet och kritik riktades mot för långa väntetider till handläggning. Åtgärder vidtogs genom övertidssatsning, vilket avhjälpte väntetiderna till viss del, men viss problematik finns kvar. Avdelningen har också vid juridikutbildning särskilt riktat fokus på hur dokumentation ska ske i handläggning för att undvika överdokumentation. Ett uppdrag har påbörjats som gäller förenklat beslutsfattande inom hemtjänst utan föregående behovsprövning (ny lagstiftning från 1 juli 2018). Detta kommer implementeras under 2019.

Förberedelser har under hösten skett för ny nämndorganisation och nya förvaltningar. En stor utmaning är att hitta vägar till att möta individers och familjers behov utifrån ett helhetsperspektiv trots nya sekretessgränser.

En annan utmaning är att ha förmåga till att anpassa verksamheten efter snabba förändringar i samhället, exempelvis förändringar i lagar och föreskrifter. Detta kräver en processorienterad ledning, en lärande organisation och att vara en attraktiv arbetsplats för kompetenta medarbetare.

## Indikatorer

Färgsättningen indikerar:

- Visar att målvärdet har uppnåtts
  - Visar en positiv utveckling och att målvärdet delvis har uppnåtts
  - Visar på en negativ utveckling och att målvärdet inte har uppnåtts
- En uppföljning har inte kunnat göras

Indikator	2016	2017	2018	Målvärde	Bedömning
<b>Individ &amp; familjeomsorg, barn, unga, vuxna</b>					
<b>Social barn och ungdomsvård</b>					
Invånare 0-20 år placerade på institution eller i familjehem, antal/1000 inv 0-20 år <sup>1</sup>	25,3	20,4	12,9		
Kostnad/vårddygn för familjehemsvård av barn och unga 0-20 år, kr (genomsnitt)	1974	-	-		
Kostnad/vårddygn för institutionsvård av barn och unga 0-20 år, kr (genomsnitt)	2860	-	-		
Anmälningar till socialtjänsten om barn som far illa <sup>2</sup>	3331	3688	3608		
<i>Flickor</i>	1447	1544	1606		
<i>Pojkar</i>	1870	2141	2002		
Ej återaktualiserade barn 0-12 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%) <sup>3</sup>	86,0	79,0	87		
<i>Flickor</i>	86	80	90		
<i>Pojkar</i>	86	79	84		
Ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%)	82,5	84,0	82		
<i>Flickor</i>	74	79	73		
<i>Pojkar</i>	88	88	88		
<b>Missbruksvård och beroendevård</b>					
Ej återaktualiserade vuxna med missbruksproblem 21+ ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%) (innefattar all problematik 21+)	45	66	69		
<b>Ekonomiskt bistånd</b>					
Kostnad för utbetalt ekonomiskt bistånd per hushåll (exkl flyktinghushåll)	63 869	-	-		
Väntetid i antal dagar från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut om försörjningsstöd, medelvärde	19	20	19		
<i>Kvinnor</i>	18	22	18		
<i>Män</i>	19	17	20		
Vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd, andel (%)	52	-	-		
<i>Kvinnor</i>	55				
<i>Män</i>	50				
Vuxna biståndsmottagare med mycket långvarigt ekonomiskt bistånd (minst 27 månader), andel (%)	37	-	-		

<sup>1</sup> Källa Qlik Sense indikatorrapport, gäller också indikatorerna kostnad/vårddygn,

<sup>2</sup> Källa LINQ urval anmälan och annat sätt 0-17

<sup>3</sup> Källa LINQ rapport återaktualisering per åldersgrupp.

Barn i befolkningen som ingår i familjer med långvarigt ekonomiskt bistånd, andel (%)	4,6				
Ej återaktualiserade personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	69,5	69,4	78,3		
<i>Kvinnor</i>	68,0	66,1	76,9		
<i>Män</i>	71,4	73,1	80,0		

## Kommentar

För flera av indikatorerna ovan finns ännu inte några uppdaterade siffror för 2018, då de hämtas från Kolada och Öppna jämförelser. Internt finns nyckeltal, men för att få jämförbara siffror bör resultat hämtas från samma källa.

När det gäller ungdomar 0-20 år placerade i institution eller familjehem har placeringarna minskat enligt ovan jämförda siffror. En stor del av minskningen beror på färre placeringar av ensamkommande barn. Samma minskning har ej skett vad gäller övriga HVB placeringar för barn och unga. För att begränsa placeringar i HVB så behöver tillräckliga, flexibla och alternativa öppenvårdsalternativ finnas. Vårdkedjan behöver stärkas vad gäller tidiga insatser i samverkan med andra aktörer likväl som insatser efter placering.

Anmälningar till socialtjänsten om barn som far illa ligger på en stabil men hög nivå. Kostnader per vård dygn har ökat medan antalet placeringar ligger på en oförändrad nivå.

Under sommarperioden ökade behovet av placeringar för personer med missbruksproblem, vilket påverkade det ekonomiska utfallet.

Beträffande kostnaden per hushåll för ekonomiskt bistånd så är det en årssiffra enligt öppna jämförelser som redovisas i tabellen ovan. I nämndens interna uppföljning följs kostnaden för utbetalningar per hushåll och månad. Där konstateras en ökning i utbetalt belopp per hushåll, vilket kan relateras till förändring av index, medan antalet utbetalningshushåll minskat. Efter en tid med minskning inom det långvariga biståndet finns nu en tendens till ökning. Bedömningen är att detta till viss del kan kopplas till flyktingsituationen och tiden för etablering.

## Uppföljning av den politiska viljeinriktningen

### Nämndens mål

Bedömning av målpuppfyllelse

- Visar att målet har uppnåtts
- Visar en positiv utveckling och att målet delvis uppnåtts
- Visar på en negativ utveckling och att målet inte uppnåtts
- En uppföljning har inte kunnat göras

Fullmäktiges övergripande mål	Nämndmål	Indikator för målpuppfyllelse	2016	2017	2018	Målvärde
I Linköping ska fler människor nå egen försörjning	Antal hushåll i Linköping som uppbär försörjningsstöd ska minska 2018.	Fallande kurva vid mätningar av antalet utbetalningshushåll via Treserva och LinQ.	2 143	2 090	2 054	
En kommun med höga kunskapsambitioner och trygga uppväxtvillkor	Barnperspektivet ska särskilt beaktas inom socialnämndens verksamhet.	Ett stärkt skydd ska finnas för alla barn. Barnets situation och behov ska framträda klart i dokumentationen i samband med utredningar och beslut. Mäts genom aktgranskning i samband med internkontrollen			Mäts i intern kontroll	
- " -	Rättssäker och effektiv handläggning med lägsta effektiva omhändertagandenivå.	Standard för processer finns i den digitala processhandboken och efterlevnaden, som mäts vid leanrevisioner, ska förbättras.				
- " -	- " -	Minst 80 % av brukarna ska uppleva delaktighet i sitt ärendes handläggning enligt brukarenkät, barns delaktighet mäts vid internkontroll.	85 %	87 %	85 %	80%
	- " -	Lägsta effektiva omhändertagandenivå ska mätas genom att kostnaderna för placeringar ska minska i förhållande till kostnaderna för öppenvård.	Ökar	Ökar	Ökar	Minska
En kommun där alla kan leva ett hälsosamt och meningsfullt liv	Professionellt bemötande och god tillgänglighet.	80 % av de brukare som har kontakt med socialförvaltningen ska vara nöjda med bemötande och tillgänglighet. <sup>4</sup>	80%	82%	83%	80%
- " -	- " -	Samarbetet med externa parter ska öka i syfte att gagna t ex brukarens väg till egen försörjning.				

<sup>4</sup> Källa Kolada brukarbedömning totalt, ”visar förståelse” andel.



- " -	- " -		Representation från socialförvaltningen i olika samhällsplaneringsprojekt.		2	3	2
- " -	Förvaltningens bemötande, service och resursfördelning ska vara likvärdig för kvinnor och män, pojkar och flickor		Brukarenkäter och andra brukarundersökningar ska kunna visa på eventuella skillnader mellan könen.			Se öppna jämförelser	
- " -	- " -		Uppföljning av allmänna nämndärenden för att se i vilken omfattning jämställdhetsaspekter uppmärksammas.	-	7 %	4 %	
Fler bostäder för en växande kommun	Tillse att akuta och tillfälliga bostadsbehov blir tillgodosedda.		Socialförvaltningen ska kunna erbjuda tillfälligt boende för alla brukare som har rätt till akutbostad enligt gällande regler och praxis.				
En sammanhållen kommun med framtidstro och delaktighet	Stärkt samverkan		Medarbetarenkätens/arbetsmiljöenkätens resultat angående intern samverkan ska förbättras.				
- " -	- " -		Ökat antal SIP			Se intern kontrollrapport	
- " -	- " -		Förvaltningen ska medverka i olika samverkansgrupper				
	Tidig medverkan i samhällsplaneringen med fokus på social hållbarhet		Representation från Socialförvaltningen i olika samhällsplaneringsprojekt		2	3	2
En kommun med bra arbetsvillkor	Kontinuerligt stärka personalens kompetens och förmåga.		Socialförvaltningens kompetens och personalförsörjningsplan ska följas.		34 aktiviteter	33 aktiviteter	30 aktiviteter
- " -	- " -		Mentorskonceptet ska tillämpas till 100 %.				
- " -	- " -		Förbättrat resultat i frågor som rör kompetensutveckling i medarbetarenkät/arbetsmiljöenkät.				
- " -	Personalen ska ha en god psykosocial och fysisk arbetsmiljö.		Förbättrade värden i medarbetarenkäten angående frågor som rör arbetsmiljön. Förvaltningen ska vid utgången av 2018 ha genomfört minst fem insatser som skapar en bättre arbetsmiljö och därmed bidrar till att attrahera, behålla och utveckla personal, exempelvis arbeta med hållbart ledarskap, förebyggande åtgärder vad gäller stress samt redovisa frisktal som alternativ till sjuktal.		Stressindex; 24	Stressindex; 13  > 5 insatser	5 insatser eller mer

En ekonomiskt hållbar kommun	Socialnämnden och socialförvaltningen ska ha en budget i balans.		Bokslutet ska varken visa överskott eller underskott.	Överskott	Överskott	Underskott	+/- 0
En kommun som är en stark röst regionalt, nationellt och internationellt	Socialförvaltningen ska vara en lärande organisation och i det ingår utveckling och omvärldsbevakning. Omvärldsbevakningen kan omfatta internationellt utbyte.		Gruppernas arbete med ständiga förbättringar ska öka, redovisas i Lean revision.				
- ” -	- ” -		Mätning av antalet internationella kontakter.			Deltar i ESF och EU projekt	

## Nämndens analys och bedömning

### Mål 1; Antal hushåll i Linköping som uppbär försörjningsstöd ska minska 2018

Genom metodiskt motiveringsarbete har antal hushåll med ekonomiskt bistånd minskat med cirka 2 % per månad jämfört med 2017, vilket motsvarar cirka 40 färre hushåll färre per månad med utbetalning. **Målet är uppnått.**

### Mål 2; Barnperspektivet ska särskilt beaktas inom socialnämndens verksamhet.

Inom förvaltningen är ärenden där barn förekommer prioriterade. Det sker stadigt en förbättrad dokumentation kring barnets situation jämfört med tidigare men fortfarande finns förbättringsområden beträffande dokumentation av barnens behov och konsekvenserna av beslut för barn i familjer för försörjningsstöd. Måluppföljning inom individ och familjeomsorg samt äldre och funktionsnedsatta beträffande beaktande av barnperspektivet har mätts i internkontrollen och redovisades i november. **Målet är delvis uppnått** utifrån ett förbättrat beaktande av barnperspektivet men utvecklingspotential finns fortfarande beträffande dokumentation.

### Mål 3; Rättssäker och effektiv handläggning med lägsta effektiva omhändertagandenivå

Det finns standarder för handlägningsprocesser i socialförvaltningens processhandbok och samtliga processer uppdateras kontinuerligt och nya processer läggs till vid behov. Barnutredningar ska slutföras inom fyra månader om det inte finns lagliga skäl till förlängning, vilket inte uppfylls idag. Däremot har mediantiden för förhandsbedömningar och utredningstider beträffande barnutredningar kortats ner. Målsättningen att minska kostnaden för institutionsplaceringar till förmån för öppenvårdsplaceringar har inte lyckats och HVB unga och vuxna visar ett underskott. Köerna till handläggning inom område äldre och LSS är långa på grund av ökat antal ansökningar/begäran. Bemanningkonsulter har anlåtats och överanställningar har gjorts för att få ned väntetiderna, men det har inte nått full effekt. Sedan IVO-föreläggandet verkställdes i augusti 2016 har konsekvensen blivit att inflödet till avdelningen har ökat markant och även om resurser tillsattes har uppdraget att följa upp ärenden inte kunnat verkställas då ansökningar/anmälningar hela tiden prioriteras. **Målet är delvis uppnått.**

### Mål 4; Professionellt bemötande och god tillgänglighet

Förvaltningen har mycket goda resultat i undersökningar som visar brukarnas nöjdhet med bemötandet och deras delaktighet, uppfattningen om tillgängligheten är också god även om önskemål finns om att den bör öka. **Målet är uppnått.**

### Mål 5; Förvaltningens bemötande, service och resursfördelning ska vara likvärdig för kvinnor och män, pojkar och flickor

Resultatet från brukarenkäter visar inte på några skillnader mellan könen. **Målet är uppnått.**

### Mål 6; Tillse att akuta och tillfälliga bostadsbehov blir tillgodosedda

Förfrågningar om hjälp med boende har ökat markant under året. Bedömningen är att bostadsbrist, ökade hyror och minskat flöde i omsättningen på bostäder har påverkat efterfrågan. Verksamheterna har samverkat för att tillgodose akuta och tillfälliga bostadsbehov. Ett gott samarbete har funnits med fastighetsägare och hyresvärdar, men svårigheter har funnits att hitta boenden beträffande målgruppen personer som är aktiva i missbruk. Socialförvaltningen har ändå kunnat erbjuda tillfälligt boende för brukare som har rätt till akutbostad enligt gällande regler och praxis.

Socialnämndens hantering av andrahandskontrakt och akutbostäder överfördes i september till en ny bostadsenhet under kommunstyrelsen. **Målet är uppnått.**

#### Mål 7; Stärkt samverkan

Antal SIP/nätverksmöten (SIP=Samordnad Individuell Planering) har ökat. Förvaltningsgemensamma mallar för kallelse och samtycke finns numera inlagda i verksamhetssystemet för att underlätta hanteringen. Det finns en god samverkan både internt inom förvaltningen, mellan förvaltningar och externt i förhållande till olika motparter såsom t ex arbetsförmedlingen, försäkringskassan, regionen, samt olika hyresvärdar m fl.

Ett områdesarbete sker i Berga och Lambohov och samverkan med andra parter är under uppbyggnad för att hitta samverkansformer som gynnar medborgarna. Syftet är att ge stöd i tidigt skede, för att minimera mer ingripande/omfattande insatser. Det finns idag permanenta samverkansgrupper i fyra stadsdelar; Skäggetorp, Berga, Ryd och Lambohov. Samtliga grupper har en representant från socialförvaltningens mottagning för barn och familj. Sammanställande är rektor från någon av skolorna i området. Syftet är att barn i behov av stöd får tidiga adekvata insatser och att insatser samordnas. **Målet är uppnått.**

#### Mål 8; Tidig medverkan i samhällsplaneringen med fokus på social hållbarhet

Socialförvaltningen samverkar med medborgarkontor i Berga, Skäggetorp och i City. Nätverk finns kommunövergripande för samverkan med idéburen sektor. Representant från förvaltningen deltar i olika samhällsplaneringsprojekt. **Målet är uppnått.**

#### Mål 9; Kontinuerligt stärka personalens kompetens och förmåga

Aktiviteter har genomförts enligt beslutad Kompetenstrappa. I samband med den nya styrmodellen har en kompetensförsörjningsplan arbetats fram och aktiviteter planeras för 2019. Mentorskonceptet tillämpas. **Målet är uppnått.**

#### Mål 10; Personalen ska ha en god psykosocial och fysisk arbetsmiljö

Stressindex har minskat från 24 till 13. Insatser inom arbetsmiljöområdet har t ex varit Stamina, utveckling av SAM-processen, integrering av diskrimineringslagstiftningen med det systematiska arbetsmiljöarbetet, informationsinsatser kring arbetsskador och tillbud, översyn av gruppcheferns förutsättningar, införande av metod för arbetstynghetsmätning m.m. **Målet är uppnått.**

#### Mål 11; Socialnämnden och socialförvaltningen ska ha en budget i balans.

Socialförvaltningen redovisar ett överskott med 0,9 mnkr i bokslutet men eftersom socialnämnden har ett underskott med 11,4 mnkr. **Målet är ej uppnått.**

#### Mål 12; Socialförvaltningen ska vara en lärande organisation och i det ingår utveckling och omvärldsbevakning. Omvärldsbevakningen kan omfatta internationellt utbyte.

Deltagande har skett i internationella projekt t ex genom LIFE som handlar om att genomföra mikroinnovationer inom socialt arbete riktat mot barnfamiljer med kontakter inom socialtjänsten. Målet är att genom samordning begränsa familjernas myndighetskontakter. Team utreda har medverkat i VISA projektet (VISA; Varaktig Inkludering i Samhälle och Arbetsmarknad) vars syfte är att förbättra åtgärderna för de som står långt från arbetsmarknaden, att möjliggöra en stegförflyttning till egen försörjning. Samarbete sker med övriga nordiska länder och länder i Europa. **Målet är uppnått.**

## Styrande dokument

### Upphandlingspolicy inklusive sociala krav

Vid upphandling tar förvaltningen hjälp av UpphandlingsCenter. Upphandling av HVB till barn och unga och vuxna har varit aktuellt senaste året. Upphandlingen har gjorts i samverkan med andra kommuner.

### Digital agenda

Det finns e-hälsoplaner på nationell, regional, förvaltnings- och avdelningsnivå. Förvaltningen arbetar för fler e-tjänster med syfte att öka tillgängligheten. Automatiserat beslutsstöd inom ekonomiskt bistånd är på gång. Kommer även att utvecklas inom äldreomsorgen under 2019. En flerårig utbytesplan till bärbara datorer finns för att möjliggöra personalens mobilitet. Upphandling av digitalt verktyg, röststyrd journalföring, har startats i östgötsk samverkan.

## Informationssäkerhetspolicy

Utifrån nya GDPR har förvaltningen reviderat avtal och information har tagits fram till väntrum, samverkansparter och enskilda brukare. Kontinuitetsplan och säkerhetsplan är uppdaterade.

## Strategiska utvecklingsuppdrag

### Kommunövergripande

#### Personal- och kompetensförsörjning

Ett projekt ”Alternativa kompetenser” har genomförts inom barn och unga med syfte att se över möjligheterna att rekrytera medarbetare som inte är socionomer. Projektet har visat att den främsta alternativa kompetensen är beteendevetare. Förvaltningen har under året planerat för en andra omgång av utbildning i socialrätt över förvaltningsgränserna för medarbetare som saknar detta. Kompetenstrappan är numera implementerad och det finns en årlig planering för utbildningar. Kartläggning av chefers förutsättningar har genomförts och en plan för åtgärder är framtagen. En ny yrkeskategori har införts ”verksamhetsstödjare/processtödjare” som har till uppgift att avlasta cheferna. Mentorskoncept finns och utvecklas successivt. En långsiktig strategi har också tagits fram avseende lönebildning med syfte att löneläget ska ligga i nivå med kringliggande kommuner. Arbetet med att minska personalomsättningen pågår kontinuerligt och förvaltningen har deltagit i ett nationellt arbetsmiljöprojekt, Stamina, med verktyget Kraftkartan. Arbetet kommer att integreras med Leanarbetet för att nå förbättrade målresultat vad gäller medarbetare och verksamhet.

#### Lokaler

Förvaltningens lokaler är undermåliga och trånga. Ett omfattande arbete har genomförts med syfte att få fram ett adekvat förfrågningsunderlag till upphandling av nya lokaler anpassade för ett verksamhetsbaserat arbetssätt. Förfrågningsunderlaget är lämnat till kommunledningen. Under väntetiden har förvaltningen fått hyra tillfälliga lokaler.

#### Etablering

Mottagande av nyanlända har ökat under 2018 på grund av ett ökat anvisningstal samt familjeåterförening. Kontinuerliga träffar med Jobb och kunskapsstorget och Arbetsförmedlingen sker för att minska etableringstiden vilket fortfarande är en stor utmaning. Förvaltningen har uppmärksammat att gruppen kvotflyktingar har behov av ökade stödinsatser för etablering. Ett antal av de mottagna ensamkommande barnen har blivit vuxna och klarat av sin integrationsprocess på ett positivt sätt.

#### Digitalisering

Förvaltningen arbetar för ett än mer mobilt arbetssätt med syfte att frigöra tid till det personliga mötet med brukare. Inom område äldre och funktionsnedsatta är ett arbete påbörjat med att införa e-tjänst för automatiserat beslutsstöd för processen förenklat beslutsfattande inom hemtjänst. Ett projekt som gäller röststyrd journalföring är på väg att upphandlas och ska därefter breddas införas, vilket förväntas minska tiden för dokumentation.

Avdelningen för försörjningsinsatser har arbetat intensivt med att utveckla e-tjänst för ekonomiskt bistånd, ett automatiserat beslutsstöd. Syftet med digitaliseringen är att effektivisera handläggningen av ekonomiskt bistånd för att frigöra tid för klientarbete med ambitionen att minska långvarigt försörjningsstöd. Planen är att lansera e-tjänsten i april 2019 i samband med att Kontakt Linköping startar sin verksamhet för att ta hjälp av dem i lanseringen.

#### Sammanhållen kommun

Genom verksamheten social insatsgrupp (SIG), som är en samverkan mellan kommunala verksamheter, polis, kronofogden och frivården, ges ungdomar möjlighet att lämna en kriminell livsstil och ungdomar som befinner sig i en risksituation motiveras till att göra andra livsval.

Skolfam är en modell för att stärka skolresultaten för barn i familjehem. Forskning visar att barn som är placerade i familjehem löper högre risk än andra att inte klara skolan. Det leder i sin tur till ökade risker för olika former av utanförskap som ung vuxen. Nämndens arbete visar ett högre betygsresultat hos de familjehemsplacerade barn som haft insatser från skolfamteamet.

#### Gemensamma

- **Omsorgsnämnden, socialnämnden, barn- och ungdomsnämnden och bildningsnämnden ska kortfattat och översiktligt redovisa resultatet av tidigare redovisade åtgärder för att förkorta etableringstiden för ensamkommande ungdomar.**

Arbetet har skett i samverkan mellan Socialförvaltningen, Utbildningsförvaltningen, Kultur- och fritidsförvaltningen, Leanlink (Råd & Stöd) samt Omsorgs- och äldreförvaltningen. Arbetet slutredovisas till Kommunstyrelsen i februari 2019. Socialnämnden har en lagstadgad skyldighet att följa upp placerade barn och ungdomar inom målgruppen ensamkommande barn och unga. Målsättningen är att ungdomarna, när de inte längre är att betrakta som ensamkommande unga, ska vara rustade så att de klarar ett självständigt liv, med egen försörjning. Under 2018 är upplevelsen att ungdomar som blir vuxna på många sätt haft förmågan att integreras i det svenska samhället. En framgångsfaktor i etablering har varit mötesplatsen Orbis. Samverkan med andra aktörer i samhället har utvecklats, men arbetet behöver fortsätta för att möjliggöra integrering i det svenska samhället.

- **Samtliga nämnder ska kortfattat och översiktligt redovisa resultatet av tidigare redovisade åtgärder för att halvera etableringstiden för nyanlända gällande inträde på arbetsmarknaden och målet om förkorta etableringstiden gällande delaktighet i samhället i den ordinarie uppföljningen.**

Samverkan med Jobb och kunskapstorget och Arbetsförmedlingen har intensifierats för att nå beslutade mål. Förändrade ramar för statliga bidrag och uppdrag till Arbetsförmedlingen har påverkat arbetet. En kartläggning över orsaker till försörjningsstöd har genomförts under året med syfte att hitta rätt insatser så individen kan nå självförsörjning under en kortare tid.

Under det gångna året har avdelningen för försörjningsinsatser arbetat med mottagande av kommunanvisade nyanlända flyktingar på ett intensivt sätt. Integrationsgruppen som startades i oktober 2017, har haft ett stort inflöde av kommunanvisade (331 personer) varav en tredjedel har varit kvotflyktingar. Därutöver har flera ensamkommande ungdomar, eller anhöriga till redan mottagna flyktingar och andra flyktingar själva sökt sig till Linköping. Utmaningen har varit att få en stabil process i mottagandet, ett arbete har utförts för att effektivisera mottagandet och för att koordinera samarbetet med andra aktörer. En framgångsfaktor har varit att involvera och aktivera aktörer såsom etableringsteamet, Arbetsförmedlingen och vissa föreningar för att förkorta processen mot att bli självförsörjande.

#### Nämnds specifika

- **Att säkerställa data inrapporteringen avseende nyckeltalen ej återaktualiserade barn, unga och vuxna efter utredning eller insats.**

Data rapporteras in och eventuella avvikelser kommenteras. Ett kvalitetssäkringsarbete har skett vad gäller nyckeltal under året.

- **Att minska skillnader i handläggnings- och verkställighetstid mellan kön inom nämndens myndighetsutövning.**

Skillnaderna i väntetider har utjämnats mellan könen enligt resultat från öppna jämförelser. I kollegiegranskningar tas genusperspektivet med för att eventuellt kunna analysera om det också finns skillnader i hur behov beskrivs.

- **Redovisa åtgärder för att förkorta utredningstiden för orosanmälningar gällande barn och unga.**

Ett arbete pågår för att se över flöden/processer och utbildning har skett i dokumentation. Ett fortsatt arbete pågår mot en ökad digitalisering för att frigöra tid till klientarbete istället för till dokumentation. Vakanser inom förvaltningen påverkar utredningstiderna. För att behålla och locka nya medarbetare måste ett fortsatt arbete ske för att vara en attraktiv arbetsgivare, t ex genom lönebildning, kompetensutveckling m.m.

## Uppföljning av program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av kommunala och privata utförare

**Avtalsuppföljning** – Socialnämnden har sedan 2016 en beslutad riktlinje gällande avtalsuppföljning. Riktlinjen reglerar form och innehåll för områden som ska följas upp under verksamhetsåret. Redovisning sker årligen i november till socialnämnden. Årets redovisning visar att avtal följts och att inga allvarliga brister finns. Utifrån rapportens resultat prioriteras vilka enheter som ska få verksamhetsbesök 2019.

Målsättningen i verksamheten är följsamhet inom de generella avtalen, vilket har förbättrats under 2018, men fortfarande finns behov av att teckna särskilda avtal vid komplexa behov.

## Uppföljning av intern kontroll

Internkontrollen 2018 har genomförts i stort sett enligt antagen plan, men två moment genomfördes i samband med årets kvalitetsrapport. Resultatet visar bl.a. att kontrollerna inom försörjningsstöd är utan anmärkning, att LVM-vård inom SIS i hög grad går över till vård i annan form och att placerade barns skolgång lyfts i genomförandeplaner. Det framkommer också att handläggningstiderna är en fortsatt utmaning men det går i rätt riktning inom utredningar barn och unga. Utbildningsinsatser för dokumentation av barnrättsperspektivet har genomförts under året. Trots detta finns förbättringsbehov och personalomsättningen ses som en bidragande orsak till att utbildningsinsatserna inte helt haft avsedd effekt. Diskrepansen mellan inkomster från staten och kommunens kostnader för ensamkommande barn kvarstår, omställningskostnader påverkar detta och ersätts inte av staten. Det är tveksamt om en överensstämmelse är möjlig att uppnå. Både användandet av SIP och möjligheten att följa upp individuella planer har förbättrats. Effekterna av SIP upplevs också till största delen positivt.

Resultatet från internkontrollen kommer att användas som ett av flera underlag i verksamhetsplanering. Avdelningarnas verksamhetsplaner är ännu inte färdigställda. Av de identifierade förbättringsområdena kommer utredningstider inom LSS och barn och unga ha högst prioritet. Inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta kommer förändring i handläggningsprocessen att genomföras under 2019.

Personaltillgången är central för att minska handläggningstider och åtgärder för att minska personalomsättningen görs. Det finns redan genomförda åtgärder bl.a. i form av en arbetstygds mätning enligt beprövad modell vilken ska underlätta effektivt användande av befintliga resurser.

## Ekonomi

### Driftsammandrag

Driftsammandrag, netto tkr Verksamhet	Bokslut 2018	Budget 2018	Avvikelse/ resultat	Bokslut 2017	Bokslut 2016
Ekonomiskt bistånd	221 974	226 615	4 641	215 539	212 387
Bosociala verksamheten	12 405	11 612	-793	13 432	11 870
HVB unga	95 252	81 424	-13 828	78 372	69 654
HVB vuxna	70 473	64 310	-6 163	61 970	57 013
Familjehem	66 799	67 098	299	63 957	70 243
Ensamkommande flyktingbarn	-81	0	81	-94 904	0
Utredningsplaceringar	2 609	6 680	4 071	4 251	5 682
Barnahus	583	562	-21	562	551
Socialnämnd och gemensamma funktioner	4 654	4 968	314	8 325	5 224
<b>Summa nettokostnader, tkr</b>	<b>474 668</b>	<b>463 269</b>	<b>-11 399</b>	<b>351 504</b>	<b>432 624</b>
<i>varav kostnader</i>	<i>-705 464</i>	<i>-622 928</i>	<i>-82 536</i>	<i>-810 652</i>	<i>-863 812</i>
<i>varav intäkter</i>	<i>230 796</i>	<i>159 659</i>	<i>71 137</i>	<i>459 148</i>	<i>431 188</i>

### Analys och kommentar

Socialnämnden redovisar ett underskott med 11,4 mnkr. Orsaken till underskottet är att kostnaderna för placeringar på HVB (hem för vård och boende) har ökat, både inom barn/unga och vuxna. Verksamheten visar ett underskott med 20 mnkr. Budgetavvikelsen genereras av att fler unika individer har haft behov av placering på HVB. Under 2019 ska en beslutad åtgärdsplan omsättas i aktiviteter men samtidigt så finns flera osäkerhetsfaktorer gällande prognos generellt av kostnader för HVB.

Ekonomiskt bistånd visar ett överskott med 4,6 mnkr. Antal hushåll med ekonomiskt bistånd har minskat med runt 2 % per månad jämfört med 2017, vilket motsvarar cirka 40 färre hushåll färre per månad med utbetalning.

På grund av att det funnits tomma lägenheter i perioder, bland annat till följd av renoveringar så visar bosociala verksamheten ett underskott med 0,8 mnkr. Hanteringen av lägenheter övergick till boendeenheten under kommunstyrelsens ansvar perioden september t o m december 2018.

Trots ett intensivt rekryteringsarbete finns det fortfarande brist på familjehem. Socialförvaltningen har de senaste åren allt oftare haft behov av att föreslå högre ersättningar än de av SKL rekommenderade, främst på grund av att uppdragen är komplexa och krävande eller att socialförvaltningen övertar ett familjehem från en privat organisation. På grund av retroaktiva ersättningar från Migrationsverket för placerade ensamkommande barn i familjehem visar verksamheten i år ett mindre överskott med 0,3 mnkr. Utredningsplaceringar visar ett överskott med 4,1 mnkr. Det har under året varit endast någon enstaka utredningsplacering avseende barn/familj. Förvaltningen har ett eget utredningsteam, vilket har påverkat resultatet.