

**Uppföljning av mål i VP för 2017. Socialnämndens delårsbokslut per den 31 augusti**

*Målet är uppnått. Målet är delvis uppnått. Målet är inte uppnått.*

| Nr | Mål   | Indikator/mätning  | Resultat bokslut   | Ansvarig för mätning               |
|----|---|--|--|------------------------------------|
| 1  | Professionellt bemötande och god tillgänglighet | 80 % av de brukare som har kontakt med socialförvaltningen ska vara nöjda med bemötande och tillgänglighet | <p>Senaste brukarenkäten (hösten 2016) på AFI visade ett gott resultat avseende tillgänglighet för avdelningen. 89 % uppgav att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt med sin handläggare på avdelningen. Vad gäller professionellt bemötande arbetar vi med att utveckla den bland annat genom att alla medarbetare har gått systemteori-utbildning samt utbildning i motiverande samtal(MI). Alla nyanställda kommer att erbjudas samma möjligheter till utbildning.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>I kontakter med brukare beskriver IFO att medarbetarna ska ha ett förhållnings- och arbetssätt som innebär återkoppling i nära anslutning till kontakt, kontinuerlig information vid pågående kontakt och att genom samverkan inom förvaltningen förenkla och förtydliga för brukare som har flera kontakter inom individ- och familjeomsorgen/socialförvaltningen. Breddinförande av Familjehandläggare som ett resultat av metodutveckling i projektet Familjelotsen. Ökad tillgänglighet genom att ha prövat utökad öppettid på kvällen. Ny försöksperiod under våren 2018 omfattande hela förvaltningen. Genom att tillhandahålla teknik för handläggare i form av smartphones och Skype, bättre kunna möta t ex ungdomar utifrån deras sätt att kommunicera.</p> <p><i>Målet är delvis uppnått.</i></p> | Brukarenkät, verksamhetsutvecklare |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>På ÄoF har brukarmedverkan i form av brukardialog genomförts under våren. Brukarenkät genomfördes under fem veckor på våren och fem veckor på hösten och sammanställs i sin helhet för år 2016.</p> <p>Brukare beskriver ett gott <i>bemötande</i> som god kommunikation, flexibilitet och att handläggaren ser brukaren som en individ. Brukarenkäten visade på ett resultat på 86 % nöjdhet. Brukarna uppger att god <i>tillgänglighet</i> är när handläggaren följer upp beslutet kort efter verkställighet. God tillgänglighet beskrivs också som snabb återkoppling från handläggaren, antingen muntligt eller skriftligt. Brukarenkäten visade på ett resultat på 72 % nöjdhet. Brukarna uppger att exempel på bra <i>information</i> är när brukaren får den av handläggaren i sin hemmiljö, både muntligt och skriftligt. Brukarna upplever att det överlag är svårt att få tag på handläggarna och att det borde finnas fler flexibla tider.</p> <p>Under hösten 2017 ska brukarlunch genomföras med brukare med urval från personer som tillhör LSS målgrupp.</p> <p>Telefonintervjuer har genomförts med brukare som debiteringsgruppen haft kontakt med. Inom området tillgänglighet uppgav flera att det gick snabbt att komma fram när de ringde. Inom området bemötande var samtliga intervjuade nöjda med bemötandet i telefonsamtalet och att det höll god kvalitet.</p> |  |
|--|--|--|--|--|

|   |                                       |  |   |                       |
|---|---------------------------------------|--|---|-----------------------|
|   |                                       |  | <p>Inom området information är flertalet nöjda. Informationen var lättförståeligt och tillräckligt.</p> <p>Antalet registrerade uppföljningar har minskat i LSS-grupp och äldregrupperna men ökat i FH-grupp. Fokus har legat på handläggning av ansökningar före uppföljningar i den handlingsplan som upprättades för LSS under våren.</p> <p>För LSS och Funktionshinderomsorg har uppföljning av effekterna av SIP genomförts med totalt 11 enkäter, SIP-kollen. Även om det är ett litet svarsunderlag indikerar svaren att det finns en känsla av att man är försiktigt nöjd med det möte som varit och det innehåll det haft.</p> <p><i>Målet är delvis uppnått.</i></p> |                       |
| 2 | Barnperspektivet ska särskilt beaktas | Förbättrat resultat vid mätning i internkontrollen | <p>AFI har arbetat med att utveckla dokumentation av barnperspektivet, uppdaterat och förtydligat rutiner. De nyanställda erbjuds numera ett seminarium med temat barnperspektiv. Det tillhandahålls av den interna mentorsgruppen på avdelningen.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>I FO beskriver att för att säkerställa att barnperspektivet beaktas finns styrdokument inom socialförvaltningen. Uppföljning avseende att omsätta styrdokumentet i verksamheterna har följts upp i internkontroll, aktgranskning, i arbetssätt gällande hur och på vilket sätt barn blir delaktiga i utredningar, får information om vem som är deras handläggare, att ensamkom-</p>  | Verksamhetsutvecklare |

|   |  |  |  |                  |
|---|--|--|--|------------------|
|   |  |  | <p>mande barn ges förutsättningar att ha kontakt med sitt hemland och att vi träffar placerade barn minst 4 gånger per år. I det vräkningsförebyggande arbetet är målsättningen att minska antalet avhysningar och att inga barn ska behöva vara med om att bli avhyst.</p> <p><b><i>Målet är uppnått.</i></b></p> <p>ÄOF gör en internkontrollmätning i september/oktober i form av kollegiegranskning. Material tas fram med alternativ kommunikation för att kunna kommunicera på ett bättre sätt med barn med funktionsnedsättningar.</p> <p><b><i>Målet är uppnått.</i></b></p>   |                  |
| 3 | Tillse att akuta och tillfälliga bostadsbehov blir tillgodosedda | Socialförvaltningens ska kunna erbjuda tillfälligt boende för alla brukare som har rätt till akutbostad enligt gällande regler och praxis. | <p>AFI deltar aktivt i arbetet med bofrågor och det vräkningsförebyggande arbetet genom att delta i styrgruppsarbetet. I nuläget deltar AFI ihop med IFO på arbetet med att ta fram nya och utvecklade riktlinjer för samverkan i boendefrågor på kontoret. Mellan AFI- och IFO-mottagningen har man även upprättat en mer strukturerad samverkan. AFI har medverkat i arbetet med upphandling av nya vandrarhem och andra akutboendelösningar.</p> <p><b><i>Målet är delvis uppnått.</i></b></p> <p>En god samverkan och formella överenskommelser om tilldelning av lägenheter i socialförvaltningen är inom IFO förutsättningar för att kunna uppfylla målet/uppdraget. Socialförvaltningen har att företräda målgrupper som har en svag ställning på den ordinarie</p> | Avdelningschefer |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
|   |   |  | <p>bostadsmarknaden och att bevaka att bostadsmarknaden inte utestänger de svaga grupperna. Vid upphandling av insatser ska volym och typ av insats möta målgruppens behov. Insatser ska beviljas för att ge det stöd den enskilde har behov av för att kunna dels erhålla en bostad och också kunna behålla en bostad. Bedriva ett offensivt vräkningsförebyggande arbete inom socialförvaltningen och i nära samverkan med andra samverkanspartners. Måluppfyllelse är starkt beroende/avhängigt aktuell bostadsmarknad i Linköpings kommun. De akuta situationerna och de tillfälliga hanterar vi bra på individnivå.</p> <p><i>Målet är delvis uppnått.</i></p>             |  |
| 4 | Rättssäker och effektiv handläggning med lägsta effektiva omhändertagandenivå | <p>Standard för processer finns i den digitala processhandboken och efterlevnaden, som mäts vid leanrevisioner, ska förbättras.</p> <p>Minst 80 % av brukarna ska uppleva delaktighet i sitt ärendes handläggning enligt brukarenkät, barns delaktighet mäts vid internkontroll.</p> <p>Lägsta effektiva omhändertagandenivå ska mätas genom att kostnaderna för placeringar ska minska i förhållande till kostnaderna för öppenvård.</p> <p>Förvaltningen ska tidigt identifiera ärenden med våld i nära relationer. Mäts vid internkontrollen.</p> | <p>Leanrevisioner genomförs under hösten. Inom AFI har under perioden januari-juli cirka 3 % av domarna som inkommit gått kontoret emot. Målsättningen ligger väl under den uppsatta målsättningen på 10 %. Det sker kontinuerligt arbete med att ta upp inkomna domar upp i olika forum i lärande syfte.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>Kostnader för placeringar inom IFO har minskat. Ett flexibelt akutstöd kan ges på hemmaplan genom teamet Familjesupport.</p> <p><i>Målet är delvis uppnått.</i></p> <p>Ett antal förbättringsarbeten är igång i samtliga grupper på ÄoF. IBIC har införts fullt ut i äldreomsorgen och inom funktionshinderomsorgsgruppen.</p> | <p>Avdelningschefer<br/>Verksamhetsutvecklare<br/>Ekonom<br/>Samordnare VINR</p> |

|   |                  |  |  |  |
|---|------------------|--|--|--|
|   |                  |  | <p>ÄoF har fortsatt ett stort fokus på väntetiderna gällande handläggning då samtliga grupper har handläggningsprocesser som överskrider 120 dagar. För LSS-gruppen har handlingsplan upprättats under våren för att komma tillrätta med väntetiderna. I samtliga grupper följs köer och väntetider upp var fjortonde dag.</p> <p>Fortlöpande dialog kring våld i nära relation och vikten att våga se och fråga. En ökad medvetenhet kring dessa frågor finns i grupperna.</p> <p><i>Målet är delvis uppnått.</i></p>   |  |
| 5 | Stärkt samverkan | <p>Medarbetarenkätens/arbetsmiljöenkätens resultat angående intern samverkan i ska förbättras</p> <p>Ökat antal SIP</p> <p>Förvaltningen ska medverka i olika samverkansgrupper.</p> | <p>Samverkan mellan AFI, Regionen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har utvecklats under perioden bland annat genom ett gemensamt arbete där man har diskuterat målgruppen s k. 0-klassade och deras behov samt hur man ska utveckla samarbetet än mer för att tillgodose de behov som finns. Avdelningen har bjudit in Överförmyndarkontoret för information om god man och förvaltare för att utbilda och informera personalen om dessa insatser. Avdelningen har uppmuntrat medarbetare att använda sig av SIP och har en månatlig uppföljning av antalet SIP möten som man har deltagit i eller initierat själv. Inför hösten planeras en workshop ihop med AFI och IFO-vuxen i bofrågor. I oktober hålls en halvdag med all personal från AFI om hur man på IFO barngrupperna arbetar med barnperspektivet.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>IFO rapporterar att stärkt samverkan inom förvaltningen och samverkan med externa parter regleras dels genom samverkansöverenskommelse (exempelvis med BUP) och dels genom reglering i</p> | <p>Personalchef<br/>Verksamhetsutvecklare<br/>Socialchef</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>lagstiftningen avseende SIP (samordnad individuell plan).</p> <p><i>Målet är delvis uppnått</i></p> <p>ÄoF Antal registrerade SIP för respektive grupp mellan januari och augusti 2017:<br/> <i>Äldregrupperna</i> har registrerat 3 SIP, vilket är en ökning från föregående år då det inte fanns några registrerade SIP i denna grupp.<br/> <i>Gruppen Funktionshinderomsorg</i> har 27 registrerade SIP, vilket är en ökning jämfört med 17 SIP föregående år under samma period.<br/> LSS-gruppen har 35 registrerade SIP, vilket är en minskning med föregående år då det var 42 registreringar under samma period.</p> <p>Inom <i>äldregrupperna</i> planeras utbildningstillfälle i SIP inför nya lagen om samverkan som träder i kraft vid årsskiftet. Inom äldregruppen finns nära samverkan med Äldre och omsorgsförvaltningen, exempelvis återkommande träffar med planeringsledare, förbättringsarbete för att minska vårdtider på korttidsboende, Trygghetsteam, IBIC-piloter samt arbete med att tillskapa multiprofessionella team kring personer med demenssjukdom.</p> <p>Gruppchef LSS ingår i samverkansgrupp mellan BUP, psykiatripartners och socialförvaltningen med träffar var fjortonde dag. Dessa träffar syftar bl.a. till att gemensamt komma fram till vem/vilka kan hjälpa barnet/familjen och hur vi kan samarbeta kring barnet.</p> |  |
|--|--|--|--|--|

|   |   |  |  |                            |
|---|---|--|--|----------------------------|
|   |   |  | Återkommande träffar en gång/ månaden med planeringsledare vid omsorgskontoret för samverkan.<br><i>Målet är uppnått.</i>  |                            |
| 6 | Socialnämnden och socialförvaltningen ska ha en budget i balans | Bokslutet ska varken visa överskott eller underskott.<br><br>Förbättrade värden på mätning av ekonomisk medvetenhet hos medarbetarna i arbetsmiljöenkäten. | Prognosen för socialnämnden totalt 2017 visar ett överskott med 12 mnkr och orsaken är framförallt färre hushåll som uppstår ekonomiskt bistånd och färre placeringar på HVB. Bedömningen är att läget kommer vara ett annat nästa år eftersom fler personer kommer att gå ur etableringen på arbetsförmedlingen utan att vara självförsörjande och har då ett behov av ekonomiskt bistånd för sin försörjning.<br><br>IFO; LEON-principen inom förvaltningen (lägsta effektiva omhändertagande nivå) omsätts bland annat genom att öppen vård övervägs i de flesta ärenden där behov av stödinsatser bedöms föreligga. En nära och strukturerad samverkan mellan arbetsgrupper och resursteamet främjar LEON-principen. Att systematisk göra uppföljningar på individnivå gällande pågående insatser bidrar till att dels följa LEON-principen och dels skapa en ekonomisk medvetenhet hos medarbetare, vilket inte är att förväxla med att den enskilde inte får det stöd den har behov av.<br><br>ÄoF; Alla grupper har en fortsatt dialog på bl.a. ärendegrupper kring LEON principen, att ha en tydlig målsättning så att de fattade besluten kan få den önskade effekten. För att minska resor och öka möjligheten till e-möten har alla i gruppen egna Skypekonton.<br><i>Målet är uppnått.</i> | Ekonom<br>Avdelningschefer |



|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| 7 | Antal hushåll i Linköping som uppbär försörjningsstöd ska minska 2016- 2017   | Fallande kurva vid mätningar via Treserva LinQ.   | AFI; Mellan perioden augusti 2016 och motsvarande period 2017 har hushållsantalet ökat med 0,5 % men de som är aktuella och har fått beviljat försörjningsstöd under samma period har minskat med 10 %.<br>Ett observandum är att man kan vara aktuell som hushåll på avdelningen utan rätt till försörjningsstöd under en viss månad av olika anledningar. Man kan ha fått ett avslagsbeslut eller inte har sökt försörjningsstöd för aktuell månad.<br><b>Målet är uppnått</b>  | Avdelningschef AFI   |
| 8 | Tidig medverkan i samhällsplaneringen med fokus på social hållbarhet  | Representation från socialförvaltningen i olika samhällsplaneringsprojekt.  | IFO; Deltagande och samverkan i områdesbaserat socialt arbete samt aktivt medverkande i samverkansgrupperna (Skäggetorp och Berga).<br><b>Målet är uppnått.</b>   | Socialchef<br>Verksamhetsutvecklare                        |
| 9 | Socialförvaltningen ska vara en lärande organisation och i det ingår utveckling och omvärldsbevakning.<br><br>Omvärldsbevakningen kan omfatta internationellt utbyte. | Gruppernas arbete med ständiga förbättringar ska öka, redovisas i leanrevision<br><br>Mätning av antalet internationella kontakter. | AFI arbetar med att utveckla mentorskonceptet för de nyanställda men det finns även inslag i det som utvecklar lärandet och erfarenhetsutbytet bland ordinarie personal. Avdelningen deltar i nätverk med andra kommuner. Mycket telefon och mailkontakter i olika frågor även mellan nätverksträffarna som sker en gång om året.<br><br>Omvärldsbevakning sker via fasta kanaler och via mail. Alla i ledningsgruppen har något specifikt område att omvärldsbevaka. Verksamhetsutvecklaren har ett specifikt uppdrag som spänner över hela avdelningens arbete och intresseområde.<br>Speciellt område för omvärldsbevakning har varit flyktingfrågorna under det senaste kvartalet samt utveckling av digitala tjänster inom verksamhetsområdet och vad som händer i Sverige inom området långvarigt biståndsberoende.<br><b>Målet är uppnått.</b> | Avdelningschefer<br>Verksamhetsutvecklare<br>Projektledare |
|   |   |   | IFO; Genom att analysera, följa upp och sprida  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>kunskap bidra till en lärande organisation. Detta har tex skett genom uppföljning av sammanbrott på HVB och i familjehem.</p> <p>Utveckla befintliga metoder och integrera nya i verksamheten. Som exempel Vinjetter vid utredning av familjehem.</p> <p><b><i>Målet är uppnått.</i></b></p> <p>Medarbetare från <i>äldregrupperna</i> har medverkat i erfarenhetsutbyte i EU-projektet europeisk mobilitet för <i>utveckling av kompetenser inom äldreomsorgen</i>, MOBEC. Projektdeltagarna från äldregrupperna har deltagit i arbetsplatsbesök i Italien, genomfört jobbskuggning och workshops i syfte att ges erfarenhetsutbyte mellan länderna. Medarbetare från ÄoF är med i IBIC-nätverk med återkommande träffar. Vårdplaneringsteamet på US har haft studiebesök från Örebro kring vårt arbetssätt. Medarbetare från äldregrupperna har deltagit i Demensdagarna. Vid APT ges utrymme för medarbetarna som deltagit att ge återföring till sina kollegor. Leanrevision är planerad under hösten.</p> <p><b><i>Målet är uppnått.</i></b></p> |  |
|--|--|--|--|--|

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
| 10 | Kontinuerligt stärka personalens kompetens och förmåga  | <p>Socialförvaltningens kompetens och personalförsörjningsplan ska följas.</p> <p>Mentorskonceptet ska tillämpas.</p> <p>Förbättrat resultat i frågor som rör kompetensutveckling i medarbetarenkät/arbetsmiljöenkät.</p> | <p>Inom AFI ges handledning till alla handläggare och socialsekreterare. Team Utreda har egen handledning. Mentorskonceptet för nyanställda med förstärkt funktion med att kunna stötta direkt som ”stödhandläggare” i svårare ärenden. Det anordnas workshoppar med olika teman som är både för nyanställda och ordinarie personal.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>IFO; Omsätta Kompetenstrappan inom förvaltningen Utvecklad och ny introduktion för nyanställda.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> <p>På ÄoF ges gruppen Funktionshinderomsorg handledning. Under hösten planeras också juridikutbildning riktad mot målgrupperna för samtliga grupper. ÄoF tillämpar MI och LSS-gruppen ska under hösten gå systemteoriutbildning i enlighet med kompetenstrappan. Mentorskonceptet och introduktion för nyanställda efterlevs.</p> <p><i>Målet är uppnått.</i></p> | <p>Personalchef<br/>Avdelningschefer<br/>Personalchef</p> |
| 11 | Förvaltningens bemötande, service och resursfördelning ska vara likvärdig för kvinnor och män, pojkar och flickor | <p>Brukarenkäter och andra brukarundersökningar ska kunna visa på eventuella skillnader mellan könen.</p> <p>Uppföljning av allmänna nämndärenden för att se i vilken omfattning jämställdhetsaspekter uppmärksammas</p>  | <p>Brukarenkät genomfördes på ÄoF under våren och hösten 2016. Resultatet visade inte på några skillnader mellan könen. Äldregrupperna medvetandegör detta på ärendedragningar i tvärgrupper för att skapa förståelse för om vår bedömning skiljer sig åt mellan könen. LSS gruppen medvetandegör och diskuterar jämställdhetsprincipen vid ärendegrupper. En temaförmiddag med uppdrag till centrala gruppen för mångfalds och jämställdhet har genomförts under våren, där jämställdhet och mångfaldsbegreppet belysts för att skapa medvetenhet hur handläggarna bemöter brukarna och om det visar på skillnader. I det dagliga arbetet</p>  | <p>Verksamhetsutvecklare<br/>Nämndsekreterare</p>         |

|    |   |  |  |              |
|----|---|--|--|--------------|
|    |   |  | <p>pågår värdegrundsdiskussionerna utifrån olika aspekter, där likabehandling av kön är ett.</p> <p>Hittills i år har jämställdhetsaspekter beaktats i fem nämndärenden.</p> <p><b>Målet är uppnått.</b></p>   |              |
| 12 | Personalen ska ha en god psykosocial och fysisk arbetsmiljö | <p>Förbättrade värden i medarbetarenkäten angående frågor som rör arbetsmiljön.</p> <p>Förvaltningens ska vid utgången av 2017 ha genomfört minst fem insatser som skapar en bättre arbetsmiljö och därmed bidrar till att attrahera, behålla och utveckla personal, exempelvis nytt koncept för introduktion, arbeta med hållbart ledarskap samt redovisa frisktal som alternativ till sjuktal.</p> | <p>Nytt introduktionsprogram är klart och implementering är påbörjad.</p> <p>Chefsforum har genomförts vid tre tillfällen med syfte att stärka ledarskapet.</p> <p>IFO; Arbetsgivaren, medarbetare och fackliga företrädare ska i dialog och samverkan arbeta för att uppnå målet. Att ha verktyg/modeller för att kunna avgöra krav i relation till resurser är under framtagande. Inflödet av ärenden/uppdrag kan aldrig regleras. Nya medarbetare ska genom ny/utvecklad introduktion ges förutsättningar att få en bra start på sin anställning inom socialförvaltningen.</p> <p><b>Målet är delvis uppnått.</b></p> | Personalchef |