



Linköpings
kommun

Måluppföljning av socialnämndens samtliga mål till verksamhetsberättelsen 2017



1) Professionellt bemötande och god tillgänglighet

Indikator: 80 % av de brukare som har kontakt med socialförvaltningen ska vara nöjda med bemötande och tillgänglighet.

Samarbetet med externa parter ska öka i syfte att gagna t ex brukarens väg till egen försörjning.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- Under hösten 2017 genomförde avdelningen nationell brukarundersökning framtagen av Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) och Sveriges kommuner och landstings (SKL). En enkät med fasta svarsalternativ lämnades ut av socialsekreterare och handläggare till brukare i samband med personligt besök på socialförvaltningen. Socialsekreteraren/handläggaren närvarade inte själv i samband med ifyllandet av enkäten. Påståendet som rör bemötande löd: ”Socialsekreteraren visar förståelse för min situation”. Påståendet som rör tillgänglighet löd: ”Det är lätt att få kontakt med socialsekreteraren”.
- De sedan tidigare påbörjade satsningarna på utbildning i MI (motiverande samtal) och systemteori i syfte att utveckla klientarbetet, och där bemötande är ett viktigt område, har permanentats. All personal som inte har genomgått dessa utbildningar erbjuds detta. Inom avdelningen hålls MI levande genom regelbundet återkommande tvärgruppsarbeten.
- Förutom dagliga telefontider på förmiddagarna har avdelningen under året haft telefontid en eftermiddag per vecka. Detta i syfte att erbjuda ökad tillgänglighet för klienter att nå socialsekreterare och handläggare.
- Samarbetsmöten sker utifrån målgruppens behov med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Regionen och Jobb och Kunskapstorget m fl.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Beträffande den del av genomförd brukarundersökning som rör bemötande visar resultatet att 91 % av de svarande är nöjda med bemötandet och motsvarande siffra för tillgänglighet var 94 %. **Målet är uppnått.***

IFO, barn unga och vuxna

- Att i kontakter med brukare ha ett förhållningssätt som innebär snabb återkoppling och kontinuerlig information i det pågående ärendet.
- Att under verksamhetsåret ha arbetat med införandet av rollen/funktionen Handläggarsamordnare. Rollen grundar sig i resultatet av samverkansprojektet Familjelotsen vars målgrupp var familjer med sammansatta behov där en eller flera familjemedlemmar har en neuropsykiatrisk diagnos. Socialförvaltningens målsättning är att bidra till att antalet handläggarkontakter minskar för målgruppen då det framkommit av projektet att det är ett stort behov hos målgruppen som ofta har svårt med de exekutiva funktionerna såsom exempelvis förmågan att planera och organisera samt skapa en struktur i vardagen.

- Målsättning är att kunna införa SMS påminnelser. Tekniska frågeställningar är fortsatt olösta.
- Att handläggare har tillgång till smartphones och att möten kan genomföras via Skype bidrar till en ökad tillgänglighet.
- IFO deltog under hösten 2017 i den nationella brukarundersökningen, där bland annat bemötande och tillgänglighet mättes.
- Barn och ungdom 0-20 år och HVB 0-20 år erbjöd under april t o m juni 2017 kvällsöppet en kväll i veckan för att därmed öka tillgängligheten för brukare.

*Måluppföljning IFO; I brukarundersökningen 2017 **uppnås målet om 80 % nöjdhet vad gäller tillgänglighet** (snittet var 90 %) **och bemötande** (snittet var 82 %)*

Kvällsöppet prövades under en period i syfte att öka tillgängligheten, men efterfrågan fanns inte, varför det inte blivit permanentat. **Målet uppnåddes** genom att insatsen prövades.

Bemötandefrågor är ett ständigt pågående arbete, som förutom det interna arbetet ibland även påverkas av yttre omständigheter, såsom ändringar i lagstiftningar, riktlinjer m m. Socialförvaltningen arbetar även med tvångslagstiftningar, vilket ställer större krav på bemötande med den enskilde.

Genom att tillhandahålla teknik ökar möjligheten till att ex möta ungdomar på deras arenor.

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Avdelningen för äldre och funktionsnedsatta har mottagningar för varje målgrupp, äldre, funktionsnedsatta och LSS. Öppetiderna i mottagningarna varierar men bedömningen utifrån brukarenkäten är att brukare kommer fram och kan få svar på sina frågor eller framföra sin ansökan.
- Utifrån väntetider på handläggning behöver avdelningen fortsatt jobba med att minska väntetiderna på handläggning. När det gäller bemötande uppnår avdelningen goda resultat.
- På avdelningen hålls värdegrunden aktuell genom ärendediskussioner och tematräffar.
- För påståendet ”Handläggare lyssnar på mig” har resultatet på totalen ökat, från 86 % nöjdhet 2016 till 97 % nöjdhet 2017. Vid en jämförelse mellan år 2017 och 2016 har en höjning av medelvärdet för nöjda brukare inom ÄoF också skett för påståendet ”Handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt”. År 2016 var resultatet 88 % och för år 2017 skedde en ökning till 97 %.
- För påståendet ”Jag får lätt kontakt med handläggare per telefon” har nöjdheten ökat för 2017 då 82 % av brukarna är nöjda, jämfört med 2016 där 72 % uppgav sig vara nöjda. För påståendet ”Jag får lätt tid för personligt möte med handläggare” var resultatet år 2016 68 % och för år 2017 skedde en ökning till 73 %. För

påståendet ”Jag får den tid jag behöver med handläggare” har resultatet på totalen minskat en aning, från 76 % nöjdhet 2016 till 75 % nöjdhet 2017.

- Under 2017 har Ä&F genomfört två brukarluncher för att komplettera brukarenkäten. Brukarnas synpunkter har tillvaratagits i förbättringsarbeten.

Måluppföljning Ä&F; Ä&F har i brukarenkäten ett förbättrat resultat generellt utifrån frågorna inom tillgänglighet och bemötande, vilket är mycket positivt. **Målet är uppnått.**

Under 2018 har avdelningen för äldre och funktionsnedsatta planerat att påbörja dialog med brukarorganisationer för att få en förbättrad bild av vad medborgare förväntar sig av myndigheten när det gäller bemötande, information och tillgänglighet.

2) Barnperspektivet ska särskilt beaktas inom socialnämndens verksamhet

Indikator: 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.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis:

Ekonomiskt bistånd

- Internkontroll har skett genom kollegiegranskning under hösten 2017, en metod som även användes 2016. Genom aktgranskning ges alla socialsekreterarna en möjlighet till ett kollegialt lärande.
- Under våren 2017 har verksamhetsutvecklare på avdelningen informerat om resultat av internkontrollen så att socialsekreterarna själva får uppfattning om utvecklingsområden. I samband med informationen har socialsekreterarna diskuterat och gjort övningar kring betydelsen av barnrättsperspektivet samt fått en genomgång av Barnkonventionens grundprinciper.
- Klarspraksgruppen har arbetat fram ett stöd för hur barn ska dokumenteras i ärenden. I varje beviljande beslut som direkt berör barnet eller dennes situation ska det i motiveringen framgå varför det är skäligt att utifrån ett barnrättsperspektiv bevilja bistånd alternativt hur ett behov kan tillgodoses på annat sätt vid ett avslag. Det räcker alltså inte med att i motiveringen hänvisa till ett ”barnrättsperspektiv”. Istället ska den specifika bedömningen för det enskilda fallet presenteras.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Förbättring har skett sedan förra internkontrollen men det finns fortfarande förbättringsarbete att göra. Barns situation specifikt behöver belysas mer i dokumentationen. **Målet är delvis uppnått.**

En halvdag om barnrätt är planerad att äga rum i mars 2018 i samverkan med IFO Barn. Halvdagen är tänkt att ge ytterligare kunskap om hur IFO Barn arbetar och hur avdelningarna gemensamt kan tillse att barns behov ses ur flera aspekter.

IFO, barn unga och vuxna

- Implementeringen av socialförvaltningens stöddokument för stärkt barnperspektiv har skett.
- Barn har fått komma till tals och synliggjorts i utredningar som rör dem, samt varit delaktiga inför beslut.
- Barn som är placerade ska veta hur de kan få kontakt med sin socialsekreterare.
- Samverkan över avdelningsgränserna sker för att stärka barnperspektivet inom socialförvaltningen.
- Ensamkommande barn och ungdomar får stöd i att hålla kontakten med anhöriga i hemlandet.

Måluppföljning IFO; Stöddokumentet är implementerat via temadiskussioner på arbetsgrupperna. Att barnet kommit till tals och blivit synliggjort i utredningar som rör dem har följts upp i samband med ärendegenomgångar och genomgång av beslutsunderlag. Barn som är placerade vet hur de når sin socialsekreterare. I brukarundersökningen 2017 upplevde barn och ungdomar hög tillgänglighet (100 %), samt att deras synpunkter efterfrågades i kontakterna med socialförvaltningen (100 %). För de ensamkommande barnen/ungdomarna var resultatet något lägre, 83-93 %, men inom ramen för indikatorn 80 %. ***Målet är uppnått.***

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Barnperspektivet lyfts i ärendegrupper och i diskussioner om prioriteringar inom LSS-området. För att skapa ett lärande har LSS-handläggare kollegiegranskat varandras ärenden. Resultatet har presenterats och diskuterats i hela gruppen.
- Under budgetåren 2016 till 2017 har LSS-gruppen följt upp samtliga barn som är placerade utanför föräldrahemmet fyra gånger per år.
- För att på ett bättre sätt kunna kommunicera med barn som har utvecklingsstörning har nya kommunikationshjälpmedel introducerats.

Måluppföljning Ä&F; Ä&F har kvarstående förbättringar att göra framförallt när det gäller dokumentationen av på vilket sätt barnperspektivet har beaktats i ärenden som rör barn, t.ex. mål och konsekvensbeskrivningar. ***Målet är delvis uppnått.***

Förbättringar som kan göras är att mer utförligt beskriva och koppla bedömningar och beslut gällande barnperspektivet till lagtexten. Vid kommunikering av utredningar och beslut överlämnar handläggarna detta till andra parter (t ex föräldrarna) än barnet. En bedömning bör göras om det är lämpligt att äldre barn istället bör kommuniceras då de själva är part i ärendet, medan det från fall till fall får avgöras om det inte är lämpligt att kommunicera med yngre barn. När det gäller barnets rätt till inflytande och insyn kan en hel del förbättringar göras bl.a. genom att göra fler och tydliga bedömningar kring barnens förmåga till delaktighet på olika sätt. Mer utförliga konsekvensbeskrivningar kan göras i utredningsprocessen, främst i de fall när det gäller mer ingripande insatser som är nya för barnet men framförallt vid avslagsbeslut. Något annat som går att förbättra är målbeskrivningen av insatsen som kan göras mer individspecifik samt att barnets tankar kring mål och

förväntningar på insatsen kan lyftas fram på ett tydligare sätt. Ett annat sätt att tydliggöra i vilken omfattning barnets röst lyfts fram är att ange i utredningen var informationen kommer ifrån och vem som uppger vad.

3) Tillse att akuta och tillfälliga bostadsbehov blir tillgodosedda

Indikator: Socialförvaltningen ska kunna erbjuda tillfälligt boende för alla brukare som har rätt till akutbostad enligt gällande regler och praxis.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- För att säkerställa att alla som har rätt till akutbostad ska kunna beredas plats på tillfälligt boende har socialförvaltningen upphandlat avtal med tre vandrarhem. Utöver dessa tre vandrarhem finns även 32 lägenheter på Stallgården. Vid tillfällen då dessa boendelösningar är fullbelagda finns möjlighet att boka annat vandrarhem eller hotell.
- Den målgrupp som idag inte kan beredas plats på någon av de upphandlade boendelösningarna är personer med någon form av missbruk/misstänkt missbruk som inte önskar gå in i någon typ av behandling.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet är delvis uppnått** utifrån att det i dagsläget kvarstår en målgrupp (individer med pågående missbruk) som inte kan erbjudas plats på något av de upphandlade boendena eller Stallgården. Avdelningschef för IFO 1 har fått i uppdrag av gemensamt presidium för socialnämnden och omsorgsnämnden att ta fram förslag på alternativa akutboendeformer för målgruppen med aktivt missbruk.*

IFO, barn unga och vuxna

- Verksamheten utreder och beslutar i ärenden avseende ansökningar om boende. I de ärenden där ansökan beviljas tillgodoses behovet genom de boendetyper som finns att tillgå.
- Personer aktiva i missbruk kan dock inte alltid erbjudas boende. Målgruppen är identifierad och särskilt utredningsuppdrag pågår.
- För att säkerställa en likvärdig handläggning/bedömning inom socialförvaltningen pågår ett uppdrag att utarbeta riktlinjer. Arbetet med riktlinjerna har avstannat något med hänvisning till nytt uppdrag avseende ”En samlad boendeenhet”.
- Samverkan med fastighetsägare är en del i att få lägenheter tilldelade till socialförvaltningen för att uppnå målet.

*Måluppföljning IFO; **Målet är delvis uppnått**. – alla målgrupper kan inte tillförsäkras ett boende.*

4) Rättssäker och effektiv handläggning med lägsta effektiva omhändertagandenivå

Indikatorer: 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.

Andelen domar som går emot socialförvaltningen beträffande försörjningsstödsärenden ska vara lägre än 10 %.

Lägsta effektiva omhändertagandenivå ska mätas genom att kostnaderna för placeringar ska minska i förhållande till kostnaderna för öppenvård.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- Under hösten 2017 genomfördes en nationell brukarundersökning framtagen av Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) och Sveriges kommuner och landsting (SKL). En enkät med fasta svarsalternativ lämnades ut av socialsekreterare och handläggare till brukare i samband med personligt besök på socialförvaltningen. Socialsekreteraren/handläggaren närvarade inte själv i samband med ifyllandet av enkäten. Påståendet som rör delaktighet löd: "Socialsekreteraren frågar efter mina synpunkter på hur min situation skulle kunna förändras". Ett sekundärt påstående som rör delaktighet löd: "Jag har kunnat påverka vilken typ av hjälp jag får av socialtjänsten".
- Även i området delaktighet har avdelningens utbildningssatsningar i MI (motiverande samtal) och systemteori påverkat resultatet. Att utforska hur den enskilde ser på sin situation och framkalla förändringsprat hos den enskilde är några av grundpelarna i MI. Inom avdelningen hålls MI levande genom regelbundet återkommande tvärgruppsarbeten.
- Avdelningen har haft ett kontinuerligt arbete med regelbunden uppföljning av inkomna domar och återkoppling till verksamheten för att stärka den rättssäkra handläggningen.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Vad beträffar den del av genomförd brukarundersökning som rör delaktighet visar resultatet att 87 % av de svarande upplever att socialsekreteraren frågar efter hans synpunkter på hur hans situation skulle kunna förändras. **Målet är uppnått.***

Vad gäller det sekundära påståendet rörande delaktighet visar resultatet att 78 % av de svarande upplever att hen har kunnat påverka vilken typ av hjälp hen får av socialtjänsten. Påståendet kan problematiseras på följande sätt – det förekommer att den enskilde inte får det utfall på sin ansökan som hen önskar, och kan då svara negativt på frågan om ifall hen kunde påverka vilken typ av hjälp hen fick av socialtjänsten. Att den enskilde trots ett önskat utfall av ansökan ändå känner att socialsekreteraren frågar efter dennes

synpunkter, så som resultatet av brukarundersökningen visar, är därmed ett mer korrekt tecken av delaktighet.

Andel domar som går emot socialförvaltningen är 5 % för 2017, en förbättring jämfört med 2016 års resultat på 7 %.

IFO, barn unga och vuxna

- Leanrevisioner är genomförda med tre utvalda arbetsgrupper inom IFO, för att mäta standarden av processer och förbättringsområden.
- Deltagande i brukarenkät 2017 där delaktighet mättes dels utifrån att brukarens synpunkter efterfrågades, dels brukarens möjlighet att påverka de insatser de beviljas.

Måluppföljning IFO; Leanrevisionerna dokumenteras och handlingsplaner tas fram utifrån de områden där förbättrings- och utvecklingsarbete ska genomföras. Överlämningar mellan grupperna är ett fortsatt utvecklingsområde internt inom IFO. ***Målet är delvis uppnått.***

Resultaten från brukarenkäten 2017 visar att delaktighet i form av att brukarens synpunkter efterfrågades i dennes ärende uppgår till 87 %, ***målet är uppnått***, medan delaktighet i syfte att påverka valet av insatser uppgår till enbart 68 %. ***Målet är delvis uppnått.*** Fortsatt arbete kring hur överlämning av ärenden mellan grupper inom IFO ska tydliggöras och ske.

Fortsatt arbete behöver ske för att brukare ska känna sig delaktiga i de insatser de beviljas och att insatserna möter upp brukarens behov. I och med att IFO även arbetar med tvångsåtgärder, såsom LVU och LVM, kan det vara svårt att nå måluppfyllelse utifrån ett brukarperspektiv.

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Lean-revisorer har genomförts i samtliga grupper. Förbättringsarbeten som pågår är brukarmedverkan, uppföljningar, rutin för SiP, rutin för mottagningsveckan är reviderad, likaså rutin för orosanmälan. Riktlinjer har tagits fram för stöd i boendet, morgonmöten har följts upp, revidering har skett av struktur för pärmen med förbättringsarbeten, ansökningsblankett (e-ansökan) och beställningar har setts över.
- De områden som identifierats och där arbete pågår är: lean-tavlan som ständigt behöver följas, barnperspektivet, rutin och samsyn kring insatsen kontaktperson, ärendeutjämning på tjänsterna, förteckning av boenden, samtyckesblankett, insatser i processhandboken, testa användarvänligheten av Ipad, ärendefördelning och frågebatteri med MI-tänk.
- I äldregrupperna har LEAN-tavlan gruppen arbetat med att göra om LEAN-tavlan och tillskapat en personaltavla. Uppföljningsgruppen har under året undersökt hur medarbetarna arbetar med uppföljningar i syfte att skapa ett gemensamt arbetssätt. Jourgruppen arbetar med ett förbättringsarbete kring Korttidsboende hemifrån. Gruppen PHB/FAQ arbetar med processhandboken samt utveckling av frågor och svar. En förbättringsgrupp arbetar med utveckling av vårdplanering på distans. Mottagningsgruppen arbetar för att standardisera aktualiseringar. Kollegiegransk-

ningsgruppen i samarbete med verksamhetsutvecklare har tagit fram en nyckel för granskning av hur arbetet sker med MI och IBIC. Grupperna har kommit olika långt i sina processer och ligger på olika ställen i PDCA-cirkeln (Plan, Do, Check, Act).

- På avdelningen pågår också ett gemensamt förbättringsarbete i tvärgrupper där Rutingruppen, Checklistgruppen och Frågebatterigruppen varit aktiva under året.
- Utifrån synpunkter och klagomål, som inkommit till debiteringsgruppen, på fakturornas utformning finns den nu med som ett utvecklingsområde. Annat utvecklingsarbete har varit en genomgång av blanketter och information. Blanketterna för inkomstanmälan, individuellt förbehållsbelopp och årsomräkning har reviderats för att vara tydligare och mer användarvänliga.

Måluppföljning Å&F; När det gäller handläggningstiderna har äldregrupperna och funktionshinderomsorgsgruppen ett gott resultat. De ärenden som haft längre väntetid i de grupperna är ansökningar om servicelägenhet för äldre och de ansökningar om boendestöd som tidigare varit serviceärenden.

För LSS-gruppen uppnås inte målet handläggning inom 120 dagar, då ca 50 % av utredningsprocesserna översteg 120 dagar under 2017.

I brukarenkäten, för påståendet ”Jag upplever att jag har varit delaktig i utredningen” har resultatet på totalen ökat, från 84 % nöjdhet 2016 till 88 % nöjdhet 2017.

Fortsatt arbete kommer att ske för att effektivisera handlägningsprocesserna. I samtliga grupper har pooltjänster tillsatts för att täcka vakanser.

Under 2017 har LSS-gruppen haft en handlingsplan där uppföljningar bortprioriterats till förmån för handläggning av ansökningar. Konsulter har anlåtats sedan januari för att komma tillrätta med väntetider. En orsak till de långa väntetiderna inom LSS-gruppen är ett markant ökat inflöde under året. ***Målet är delvis uppnått.***

Det är endast öppenvård inom särskilt avtal som registreras hos socialnämnden, budget finns hos omsorgsnämnden och socialnämnden erhåller kostnadstäckning i efterskott för faktiskt utfall. Öppenvård inom generellt avtal hanteras i redovisningen enbart av omsorgsnämnden. Det är därför endast utvecklingen av kostnaden för särskilt avtal som kan jämföras här. Kostnaden för öppenvård särskilt avtal har minskat med 10,7 % 2017 jämfört med föregående år. Däremot har kostnaderna för placeringar på HVB ökat med 5,8 % 2017. ***Målet är ej uppnått***

5) Stärkt samverkan

Indikatorer: Medarbetarenkätens/arbetsmiljöenkätens resultat angående intern samverkan ska förbättras.

Ökat antal SIP

Förvaltningen ska medverka i olika samverkansgrupper

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis:

Ekonomiskt bistånd

- Under 2017 har verksamhetsutvecklarna på socialförvaltningen tagit fram förvaltningsgemensamma mallar för kallelse, samtycke och mötesmall för SIP som har lagts till i verksamhetssystemet Treserva.
- Under 2017 har verksamhetsutvecklare på avdelningen arrangerat utbildningar riktat till samtliga grupper på AFI om händelsekoder i verksamhetssystemet (bland annat händelsekoder relaterade till SIP) och informerat om ovanstående SIP-mallar vid utbildningstillfällen.
- Medverkan sker i olika samarbetsgrupper, t ex Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Regionen och utbildningsförvaltningen.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Det som har framkommit av 2017 års interkontroll är att det har registrerats 15 SIP i 13 unika ärenden. Av ovanstående statistik i Treserva framgår det att SIP genomförs i en mindre utsträckning på AFI. Däremot framgår det av den manuella statistiken som inhämtas att antal genomförda SIP/nätverksmöten under kontrollperioden är 62. Även om siffran inte endast avser genomförda SIP kan slutsatsen dras att en möjlig risk och orsak till utfallet är att registrering i Treserva inte används när man har deltagit i eller sammankallat till en SIP.

Då internkontroll angående antal SIP och SIP:s effekter inte har genomförts tidigare år finns det inget tal att jämföra 2017 års resultat med. Vid en kontroll av statistiken för perioden oktober 2015 – september 2017 kan man dock konstatera att en viss förbättring har skett i antal genomförda SIP. **Målet är därmed delvis uppnått** och det finns utrymme för förbättringar i form av ett ökat antal SIP-möten och att händelsekoder i verksamhetssystemet Treserva används mer regelbundet.

Av resultatet på Öppna Jämförelser 2017 (enkätdata) framgår det att AFI inte har skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner om att den enskilde ska informeras om sina möjligheter till SIP. Detta ska följas upp och åtgärdas.

Ny händelsekod för SIP-uppföljningsmöten ska läggas till i Treserva från och med januari 2018. Information om den nya händelsekoden lämnades vid de utbildningarna om händelsekoder under hösten 2017.

IFO, barn unga och vuxna

- Intern samverkan har skett dels genom samverkan direkt i individärenden och dels på gruppnivå.
- Samverkansfrågan har även varit och är aktuell i ett avdelningsperspektiv. Detta är ett arbete som kommer att pågå under del av 2018 och vid otydligheter ska beslut fattas om hur samverkan ska fungera fortsatt.
- Samverkan sker i formaliserad form genom socialförvaltningens/IFOs deltagande i styr- och arbetsgrupper i samverkan med Regionen och andra förvaltningar.

- Antal registrerade SIP har minskat inom IFO, framför allt inom vuxengrupperna. Ett fortsatt arbete behöver ske på grupperna för att identifiera ärenden där ett SIP-möte bör erbjudas och kallas till.

*Måluppföljning IFO; **Målet är delvis uppnått.*** Det är svårt att mäta att ett mål om samverkan är uppnått. Det är ett pågående arbete.

Gränssnittet mellan avdelningar bör tydliggöras och beslut fattas om var målgrupper ska handläggas och hur samverkan då ska ske.

Fortsatt arbete kring att tydliggöra användandet av SIP utifrån ett brukarperspektiv.

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Äldregrupperna har genomgått web-utbildning i SIP inför Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.
- En undersökning med hjälp av den webbaserade enkäten, SIP-kollen har genomförts på avdelningen. Detta för att få en bild av brukarnas upplevelse av SIP. Av 20 slumpmässigt utvalda personer svarade 11. Kontakt togs via brev eller telefon. Det är något litet urval, men man kan utläsa en försiktigt positiv bild av SIP mötet. Speciellt nöjda var de som haft en uppföljande SIP.
- Under budgetåren 2016-2017 har ett mål varit att öka antalet SIP, vilket uppnåtts. Under 2017 valde avdelningen att istället för målet att öka antalet SIP, undersöka effekterna av den samordnade planeringen.
- Avdelningen för äldre och funktionsnedsatta samverkar kontinuerligt med planeringsledare inom omsorgskontoret, psykiatri, utförare, andra myndigheter t.ex. Försäkringskassan.

Måluppföljning Ä&F; Fortsatt förbättringsområde är intern samverkan både mellan grupperna på den egna avdelningen samt mellan avdelningarna på socialförvaltningen.

Fortsatt användning av SIP-kollen planeras. **Målet är uppnått.**

6) Socialnämnden och socialförvaltningen ska ha en budget i balans

Indikatorer: Bokslutet ska varken visa överskott eller underskott.

Förbättrade värden på mätning av ekonomisk medvetenhet hos medarbetarna i arbetsmiljöenkäten.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

- Att medvetandegöra medarbetare om budget kopplat till uppdrag bland annat genom gruppchefers uppföljningsträffar med ekonom.
- Att koppla insats till kostnader vid ärendedragningar/avtalsfrågor.
- Att i den omfattning verksamheten medger göra uppföljningar av insatser på individnivå.

- Att vid bedömning om behoven tillgodoses ge stöd i form av öppenvård som alternativ till heldygnsomsorg.

Måluppföljning; Socialnämnden redovisar ett stort överskott i bokslutet 2017, främst beroende på resultatbokföring av retroaktiva ersättningar från Migrationsverket avseende ensamkommande flyktingbarn, samt uppbokat överskott för dessa från 2016. Totalt är överskottet för socialnämnden 108,8 mnkr. 85,6 mnkr av dessa avser retroaktiva ersättningar från Migrationsverket från tidigare år, men även då dessa räknas bort är överskottet 23,2 mnkr. Hälften av de 23,2 mnkr avser ekonomiskt bistånd och hälften ensamkommande flyktingbarn och ersättningar från Migrationsverket för 2017. **Målet är ej uppnått** beträffande ett resultat i balans med årets budget.

I övriga delar bedöms **målet som uppnått**.

7) Antal hushåll i Linköping som uppbär försörjningsstöd ska minska 2017

Indikator: Fallande kurva vid mätningar via Treseva och LinQ.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- Socialsekreterarna på AFI har arbetat aktivt med målgruppen med långvarigt biståndsberoende genom att varje socialsekreterare har arbetat fokuserat och kvalitativt med ett avgränsat antal ärenden. Barnfamiljer har prioriterats. Syftet med fokusärendena har varit att utveckla arbetssätt och samverkansformer i ärendeprocesserna för att öka kännedomen om klienten, kunna anvisa till rätt insats och om möjligt bryta bidragsberoendet. Arbetet har haft gott resultat och framgångsfaktorer i arbetet har varit samtal med klienterna, att bedriva motivationsarbete med stöd i MI samt att samverka med samverkanspartner inom och utom förvaltningen. Arbetet har i flertal ärenden skett i samverkan med Team Utredas arbetsmarknadsinriktning, som arbetat med att finna en väg ut till arbetsmarknaden för klienter där det varit möjligt. Erfarenheterna från fokusärenden används i arbetet med övriga ärenden. Det har även pågått ett arbete med att utveckla rutiner, riktlinjer och gemensamma förhållningssätt i frågeställningar där behov av tydlighet och effektiviseringar har uppmärksamats och behövt prioriteras.
- Bra former och effektiva arbetssätt har utarbetats för att ta emot kommunanvisade flyktingar och andra flyktingar, som har haft behov av försörjningsstöd i avvaktan på etableringsersättning eller där behov funnits av kompletterande försörjningsstöd. En ny arbetsgrupp, Integrationsgruppen, har tillskapats för att kunna specialisera sina kunskaper i syfte att än bättre kunna möta målgruppens behov.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet är ej uppnått***. Antalet hushåll i Linköping som uppbär försörjningsstöd har ökat något i snitt 2017 jämfört med 2016, men ökningen har varit marginellt (med cirka 20 hushåll i snitt).

Vid en månadsvis jämförelse mot föregående år ser vi ett minskande antal hushåll under sommaren 2017 jämfört med sommaren 2016. En bidragande orsak till detta är att det har inkommit ett färre antal hushåll bestående av studerande med ferieuppehåll under sommaren 2017.

En bidragande orsak till ökningen är att antalet kommunanvisade flyktingar som flyttat till Linköping har varit högre under 2017 än 2016. Hushåll med ekonomiskt bistånd som belastar socialnämndens egen budget har minskat men eftersom antal flyktinghushåll nästan dubblerats 2017 jämfört med 2016 visar totalen istället en liten ökning av antalet hushåll med försörjningsstöd.

Målgruppen som har behov av försörjningsstöd är oftast inte de som står närmast arbetsmarknaden. De har behov av insatser från socialtjänsten men även från andra aktörer för att komma närmare arbetsmarknaden. Socialtjänsten är beroende av en god samverkan för att uppnå goda resultat. Avdelningen arbetar fortlöpande för att på olika sätt utveckla både samverkan och det interna arbetssättet. Arbetet med avdelningens målgrupper behöver ske långsiktigt för att uppnå hållbara resultat i självförsörjning och i ”stegför-flyttningar” närmare arbetsmarknaden och självförsörjning.

8) Tidig medverkan i samhällsplaneringen med fokus på social hållbarhet

Indikator: Representation från socialförvaltningen i olika samhällsplaneringsprojekt.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis:

- Socialförvaltningen har en representation i olika samverkansforum, både internt och externt. Internt exempelvis i framtagandet C Linköping, samverkansgrupper i prioriterade områden. Externt med Region Östergötland, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och genom medborgardialog i Berga.

*Måluppföljning IFO; **Målet är uppnått.***

9) Socialförvaltningen ska vara en lärande organisation och i det ingår utveckling och omvärldsbevakning. Omvärldsbevakningen kan omfatta internationellt utbyte

Indikatorer: Gruppernas arbete med ständiga förbättringar ska öka, redovisas i leanrevision.

Mätning av antalet internationella kontakter.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis:

Ekonomiskt bistånd

- Avdelningen har en mängd olika förbättringsprocesser som är i gång i tvärgruppsform. Tanken med tvärgruppsformen är bland annat att bidra till ständigt lärande och erfarenhetsutbyte för att sprida kunskap och erfarenheter över hela avdelningen. Vi arbetar bland annat med handläggnings-, dokumentations- och riktlinje-frågor på detta sätt.

- Avdelningen har MI-kamratstödjare för att tillämpa, fördjupa och sprida erfarenheter av att arbeta med MI-metoden i praktiskt klientarbete.
- I mentorskonceptet ingår seminarier och workshops som utvecklar de nyanställda men även de mer erfarna socialsekreterarna och handläggarna på avdelningen.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Arbetet med ständiga förbättringar är på en hög nivå i verksamheten.

Vad gäller omvärldsbevakning så finns det behov av utveckla ett mer systematiskt arbete.

Internationella kontakter har haft en lägre prioritet på grund av behoven i kärnverksamheten. Med hjälp av ESF-projektmedel kommer förvaltningen ha internationella kontakter genom deltagandet i VISA-projektet (Varaktig Inkludering, Samhälle och Arbete). Medverkan sker i FoU:s samverkansprojekt LIFE, vilket innebär utveckling av bemötande till familjer med sammansatta behov. **Målet är uppnått.** Arbetet med att vara en lärande organisation är ett pågående arbete som ständigt kan förbättras.

IFO, barn unga och vuxna

- Leanrevisioner är genomförda på tre av IFO:s grupper under året, samt handlingsplaner är framtagna utifrån förbättrings- och utvecklingsbehov.
- Verksamhetsutvecklarnas månadsbrev är ett led i att redovisa vad som sker i omvärlden.
- Tvärgruppsarbete mellan grupper som arbetar med barn i samhällsvård.
- Deltagande i länsträffar och verksamhetsanknutna nätverk.

Måluppföljning IFO; **Målet är delvis uppnått**, detta är ett pågående arbete som alltid kan förbättras.

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Lean-revisioner har genomförts.
- I maj månad var två medarbetare från Ä&F med på en studieresa till Italien där de fick besöka äldreboenden, myndighetskontor samt dagverksamhet för personer med funktionsnedsättning.

Måluppföljning Ä&F; **Målet är uppnått.** Arbetet med att vara en lärande organisation är ett pågående arbete som ständigt kan förbättras.

10) Kontinuerligt stärka personalens kompetens och förmåga

Indikatorer: Socialförvaltningens kompetens och personalförsörjningsplan ska följas.

Mentorskonceptet ska tillämpas.

Förbättrat resultat i frågor som rör kompetensutveckling i medarbetarenkät/arbetsmiljöenkät.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- Mentorskonceptet fortsätter att tillämpas för nyanställda på avdelningen för försörjningsinsatser. I mentorskonceptet finns det heltidsanställd samordnare och fem mentorer som var och en har 20 % avsatt till att vara mentor för nyanställda.
- Alla nyanställda får en mentor som stöd. Mentorn ska se till att den nyanställde genomgår introduktionsprogram. Programmet pågår under ett års tid och är uppdelad i fyra faser. Efter varje avslutad fas görs en uppföljning av introduktionen och den nyanställdes upplevelser.
- Utöver att introducera de nyanställda i det vardagliga arbetet kommer mentorerna hålla i seminarier för alla nyanställda på AFI. Under introduktionsåret får den nyanställde förutom avdelningsövergripande introduktion även ta del av en kommunövergripande introduktion samt en förvaltningsövergripande introduktion. Mentorsgruppen har arbetat fram olika verktyg att använda sig av under den nyanställdes introduktionsår, så som checklistor, seminarium, faser, introduktionspärm och överenskommelse.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Mentorerna har främst haft uppgiften att introducera nyanställda på sina respektive grupper. Samordnaren kan även stötta upp mentorerna. För att ytterligare stötta upp har samordnaren även fått arbetsuppgiften att kunna vara medhandläggare vid komplexa ärenden som nyanställda har.

Mentorsgruppen har även fått utökade arbetsuppgifter för att kunna stötta även handläggare, timvikarier och sommarvikarier. Samordnarens arbetsuppgifter har även utökats till att kunna samordna för handledare och socionomstudenter under VFU (verksamhetsförlagd utbildning) samt stötta medarbetare när de återvänder efter lång- eller deltidsfrånvaro under en kortare period. Även här har material arbetats fram såsom bland annat studieplaner, checklistor och koncept för seminarier.

Mentorsgruppen deltar även i förvaltningsövergripande mentorsmöten och delar med sig av sitt arbete till resten av förvaltningen. Målet är att kunna öka samarbetet mellan mentorerna i förvaltningen. Mentorskonceptet fungerar enligt plan. ***Målet är uppnått.***

IFO, barn unga och vuxna

- Insatser enligt beslutad Kompetenstrappa.
- Handledning till alla grupper.
- Deltagande på relevanta konferenser.
- Mentorskonceptet. Det finns utbildade mentorer inom samtliga arbetsgrupper.

*Måluppföljning IFO; ***Målet är uppnått.****

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

- Mentorskonceptet tillämpas.
- Insatser enligt beslutad Kompetenstrappa.
- Ä&F har jobbat med kollegiegranskning utifrån barnperspektivet och IBIC.

*Måluppföljning Ä&F; **Målet är uppnått.***

11) Förvaltningens bemötande, service och resursfördelning ska vara likvärdig för kvinnor och män, pojkar och flickor

Indikatorer: Brukarenkäter och andra brukarundersökningar ska kunna visa på eventuella skillnader mellan könen.

Uppföljning av allmänna nämndärenden för att se i vilken omfattning jämställdhetsaspekter uppmärksammas.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

- Både den nationella brukarundersökningen och interkontrollen om barnrättsperspektivet har granskat eventuella skillnader i förvaltningens bemötande, service och resursfördelning för olika kön.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Det framgår av resultatet för brukarundersökningen att det inte har framkommit några signifikanta skillnader mellan hur personer som identifierar sig som män respektive som kvinnor har svarat på enkäten.

Det framgår av resultatet för interkontrollen av barnrättsperspektivet att det dokumenteras oftare om pojkar än om flickor. Det kan vara så att det fortfarande är fler som söker om bistånd till fritidsaktiviteter för sina söner än för sina döttrar. Ett naturligt utfall av detta är att det dokumenteras mer om pojkarnas situation än om flickornas, något som återspeglar sig i statistiken. Möjliga orsaker till detta kan bero på patriarkala strukturer i vissa familjer med utlandsbakgrund, där pojkar uppmanas oftare att engagera sig i fritidsaktiviteter jämfört med flickorna i dessa familjer. Granskningen har gjorts utifrån ett relativt litet urval (motsvarande cirka 12 %) av alla barnfamiljer med långvarigt biståndsbehov. Resultatet är därmed inte nödvändigtvis representativt för all AFI:s handläggning av ärenden där barn förekommer i hushållet. Informationstillfälle om resultatet av bland annat brukarundersökningen och internkontrollen av barnrättsperspektivet är planerad under våren 2018 för att få till en dialog om själva resultatet. **Målet är delvis uppnått.**

IFO, barn unga och vuxna

- I brukarenkäten som genomfördes 2017 finns möjligheten att få svaren uppdelade på kvinnor och män. Där framkommer inga större skillnader i svaren, förutom inom området möjlighet att påverka vilken typ av hjälp brukaren fått av socialtjänsten, där kvinnorna var mindre nöjda. Någon fördjupad analys har inte skett.

*Måluppföljning IFO; **Målet är uppnått.***

Ä&F, Äldre och funktionsnedsatta

I KKIK (Kommunens Kvalitet I Korthet) visar nyckeltalen för äldre och funktionsnedsatta en positiv utveckling exempelvis genom att väntetiderna i antal dagar mellan ansökan om erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende har minskat från 70 till 64 dagar. Det noteras också att det 2017 är en bättre utjämning av väntetid mellan könen, även om en viss skillnad kvarstår.

*Måluppföljning Ä&F; **Målet är uppnått.***

Beträffande ärenden till socialnämnden under verksamhetsåret har nämndsekreterare gjort en genomgång och jämställdhetsaspekter har beaktats i 13 ärenden under året.

12) Personalen ska ha en god psykosocial och fysisk arbetsmiljö

Indikatorer: Förbättrade värden i medarbetarenkäten angående frågor som rör arbetsmiljön.

Förvaltningen 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.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Våren 2016 genomfördes en medarbetarundersökning och framträdande var förvaltningens höga stressindex utifrån ett belastningsperspektiv. Socialförvaltningens olika grupper har i sina respektive handlingsplaner beaktat stressen i arbetet och formulerat åtgärder för att förbättra arbetsmiljön. Nedan följer övergripande åtgärder som vidtagits under året:

- Rutin för exitsamtal har utarbetats och analys av dessa sker två gånger om året. Rutinen är ny och tanken är att vi ska få en kunskap om de olika skäl som våra medarbetare har när de slutar på socialförvaltningen. Hittills har vi inte kunnat se någon klar tendens till att man avslutar sin anställning. Dock har det framkommit värdefulla synpunkter och förbättringsförslag som arbetsgivaren kan beakta i sin strävan efter att skapa en bra arbetsplats.
- Aspirantprogram har genomförts 2017. Utöver detta tas praktikanter emot kontinuerligt.
- I maj 2017 blev projektet med att ta fram en förvaltningsgemensam digital introduktion för nyanställda klart. Den nya introduktionen består av filmer, bildspel med berättarröst samt text och bild. En utvärdering har skett efter sex månader och den gav mestadels positiv feedback men även vissa förbättringsförslag framfördes som kommer behandlas under 2018.
- Mentorskapsprogrammet, vars syfte är att främja och trygga arbetsmiljön för nyanställda, har nu blivit ett begrepp som sprider sig över förvaltningen. Gemensamma mentorträffar har hållits under året där mentorerna fått möjlighet att diskutera olika teman och gemensamma frågor.

- Arbets sättet med ökat chefsstöd gällande tidiga signaler på ohälsa och rehabilitering har fortsatt. Arbets sättet innebär att HR-konsult tillsammans med gruppchef har kvartalsvisa uppföljningar tillsammans med fokus på personalfrågor. Under uppföljningen sker genomgång av den upplevda ”temperaturen” i personalgruppen; vilket klimat råder, är medarbetarna stressade/harmoniska? Hur mår gruppen, finns det pågående konflikter? Tidiga signaler på stress identifieras och genomgång sker av sjukfrånvarostatistik och tillsammans diskuteras pågående rehabiliteringsärenden. Syftet med detta arbets sätt är att skapa förutsättningar för tidiga insatser och arbeta proaktivt med arbetsmiljö och hälsa.
- Under 2017 blev två HR-konsulter på förvaltningen certifierade i Kraftkartan, ett arbets sätt som är kopplat till arbetsmiljöprojektet Stamina som större delen av socialförvaltningen deltar i. Syftet med projektet är att systematiskt arbeta med att minska ohälsa kopplat till för hög arbetsbelastning och arbets sättet bygger på medarbetarens eget engagemang. Under året har workshops genomförts i cirka 25 arbetsgrupper. Under hösten genomfördes en första utvärdering av projektet där tendenserna är övervägande positiva.
- Översyn av rutiner för arbetsskador och tillbud har skett och utbildning har genomförts för chefer.
- Skyddsronder har genomförts med extra tyngd på den psykosociala arbetsmiljön.
- Arbetsmiljöverkets tillsyn har medfört att ett antal åtgärder har vidtagits, t ex utökad lokalyta och ytterligare mätning av luftkvalitén.
- Chefsforum har genomförts för att stötta chefer i ledningsuppdraget.
- Arbetstyngdsmätning har påbörjats och Göteborgsmodellen har införts inom IFO barngrupper och planeras att användas i fler grupper.
- Systematiserad uppföljning sker vid svåra barnavårdsärenden/ingripanden i samband med tvångsomhändertaganden.

*Måluppföljning; **Målet är uppnått.** Medarbetarenkät genomförs våren 2018.*