



Måluppföljning av socialnämndens samtliga mål till delårsbokslut augusti 2018



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

I resultatet från brukarundersökning 2017 uppgav 94 % att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren/socialsekreterare (tillgänglighet). 91 % uppgav att man upplever att handläggaren/socialsekreteraren visar stor eller mycket stor förståelse för deras situation (bemötande).

Bemötande;

Avdelningen har fortsatt att göra stora satsningar på Motiverande Samtal (MI) utbildning för samtliga handläggare. MI har hållits levande genom regelbundna MI-träffar med MI-kamratstödjare på avdelningen (både i den egna gruppen och i tvärgrupper). Slutsatsen kan dras att tillämpning av MI som samtalsmetod har varit en av orsakerna till att brukarna är nöjda med bemötandet.

Utbildningar har anordnats för att utveckla medarbetarnas kompetens. Under vårterminen 2018 har avdelningen ordnat egen barnrättsförmiddag och kulturkompetensdag. Innehållet i barnrättsförmiddagen har bland annat varit om vad ett barnrättsperspektiv innebär, och om förvaltningsövergripande samverkan. Under kulturkompetensdagen har medarbetarna fördjupat sig i områden religion, migration och kulturmöten.

Tillgänglighet;

Avdelningen har fortsatt arbetet med avlastningstjänster så att socialsekreterarna kan lägga fokus på mer kvalitativt socialt arbete, och vara tillgängliga för brukaren.

I april 2018 ändrades avdelningens telefontider från en timme per dag till en halvtimme per dag – detta i syfte att öka tillgänglighet på andra sätt, exempelvis genom att kunna erbjuda fler besökstider.

Avdelningen har ett antal samarbeten med externa samarbetspartners, i syfte att uppfylla ett av avdelningens huvuduppdrag, dvs. planera tillsammans med den enskilde hur vägen till självförsörjning ska bli så kort som möjligt. Samverkanspartners som avdelningen har pågående samverkan med i olika forum är bland annat Arbetsförmedlingen, Jobb- och kunskapsstorget, Ungdomsresurs, Försäkringskassan, Medborgarkontoret, Psykiatriska kliniken öppenvård, Bosättningsenheten, Bostadsenheten, SFI-utbildningsanordnare och Stadsmissionen (Crossroads).

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet bedöms som helt uppnått*** utifrån resultat av brukarundersökning och bredden av externa samverkanskontakter. Analysen görs att verksamhetens aktiviteter har möjliggjort att målet uppnåddes.

IFO, barn unga och vuxna

Avdelningen har arbetat med medhandläggarskap för en ökad rättssäkerhet och tillgänglighet och för att tillse att påbörjat utredningsarbete inte avstannar på grund av sjukdom eller annan frånvaro.

Inom familjerätten erbjuds samarbetsamtal inom 2-3 veckor enligt målsättning.

EKB gruppen har kunnat erbjuda tid för enskilda möten inom 1-2 veckor och snabbt svarat på mejl och telefonsamtal. Social jour finns kvällar och helger.

När ungdomar söker handläggare/chef ska återkoppling ske samma dag och informationsbrev till brukare angående ny handläggare ska ske inom två veckor. Vid frånvaro av ”sin” handläggare ska placerade barn veta vem de kan ta kontakt med istället genom ett back-up system. Uppföljning familjehem återkopplar till ungdomar inom två dagar.

Telefontid finns inom mottagningsgruppen för att snabbt svara på frågor, bistå med information om IFO:s verksamhet samt för ta emot anmälningar.

Måluppföljning IFO; I brukarundersökningen 2017 uppnås målet om 80 % nöjdhet vad gäller tillgänglighet (snittet var 90 %) och bemötande (snittet var 82 %). Ny brukarundersökning sker hösten 2018 och resultatet redovisas i årsbokslutet. Beträffande **bemötande** och **tillgänglighet** bedöms **målet som uppnått**.

Utredningstiderna har kortats ner men det finns fortfarande utredningar som pågår längre än 120 dagar utan lagstöd, varför **målet är ej uppnått**. För att nå målet föreslås bland annat arbete med handläggarsamordnare genom LIFE projektet.

ÄoF, äldre och funktionsnedsatta

Brukardialoger har genomförts. Informationsmaterial i form av riktade broschyrer har tagits fram om LSS-insatser som via samarbetspartners kan spridas till brukarna. Arbete sker med MI (motiverande intervju) för att än bättre fånga den enskilde brukarens behov. Rutin för tillgänglighet och service utanför ordinarie telefonmottagning har förtydligats i syfte att öka tillgängligheten och servicen. Brukarundersökningar görs under hösten och redovisas vid årets slut.

Måluppföljning ÄoF; Utifrån resultatet i brukarenkät från 2017 konstateras att när det gäller **nöjdhet med tillgänglighet** och information är **målet delvis uppnått** och när det gäller **bemötande** är **målet uppnått**.

När det gäller tillgänglighet arbetar avdelningen med att förbättra mottagningsfunktionerna för samtliga målgrupper. Fokus finns på de uppkomna köerna och åtgärder vidtas för att minska väntetiderna genom överanställningar, anlåtande av bemanningskonsulter samt anställning av timvikarier.

Inom hela förvaltningen arbetas det ständigt med förbättringar genom Lean-metoden och systematiskt arbetsmiljöarbete. Klagomålshantering, Lex Sarah anmälningar och avvikelser handhas på ett strukturerat vis och bidrar till utveckling. En grund för förbättringsarbete är att kontinuerligt diskutera förvaltningens värdegrund i arbetsgrupperna.

En ökad digitalisering har medfört att socialsekreterare/biståndsbedömare kan effektivisera sitt arbete, t ex genom Skype möten och utveckling av mobilt arbetssätt.

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.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

Vid internkontroll 2017 granskades dokumentation för ett slumpmässigt urval av 143 antal barn (78 pojkar, 65 flickor) i hushåll med långvarigt biståndsbehov. Metoden för internkontrollen var kollegiegranskning av dokumentation utifrån förvalda frågeställningar.

I resultatet av internkontrollen framgick det att i 83 % av granskade ärenden nämns barn generellt. I 70 % av ärenden nämns barnet specifikt. Barnets situation beskrivs i mindre än 60 % av ärenden. I cirka 40 % av ärenden nämns barnets behov generellt och i cirka 30 % av ärenden beskrivs behoven specifikt. Konsekvenser av beslut, generellt eller för det specifika barnet, nämns sällan.

Av resultatet framgick det även att det dokumenterades oftare om pojkar än om flickor. Dock dokumenterades det aningen oftare om flickors specifika behov och om konsekvenser av beslut specifikt för flickor.

Sammanfattningsvis dokumenterades det i hög utsträckning om barn generellt. Enligt resultatet av internkontrollen är dokumentation om barnens behov och konsekvenserna av beslut för barn tydliga förbättringsområden, precis som föregående år.

Under vårterminen 2018 har verksamhetsutvecklare på avdelningen informerat om resultat på internkontrollen hos samtliga arbetsgrupper på avdelningen. Detta för att socialsekreterarna själva ska få uppfattning om utvecklingsområden. I samband med informationen har socialsekreterarna fått ett antal diskussionsfrågor relaterade till resultatet, i synnerhet hur resultaten kan förbättras och om könsskillnaden i dokumentationen.

Under vårterminen 2018 har avdelningen deltagit i en barnrättsförmiddag. Innehållet i barnrättsförmiddagen har bland annat varit om vad ett barnrättsperspektiv innebär, om förvaltningsövergripande samverkan, handläggning, lagstiftning och samtal med barn.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Verksamheten har haft som mål i verksamhetsplan för 2016-2017 att få ett förbättrat resultat i internkontrollen jämfört med föregående år. Det har skett en tydlig förbättring i resultatet av internkontrollen år 2017, jämfört med år 2016. Slutsatsen kan dras att verksamhetens långsiktiga arbete med barnrättsperspektiv börjar ge resultat. **Målet är uppnått.**

När resultatet av internkontrollen analyseras är det viktigt att problematisera kring vilka typer av beslut som fattas på avdelningen. Merparten av besluten som fattas i ärenden gällande ekonomiskt bistånd är gynnande, varför uppgifter kring konsekvenser av beslut för barnen inte är lika vanligt förekommande. Vissa beslut, som exempelvis arbetsresor för att vårdnadshavare till barnen ska kunna medverka i sin planering, har mindre påverkan på barn i hushållet och det kan vara en orsak till att det inte dokumenteras om konsekvenser av beslut för barn.

Med hänsyn till ovanstående har avdelningen haft som mål i sin verksamhetsplan för 2018 att få förbättrat resultat i internkontrollen 2018 jämfört med år 2017 gällande två specifika frågeställningar – om barnet nämns specifikt och om barnets situation beskrivs i dokumentation. Bedömning görs att det finns större möjligheter att nå förbättringar inom dessa frågeställningar.

IFO, barn unga och vuxna

I förhandsbedömningar ska barnet ha kommit till tals och/eller synliggjorts. Medarbetarna på mottagning barn och familj samt sociala jouren har genomgått utbildning i barnsamtal vilket har bidragit till barns ökade delaktighet.

Vid barnutredningar ska minst två samtal med barnen ske. Om samtal inte skett ska detta framgå av dokumentationen. Barnen ska få information och återkoppling samt vara delaktig i beslut som rör dem utifrån mognad. Barnsamtal ska registreras i verksamhetssystemet.

Faderskapsutredningar ska vara klara inom ett år.

EKB ska träffa barnet enskilt. Barnperspektivet finns med som tema i avdelningens årshjul.

Samtliga familjehemsplacerade barn ska omfattas av skolfam. I internkontroll mätning oktober 2018 redovisas om placerade barn/ungdomars förutsättningar för en fullgod skolgång.

Antalet sammanbrott i familjehem och HVB ska minska jämfört med 2017.

Måluppföljning IFO; Förhandsbedömningar; uppföljningar pågår genom att gruppchef läser förhandsbedömningar. Sammanställning och analys redovisas i årsbokslutet.

Samtal med barn i barnutredningar; Uppföljningar har skett under maj månad samt sker igen i oktober och därefter görs bedömning om målet är uppnått eller ej. ***Målet är delvis uppnått***

ÄoF, äldre och funktionsnedsatta

Ärenden där det förekommer barn prioriteras och dokumentation sker hur barnets bästa har beaktats i de ärenden där barn förekommer. En kollegiegranskning genomförs under hösten för en lärande egentillsyn. Att efterfråga barnets sätt att kommunicera innan mötet med barnet är viktigt och att ha hjälpmedel tillhands för att underlätta kommunikationen (t ex AKK Alternativ och kompletterande kommunikation, nallekort etc).

Måluppföljning ÄoF; Mäts i internkontrollen senare i höst och redovisas i bokslutet.

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

Avdelningen har arbetat tillsammans med IFO för att kunna tillse att akuta och tillfälliga bostadsbehov blir tillgodosedda. Aktuella boendefrågor har diskuterats i bomöten där bland annat behovsfrågor har hanterats.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet är uppnått.***

IFO, barn unga och vuxna

För att tillgodose behovet av akutbostad har upphandling av platser på vandrarhem (ramavtal) genomförts.

För att tydliggöra ”en väg in” för kommunens fastighetsägare har socialförvaltningen planerat för en överföring av den bosociala verksamheten till Bostadsenheten den förste september. Bostadsenheten är organiserad under KS. Myndighetsutövningen ligger kvar vid förvaltningen. Samverkan med kommunens fastighetsbolag och med övriga hyresvärdar har utvecklats och fungerar bra, t ex erbjuds de som haft andra hands kontrakt under 18 månader, och visat att dom kan sköta boendet, ett första handskontrakt.

Målgruppen personer som är aktiva i missbruk har dessvärre varit svårt att erbjuda boende. Vid upphandling saknades anbud.

*Måluppföljning IFO; **Målet är delvis uppnått***

Utvecklingsarbete har inletts vad gäller målgruppen personer i aktivt missbruk. Hemlöshetsstrategi ska arbetas fram tillsammans över förvaltningsgränserna. Metodutveckling – Housing first.

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

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

Förvaltningen ska tidigt identifiera ärenden med våld i nära relation.

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

Det finns standarder för handläggningsprocesser i Processhandboken, och samtliga processer uppdaterades december 2017.

Under våren 2018 har nedanstående processer skapats/uppdaterats i Processhandboken:

- Handläggning av dödsboärenden: Processen har gjorts om helt då den tidigare processen inte stämde överens med handläggningssättet.
- Brukare som är aktuella hos Team Utreda Arbetsmarknadsinriktning: Ny process har skapats för brukaren som får stöd av Team Utredas Arbetsmarknadsinriktning.
- Brukare som är aktuella hos Integrationsgruppen: Integrationsgruppen tillkom hösten 2017, och en specifik process för deras målgrupper har arbetats fram.
- Arbetssätt inom VISA-projektet: VISA (Varaktig Inkludering i Samhälle och Arbetsmarknad) är ett ESF projekt inom Team Utreda. En process för hur olika aktörer samarbetar med brukaren i olika faser av projektet har tagits fram med syfte att närma sig självförsörjning.
- Bosociala processer: Med anledning av förändrat arbetssätt har nya processer för handläggning av bland annat vandrarhem tagits fram.

I resultatet av brukarundersökning 2017 uppgav 87 % av svarande brukare att deras synpunkter efterfrågades; Socialförvaltningens mål för 2017 var att minst 80 % ska uppleva delaktighet i sitt ärendes handläggning. 78 % uppgav att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de får. Avdelningens mål för 2017 var att minst 75 % ska ange att de har kunnat påverka hjälpen.

Avdelningen har fortsatt att göra stora satsningar på Motiverande Samtal (MI) utbildning för samtliga handläggare. MI har hållits levande genom regelbundna MI-träffar med MI-kamratstödjare på avdelningen (både i den egna gruppen och i tvärgrupper). Slutsatsen kan dras att tillämpning av MI som samtalsmetod har varit en av orsakerna till att brukarna är nöjda med bemötandet.

Avdelningen har arbetat med att göra beslut och information tydligare för brukaren, att ge enhetlig information till brukare på avdelningen genom arbetet i Klarspråksgruppen. Att få tydlig information gör att brukaren känner högre delaktighet i sina egna processer. Socialförvaltningens riktlinjer och

rutiner gällande våld i nära relationer (VINR) implementerades under 2016. På avdelningen har bedömning gjorts att det finns behov av fortsatt implementering av gällande rutiner och riktlinjer.

I ovanstående syfte har avdelningens gruppchefer, verksamhetsutvecklare och VINR-representanter genomfört samverkansmöten med gruppchef på IFO och samordnare för VINR. Förberedelsearbetet i form av samverkansmöten har resulterat i en konkret skriftlig vägledning för socialsekreterare och handläggare som beskriver arbetssättet för att tidigt identifiera VINR-ärenden och hur man går tillväga i ärendet om VINR upptäcks. Den konkreta vägledningen ska implementeras av verksamhetsutvecklare och avdelningens VINR-representanter vid avdelningens temadag för VINR. Inför temadagen i oktober ska samtliga medarbetare på AFI genomföra en webbutbildning om våld i nära relationer från Nationellt Centrum för Kvinnofrid (NCK).

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Bedömning görs att **målet har uppnåtts**, med hänvisning till resultatet av brukarundersökning och genomförda och planerade aktiviteter på avdelningen.

IFO, barn unga och vuxna

Barnutredningar ska slutföras inom fyra månader om det inte finns lagliga skäl till förlängning och 90 % av förhandsbedömningarna ska vara klara inom lagstadgad tid om 14 dagar. Månadsuppföljningar med handläggare kring handläggningstiderna sker och processtödjare har anställts för att effektivisera arbetet utan att någon kvalitetsförsämring sker. Utbildning i handläggning och dokumentation erbjuds och jurist har anställts för att vara behjälplig i komplexa barnavårdsärenden.

Grupperna har ett ständigt pågående arbete med rekrytering, en stor del beror på föräldraledigheter. Avdelningen har anlitat bemanningskonsulter för att korta utredningstider.

Samordnare för arbetet kring VINR finns, kunskap och checklistor för att uppmärksamma dessa ärenden har spridits till alla handläggare.

Familjerätten har till uppgift att inleda VBU utredningar från domstol inom två veckor och dessa ska vara avslutade inom begärd tid.

EKB-dokumentation utifrån behov där målsättningen är att arbeta för lägsta effektiva omhändertagande nivå.

Uppföljning av placeringar i HVB och familjehem sker i samverkan mellan resurssamordnare och handläggare för att utveckla arbetet före placering – under placering och att rätt stöd finns efter placering.

*Måluppföljning IFO; **Målet är ej uppnått*** vad gäller tid för **barnutredningar** och **förhandsbedömningar**. Däremot har mediantiden för förhandsbedömningar och utredningstider kortats ner. Detta är delvis en resursfråga då tjänster inte varit tillsatta. Genomsnittstiden för en utredning har minskat från 149 dagar i januari 2018 till 98 dagar i maj (median 103 dagar). Genomsnittstiden för förhandsbedömningar ligger mellan 10,8 till 12,8 under perioden jan-maj (median 8 dagar). Beträffande **VBU utredningar** är **målet uppnått**. Kostnaderna för HVB placeringar har ökat i förhållande till öppenvård. **Målet är ej uppnått**.

ÄoF, äldre och funktionsnedsatta

Kollegiegranskningar av journaldokumentation genomförs utifrån IBIC (Individens Behov I Centrum) processen och barnperspektivet. Uppföljning och revidering av den lokala rutinen kring lagen om samverkan pågår kontinuerligt under året. Arbeta pågår för implementering och efterlevnad av korttidsprocessen såväl i egen organisation som i kedjan från region till kommun.

Arbete fortgår för att se över metoder för att ge stöd och hjälp till personer som är utsatta för våld i nära relation. Genomgångar sker av handlingsplan och tema om våld i nära relation hålls vid avdelningsmöten.

Avdelningen har fortsatt fokus på kösituationen. I LSS-gruppen har en dialog skett om prioriteringar, konsulter har tillsatts och ett försök pågår med tillsatta processtödjare och mindre team. Avdelningen jobbar med nollbudgeterade pooltjänster för att undvika vakanser. En orsak till köerna och väntetider på handläggning beror på ett ökat inflöde i början av året.

Måluppföljning ÅoF;

Väntetider till handläggning och därtill långa handläggningstider medför att **målet ej är uppnått**. Avdelningen kommer att ha ett fortsatt fokus på att minska köerna och därmed väntetiderna för handläggning, framförallt LSS-grupp och äldregrupp där problemen är störst. I LSS-gruppen är två konsulter anlitade från bemanningsföretag året ut. För äldregruppen har en övertidsatsning gjorts och timvikarier har anlitats. Förenklat beslutsfattande kommer att införas på sikt.

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;

Medarbetare

Resultatet i senaste medarbetarenkäten visar en marginell förbättring beträffande samverkan, index har ökat fr 54 till 56.

Ekonomiskt bistånd

Av händelsestatistiken i verksamhetssystemet för perioden september 2017 – augusti 2018 har det registrerats 19 stycken SIP-händelser. Vid en jämförelse mot perioden september 2016 – augusti 2017 framgår det att det har registrerats 12 stycken SIP-händelser i verksamhetssystemet.

Vid internkontroll av antal SIP år 2017 noterades risken att händelse-kodningen i verksamhetssystemet inte används när socialsekreteraren har deltagit i eller sammankallat till en SIP. Risken identifierades då det fanns en stor skillnad mellan antal registrerade händelser i verksamhetssystemet och den manuella statistiken över antal genomförda SIP/nätverksmöten.

Under vårterminen 2018 har verksamhetsutvecklare på avdelningen informerat om resultat på internkontrollen hos samtliga arbetsgrupper på avdelningen. Detta för att socialsekreterarna själva ska få uppfattning om utvecklingsområden, och påminnas om möjligheter att genomföra SIP och vikten av att registrera händelser i verksamhetssystemet.

Förvaltningsgemensamma mallar för kallelse och samtycke för SIP har tagits fram och lagts till i verksamhetssystemet.

Samverkanspartners som avdelningen har pågående samverkan med i olika forum är bland annat Arbetsförmedlingen, Jobb- och kunskapsstorget, Ungdomsresurs, Försäkringskassan, Medborgarkontoret, Psykiatriska kliniken öppenvård, Bosättningsenheten, Bostadsenheten, SFI-utbildningsanordnare och Stadsmissionen (Crossroads).

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Den beskrivna indikatorn är att antal SIP ska öka, och ur det perspektivet är **målet uppnått**.

IFO, barn unga och vuxna

Avdelningen ska aktivt arbeta med att kalla till och medverka vid SIP. Samverkan sker med BUP och representanter från skola och utförarsidan. Möten organiseras genom samplangrupp där insatser till barn/unga och deras familjer diskuteras och plan görs för verkställighet för att på ett än bättre vis möta behoven. Prioritet har tidiga förebyggande insatser.

EKB har ett organiserat kontaktmannaskap mot EKB boenden. Synen på boenden har förbättrats och samverkan förbättrad när kunskap finns om varandras uppdrag och områden.

Samordnare för VINR har ansvaret för lokalt utvecklingsarbete tillsammans med övriga verksamheters kontaktpersoner. Samordnaren deltar i regionalt och nationellt arbete.

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

Äldre och funktionsnedsatta

Under 2018 har ny lagstiftning implementerats, Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård till öppenvård. Avdelningen har medverkat i processledningsgruppen genom att förmedla myndighetsperspektivet. Arbete pågår lokalt med att utvärdera och förbättra de rutiner som tagits fram i samband med införandet och fortsatt dialog sker med regionföreträdare.

Antalet SIP mäts och även effekter för brukare är en indikator som lagts till detta år. Dialoger förs med intresseorganisationer för att nå ut med information och för att få beskriva hur behoven kan tillgodoses för målgrupperna.

Avdelningen deltar aktivt i förvaltningens arbete att upptäcka VINR.

Samarbete sker i olika samverkansgrupper för att utveckla arbetet mot äldre och individer med funktionsvariationer. Arbete pågår i samverkan med omsorgsförvaltningen med att införa förenklad handläggning vad gäller hemtjänstinsatser.

*Måluppfyllelse ÄoF: **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;

Ekonomiskt bistånd

Gruppcheferna på avdelningen upplever att medarbetare visar medvetenhet vid bedömning av boendekostnader. Exempelvis konsulteras gruppchefen vid bedömning av höga boendekostnader. Frågan om boendekostnader följdes upp vid individuella samtal med gruppchef en tid efter att riktlinjer för boendekostnader förändrades. Dessa typer av diskussioner på avdelningen ökar medvetenhet hos medarbetare om att vara ansvarsfulla med förvaltningens budget.

Dessutom ligger det i ett av handläggarnas huvuduppdrag, att inför rätten att få ekonomiskt bistånd undersöka om brukaren har sökt och uttömt alla andra alternativa former av försörjning, exempelvis genom att söka försäkringsersättningar/förmåner.

Processen att underlätta för återsökningar av ekonomiskt bistånd hos Migrationsverket har påtalats för medarbetarna. Det har inneburit att medarbetarna har gjorts medvetna om hur viktigt det är att ge tydlig skriftlig information till adm assistent som samordnar återsökning, i de ärendena där återsökning av ekonomiskt bistånd är relevant.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet är uppnått.***

IFO, barn unga och vuxna

Under våren har kostnaderna för HVB, både vad gäller unga och vuxna överskridit budgeten. Öppenvård ska erbjudas innan heldygnsvård där det bedöms likvärdigt. Vid en första analys av årets placeringar framgår att ett flertal har haft öppenvårdsinsatser men behandlingseffekten har inte varit tillräcklig. En fördjupad analys av kostnadsökningarna är påbörjad för att hitta strategier till att minska vårdkostnaderna.

*Måluppföljning IFO; **Målet är ej uppnått***

7) Antal hushåll i Linköping som uppstår försörjningsstöd ska minska 2018

Indikator: Fallande kurva vid mätningar via Treserva och LinQ

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

Medarbetarna på avdelningen arbetar aktivt med brukarens processer och samverkan med andra aktörer för att brukarens väg till självförsörjning ska bli så kort som möjligt.

Avdelningen har förbättrat samverkan med olika aktörer. Samverkanspartners som avdelningen har pågående samverkan med i olika forum är bland annat Arbetsförmedlingen, Jobb- och kunskapstorget, Ungdomsresurs, Försäkringskassan, Medborgarkontoret, Psykiatriska klinikens öppenvård, Bostadshuset, Bostadsenheten, SFI-utbildningsanordnare och Stadsmissionen (Crossroads).

Avdelningen har ett pågående och aktivt arbete med processer för att öka antal anvisningar till arbetsmarknadsinsatser via Jobb- och Kunskapstorget.

Avdelningen har samverkan med AMI:s etableringsteam för målgruppen i etableringen för att förkorta tiden i bidragsberoende med målet att halvera etableringstiden.

Våren 2018 genomförde avdelningen en kartläggning av målgruppen som kodas som "arbetslösa". Syftet med kartläggningen var bland annat att beskriva målgruppens bakgrund, utbildnings- och arbetslivserfarenhet och övriga faktorer som påverkar möjligheter att komma ut på arbetsmarknaden. Genom allas deltagande i kartläggningsarbetet har medvetenheten hos handläggare och socialsekreterare ökat om vikten av samarbete och processinriktningen för att kunna bli självförsörjande så snabbt som möjligt.

Avdelningens kontinuerliga arbete med långvarigt biståndsbehövande, och kartläggningen av målgruppen "arbetslösa" under våren 2018, har tydliggjort att det finns stor komplexitet i arbetet med att stötta de individer som är aktuella på avdelningen att kunna komma ut i egen försörjning så snart som det är möjligt.

Långtidsarbetslösheten i sig är en tydlig faktor som utöver de andra uppräknade faktorerna påverkar arbetsgivarna i valet av kandidat. Kombinationen av faktorer som exempelvis utländsk bakgrund och långtidsarbetslöshet kan ibland vara tillräckligt för att individen inte ska räknas i skaran av "anställningsbara" även om individen i övrigt skulle kunna bedömas vara tillräckligt kvalificerad/anställningsbar.

Förutom målgruppen "arbetslösa" finns det andra målgrupper på avdelningen som befinner sig längre från arbetsmarknaden pga. arbetshinder eller sjukdom – vägen till självförsörjning blir ännu längre för dessa individer.

Måluppföljning ekonomiskt bistånd; Bedömning är att **målet är uppnått**, då antal utbetalningsärenden sjunkit perioden januari-augusti 2018 jämfört med samma period 2017. Avdelningen har ett pågående ESF projekt inom Team Utreda, Varaktig Inkludering i Samhälle och Arbetsmarknad (VISA). Samarbete pågår med avdelningen för arbetsmarknad och integration för att erbjuda fler individuellt anpassade insatser för de individer som bedöms kunna stå till arbetsmarknadens förfogande med syfte att rusta dem för att bli anställningsbara.

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 medverkar i ett antal olika samhällsplaneringsprojekt. Nedan följer ett axplock av olika projekt där förvaltningen medverkar:

- Dialog om översiktsplaner för stadsdelsutveckling
- Kommunala nätverk i Berga
- Samverkan med Medborgarkontor i Berga, Skäggetorp och City.
- Kommunövergripande nätverk för samverkan med idéburen sektor
- Kommunövergripande nätverk för barnkonventionen
- LOP, tjänstemannagrupp med representation från kommunens förvaltningar som är en del i det brottsförebyggande arbetet.
- Områdesarbete i Berga och Lambohov.

*Måluppföljning; **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 Lean revision, vilken genomförs under hösten och redovisas i bokslut.

Mätning av antalet internationella kontakter.

Verksamheten har arbetat för att nå målpuppfyllelse på följande vis;

Ekonomiskt bistånd

Verksamheten har ett antal aktiva tvärgrupper som arbetar med ständiga förbättringar. Bland annat finns det Riktlinjegruppen (arbetar med att förbättra avdelningens riktlinjer), Klarspråksgruppen (arbetar med att förenkla dokumentation), Förenklingsgruppen (arbetar med att genomföra förenklingsförslag på avdelningen).

Under 2018 har omvärldsbevakning genomförts via diverse studiebesök till bland annat Trelleborg, Örebro och Västerås. Fokus för studiebesöket har varit att få inspiration och få ta del av erfarenheter och kunskaper inför avdelningens eget arbete med digitalisering av e-tjänst för försörjningsstöd (automatiserat beslutsstöd) och inför planeringen av Kontaktcenter.

Dessutom genomförs ständig omvärldsbevakning genom kontakt med avdelningens nätverkskommuner. Kontakten under 2018 har bland annat handlat om riktlinjefrågor, e-tjänst, brukarundersökning, konsekvenser och hantering av den s.k. gymnasielagen. Syftet med omvärldsbevakning är att få en uppfattning om hur jämförbara kommuner arbetar med dessa uppdrag i respektive kommun.

Avdelningen deltar i ett pågående internationellt projekt – LIFE. Andra länder som deltar i projektet är Norge, Italien, Slovenien och Portugal. Projektet handlar om att genomföra mikroinnovationer inom socialt arbete, riktat mot ”multiproblem” barnfamiljer med kontakter med socialtjänsten. På avdelningen har en av mikroinnovationerna varit att medarbetare kan själva fatta beslut om insatsen boendestöd för barnfamiljen istället för att kontakta någon annan avdelning. På detta sätt begränsas familjens antal myndighetskontakter. Det sker ett ständigt erfarenhetsutbyte mellan de deltagande länderna.

Målpuppföljning ekonomiskt bistånd; Bedömning görs att **målet uppnåtts**, med hänvisning till de pågående aktiviteterna på avdelningen.

IFO, barn unga och vuxna

En ökad möjlighet till mobilt arbetssätt har blivit verklighet för avdelningens medarbetare dels genom bärbara telefoner och Iphone dels genom verktyget taligenkänning (röststyrd journalföring). Skypemöten har genomförts istället för längre resor till externa utförare m.m.

Medarbetare är aktiva i det internationella LIFE-projektet. Omvärldsbevakning sker genom nätverksarbete samt genom att ta del av forskningsresultat och kunskapsrapporter. Månadsbrev med nyheter skrivs och presenteras på Linweb av verksamhetsutvecklarna.

E-hälsa aktivitetsplan 2018-2019 finns och aktiviteter är påbörjade.

*Målpuppföljning IFO; **Målet är uppnått.***

Äldre och funktionsnedsatta

Samtliga grupper tillämpar olika former av kollegiegranskning för lärande, samt utbyter kunskap och erfarenheter vid ärendegrupper där ärenden diskuteras. Insatser har diskuterats utifrån evidensbaserad praktik.

Avdelningen arbetar kontinuerligt med ständiga förbättringar. Utvärdering av förbättringsarbeten görs som därefter kan leda till en standard. Ett lärande mellan grupperna sker vid s.k. Lean-seminarium där grupperna får dela med sig till varandra om vilka förbättringsarbeten som är på gång samt färdigställda. Lärande och omvärldsbevakning sker också i grupperna i form av olika nätverk och verksamhetsbesök både internt och externt.

*Måluppföljning ÄoF; **Målet är uppnått.***

10) Kontinuerligt stärka personalens kompetens och förmåga

Indikatorer: Socialförvaltningens kompetens och personalförsörjningsplan ska följas

Mentorskonceptet ska tillämpas till 100 %

Förbättrat resultat i frågor som rör kompetensutveckling i medarbetarenkät/arbetsmiljöenkät

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Medarbetare

En strategisk kompetens och personalförsörjningsplan är under framtagande.

Resultatet som rör kompetensutveckling i medarbetarenkät har förbättrats.

Ekonomiskt bistånd

Avdelningens mentorskoncept är stabil och har tillämpats enligt plan.

*Måluppföljning ekonomiskt bistånd; **Målet** att använda mentorskonceptet till 100 % **är uppnått.***

IFO, barn unga och vuxna

Följer kompetenstrappan.

Infört mentorskap inom IFO. Inom barngrupperna finns en mentor på 100 % som stöd för nyanställda samt två verksamhetsstödjare (en för mottagningen och en för barngrupperna), ett stöd för handläggare i det praktiska arbetet i utredningsprocesserna.

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

ÄoF, äldre och funktionsnedsatta

Fortsatt arbete görs genom arbetsmiljöprojektet Stamina i syfte att förbättra information och att skapa förutsättningar för ökad samsyn genom att bl.a. se över mötesformer, information och länkningen (kommunikationen) både mellan medarbetare och ledning, samt medarbetare sinsemellan. Nya arbetssätt på gång under september utifrån förbättrad arbetsmiljö, dialog och styrning. Mentorskonceptet tillämpas i samtliga grupper med goda resultat. Fortsatt arbete för att tydliggöra mentorers roll, avgränsning till chef samt utrymme att utföra uppdraget som mentor.

*Måluppföljning ÄoF; **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 och individ- och familjeomsorg

Nedanstående undersökningar har kunnat visa på eventuella skillnader mellan könen:

Brukarundersökning:

I resultatet av brukarundersökningen 2017, inom ekonomiskt bistånd, framgår det i områden bemötande och delaktighet att det har framkommit mindre skillnader mellan hur personer som identifierar sig som män respektive som kvinnor. I jämförelse med 88 % av männen har 78 % av kvinnorna svarat att socialsekreteraren visar förståelse för deras situation.

Internkontroll av barnrättsperspektivet:

Av resultatet av internkontrollen 2017 framgick det även att det dokumenterades oftare om pojkar än om flickor. Dock dokumenterades det aningen oftare om flickors specifika behov och om konsekvenser av beslut specifikt för flickor.

Internkontroll av antal SIP:

Internkontrollen för 2017 har inte visat på någon skillnad gällande män och kvinnor, i förhållande till deltagande i SIP möten.

Hemlöshetskartläggning:

I hemlöshetskartläggningen visades skillnader mellan kön, i förhållande till hemlöshet. Exempelvis befann fler män sig i akut hemlöshet, medan fler kvinnor bodde i långsiktiga boendelösningar ordnade av kommunen.

Klagomål- och avvikelser:

Inkomna klagomål/avvikelser och Lex Sarah rapporter avser både män och kvinnor – något särskilt kön är inte överrepresenterad. Alla ärenden hanterades på samma sätt oavsett kön.

Kartläggning av målgruppen "arbetslösa":

I kartlägningsarbetet har skillnader mellan könen kunnat uppmärksammas. Bland annat kunde det utläsas att män har erbjudits insatser i högre utsträckning än kvinnor.

Vid kartläggning av t ex antalet placerade på HVB unga och vuxna under våren 2018 är det jämn fördelning mellan pojkar/flickor och män/kvinnor.

*Måluppföljning; **Målet är helt uppnått***

ÄoF, Äldre och funktionsnedsatta

Värdegrundsarbete utifrån brukarperspektivet är genomfört innan sommaren utifrån jämställdhet, respekt för individen och dialogen i mötet med den enskilde. Arbete görs också med att medvetandegöra genusperspektivet vid behovsbedömning, detta bl.a. vid ärendedragningar i syfte att skapa förståelse för om bedömningar om insatser skiljer sig åt mellan könen.

Måluppföljning ÄoF; Brukarenkät genomfördes på ÄoF under våren och hösten 2017. Resultatet visade inte på några skillnader mellan könen. KKiK-mätning ska genomföras under hösten 2018.
Målet är uppnått.

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 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

Verksamheten har arbetat för att nå måluppfyllelse på följande vis;

Socialförvaltningens organisationsindex har förbättrats något jämfört med föregående mätning. Stressindex har minskat från 23 till 13. Förbättrade värden finns också avseende ledarskap och diskriminering. Förvaltningen har deltagit i forskningsprojektet Stamina och fortsätter arbetsmiljöarbetet med arbetsmiljöverktyget Kraftkartan. Ny struktur har tagits fram avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet där även friskfaktorer tas upp. Informationsinsats har genomförts avseende tillbud och arbetsskador. Kartläggning av chefers förutsättningar har skett och en plan för åtgärder kommer att tas fram. Inom ramen för förvaltningens övergripande handlingsplan för det systematiska arbetsmiljöarbetet pågår arbete med att tydliggöra prioriteringar i verksamheten. Arbete med att mäta arbetsbelastning pågår inom IFO barn och unga och anpassning av modellen pågår för att användas inom andra delar av verksamheten. Arbetsgivaren har också skapat förutsättningar för medarbetare att kunna få massage genom att upplåta lokal för detta.

Länsövergripande yrkesintroduktion sker för socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom barn och ungdom. Mentorskap är infört inom hela förvaltningen, utbildning för mentorerna sker i samverkan med universitetet.

Samverkansgrupp IFO finns med representanter från respektive arbetsgrupp samt fackliga organisationer. Månatliga möten med diskussioner utifrån teman.

Fler administratörer är anställda med uppdrag att avlasta socialsekreterare och chefer.

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