



Inspektionen för vård och omsorg
registrator.sydot@ivo.se

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

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

Åtgärder som vidtagits efter tillsynen 2019 fram till och med oktober 2020, då Social- och omsorgsförvaltningen genomgick en stor omorganisation, är följande:

Konsulter anställdes för att arbeta igenom ansökningar med längst kötid, en administratör anställdes för att avlasta handläggare med administrativa uppgifter. Ytterligare handläggare rekryterades för att möjliggöra en hanterbar arbetssituation och minska kö till handläggning. Två handläggare fick 50 % av sin tjänst som verksamhetsstödare, en tjänst med fokus på att ge stöd och vägledning i handlägningsprocessen.

Prioriteringar av inkomna ärenden gjordes varje vecka. Akuta behov såsom hemtjänst och trygghetslarm hanterades omgående, likaså om det fanns barn i hushållet. Ansökningar som rörde barn hade en kortare kötid. Kötiderna minskade från 12 månader till max tre månader och för barn två månader.

Delar av förvaltningens omorganisation är ett led i att förkorta handläggningstider och nya, tvärprofessionella enheter, har bildats. Den nya organisationen trädde i kraft 1 november.

Redogör för ärendebalanserna inom funktionshinderomsorgen, under de senaste sex månaderna

Antal aktuella personer för målgruppen var vid månadsskiftet oktober/november 2608. Under de senaste sex månaderna (maj – oktober) har det inkommit totalt 303 nya ansökningar och 249 har avslutats.

I genomsnitt har kötiden sjunkit till tre månader för vuxna och till två månader för barn. Om det har varit ett prioriterat ärende har det hanterats mer skyndsamt.

Ärendemängden månadsvis ligger stadigt på cirka 2600 personer.

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

Från och med den 1 november har social-och omsorgsförvaltningen en ny organisation. Den nya organisationen bygger på indelning i ålder, inom vilken målgruppens samlade behov ska utredas och insatser ska upphandlas. Under social- och omsorgsnämnden finns Avdelning Vuxna 21-64 och avdelning barn 0-20 år, som ansvarar för all problematik inom respektive åldersgrupp. Inom respektive avdelning finns en mottagning och ett antal enheter för utredning och uppföljning. Mottagningen på Vuxna har bemannats med en omfattande personalgrupp för att kunna ha en hög tillgänglighet och möjlighet att på ett effektivt sätt handlägga inkomna ansökningar, ge rådgivning med mera.

Den enskilde ska få sitt ärende utrett i så hög omfattning som möjligt i mottagningen för att därefter lämnas över till utrednings- och uppföljningsenhet inom respektive avdelning. De enheterna arbetar tvärprofessionellt med titlarna socialsekreterare, LSS-handläggare och inom vuxna även biståndshandläggare.

En ny roll, enhetssamordnare, har tillskapats som bland annat ansvarar för fördelning och prioritering av ärenden samt är stöd för handläggare i handläggningens alla delar. Enhetssamordnarna ansvarar för att inkomna ansökningar omfördelas från mottagning till en ansvarig handläggare på utrednings- och uppföljningsenhet, vilket sker en gång i veckan. På de nya enheterna arbetar man nu med att ta fram nya arbetssätt, metoder och rutiner för handläggningen.

Målsättningen med ovanstående beskrivna förändring är att framöver klara kravet att upprätthålla en skyndsamt och rättssäker handläggning.

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

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade utredningsprocesser under perioden januari till oktober är 55 dagar. 21 % av avslutade utredningsprocesser har en handläggningstid som överstiger 120 dagar. Under samma period 2019 var siffrorna 93 respektive 32 %.

De förändringar som beskrivs ovan med ny organisation för mottagning och utredning och uppföljning är ett led i att effektivisera vårt arbete och korta ner vår handläggningstid.

I början av Corona-pandemin tvingades vi snabbt ställa om och genomföra merparten av våra möten digitalt (Skype) samt via telefon. Vi avser att fortsätta använda digitala möten i möjligaste mån även framöver.

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

Beskriv när och hur kontakten ser ut med enskilda i samband med att ansökan kommer in och fortsättningsvis i väntan på att handläggningen inleds.

Från och med 1 november tar mottagningen på respektive avdelning dagligen emot nya ärenden och handläggare på mottagningen utses omgående. Ansvarig handläggare på mottagningen bokar in möte med den enskilde inom två arbetsdagar men själva mötestiden kan ligga längre fram.

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

I vissa fall hänvisades även den sökande till dåvarande Individ- och familjeomsorgens (IFO) mottagning inom förvaltningen, för att inkomma med ansökan där. På IFO fanns inga köer.

Beskriv hur de nya bestämmelserna i förvaltningslagen har påverkat handläggningen av ärenden och vilka åtgärder som ytterligare vidtas för att efterfölja den nya lagstiftningen

Handläggningstiderna minskade drastiskt och vissa perioder fanns inga köer. Under perioden då handläggningen var över 6 månader inkom ingen begäran om avgörande av ärende.

I samband med att beslut meddelas på en ansökan ges en fullföljdshänvisning med information om hur den enskilde kan överklaga beslut.

På de nya enheterna arbetar man nu med att ta fram nya gemensamma arbetssätt, metoder och rutiner när det gäller handläggning och dokumentation.

Redogör för nämndens bedömning av om handläggningen av ärenden inom funktionshinderomsorgen sker på ett rättssäkert sätt och hur nämnden verkställer detta

Vid tidigare tillsyn under 2019 framförde IVO att handläggningstiderna var oacceptabelt långa samt att det fanns en brist hos myndigheten att ansvarig handläggare inte utsågs när ansökan inkom. Nämnden instämmer i IVO's bedömning att handläggningstiderna har varit för långa. Ett förbättringsarbete har skett och nya arbetssätt i samband med omorganisation är ett led i att upprätthålla en skyndsam handläggning över tid samt att öka rättssäkerheten.

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

Den metod som biståndsbedömarna tillämpar för behovsbedömning, Individens Behov i Centrum (IBIC) har bidragit till mer kvalitativa utredningar och tydligare beställningar till utförare med individuella mål kopplat till bedömt behov.

För Linköpings kommun

Annika Krutzén
Social- och omsorgsnämndens ordförande

Kopia till: beredande nämnd