

# Verksamhetsberättelse

**SOCIALNÄMNDEN 2019**





## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Ordförande har ordet</b> .....	<b>5</b>
<b>Förvaltningens organisation</b> .....	<b>6</b>
<b>Fem år i sammandrag</b> .....	<b>6</b>
<b>Årets verksamhet</b> .....	<b>7</b>
<b>Medborgare och verksamhet – kort sammanfattning</b> .....	<b>7</b>
<b>Arbetsgivare – kort sammanfattning</b> .....	<b>7</b>
<b>Ekonomi – kort sammanfattning</b> .....	<b>8</b>
<b>Hållbart samhälle</b> .....	<b>8</b>
<b>Nämnd och gemensam verksamhet</b> .....	<b>9</b>
Årets verksamhet .....	9
Ekonomi .....	10
<b>Funktionshinderomsorg</b> .....	<b>11</b>
Årets verksamhet .....	11
Fem år i sammandrag .....	12
Ekonomi .....	12
Socialpsykiatri och boendestöd .....	13
Boende och korttidsboende .....	15
Personlig assistans .....	18
Myndighet funktionshinderomsorg .....	20
Daglig verksamhet och resurs .....	21
<b>Uppföljning av mål - sammanfattning</b> .....	<b>24</b>
<b>Måluppfyllelse</b> .....	<b>24</b>
Attraktiv kommun .....	24
Hållbart samhälle .....	24
Medborgare.....	24
Arbetsgivare.....	25
Ekonomi .....	25
<b>Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse</b> .....	<b>26</b>
<b>Brukarundersökningar</b> .....	<b>26</b>
Brukarundersökning inom myndighetsenheten.....	28
<b>Revisionsarbete</b> .....	<b>30</b>
Kvalitetsrevisioner .....	30
Egenkontroll dokumentation .....	31

<b>Erfarenheter från tillsynsmyndighet och domstol.....</b>	<b>31</b>
Erfarenheter från tillsynsmyndighet .....	31
Erfarenheter från domstol.....	32
<b>Väntetider och tillgänglighet.....</b>	<b>33</b>
<b>Lex Sarah och händelserapportering.....</b>	<b>34</b>
Lex Sarah.....	34
Händelserapportering.....	36
<b>Patientsäkerhet.....</b>	<b>37</b>
Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet .....	37
<b>Arbetsgivare .....</b>	<b>39</b>
<b>Kompetensutveckling.....</b>	<b>42</b>
<b>Rekrytera .....</b>	<b>43</b>
<b>Årets ekonomi .....</b>	<b>44</b>
<b>Ekonomi .....</b>	<b>44</b>
Ekonomisk utveckling.....	44
Budgetavvikelse .....	45
Effektivitet .....	45
<b>Verksamhetsförändringar .....</b>	<b>47</b>
<b>Investeringar .....</b>	<b>47</b>
<b>Intern kontroll .....</b>	<b>48</b>
<b>Framåtblick.....</b>	<b>49</b>
<b>Bilagor.....</b>	<b>50</b>
<b>Mål och målkriterier .....</b>	<b>50</b>
Attraktiv kommun .....	50
Hållbart samhälle .....	50
Medborgare.....	51
Arbetsgivare.....	54
Ekonomi.....	59
<b>Uppdrag.....</b>	<b>60</b>
Medborgare.....	60
Verksamhet.....	62
Arbetsgivare.....	67
Ekonomi.....	70
<b>Resultatindikatorer .....</b>	<b>74</b>
<b>Verksamhetsbeskrivning detaljerad.....</b>	<b>75</b>

---

Funktionshinderomsorg.....	75
Område Personlig assistans.....	75
Område boende-korttids.....	76
Område socialpsykiatri och boendestöd.....	78
Område daglig verksamhet och resurs.....	79

## Inledning

### Ordförande har ordet

2019 var året då delaktighet och inflytande stod i fokus. Delaktighet och inflytande för brukare, personal, anhöriga och medborgare. Detta är ett arbete som inte görs en gång för alla utan ständigt måste vara levande. Vi ska hela tiden utvecklas för att hitta former så att alla kan få föra fram sina tankar och viljor. Vi måste ändra synsätt och arbeta mer med tillitsbaserad styrning och ge brukarna fler möjligheter till inflytande.

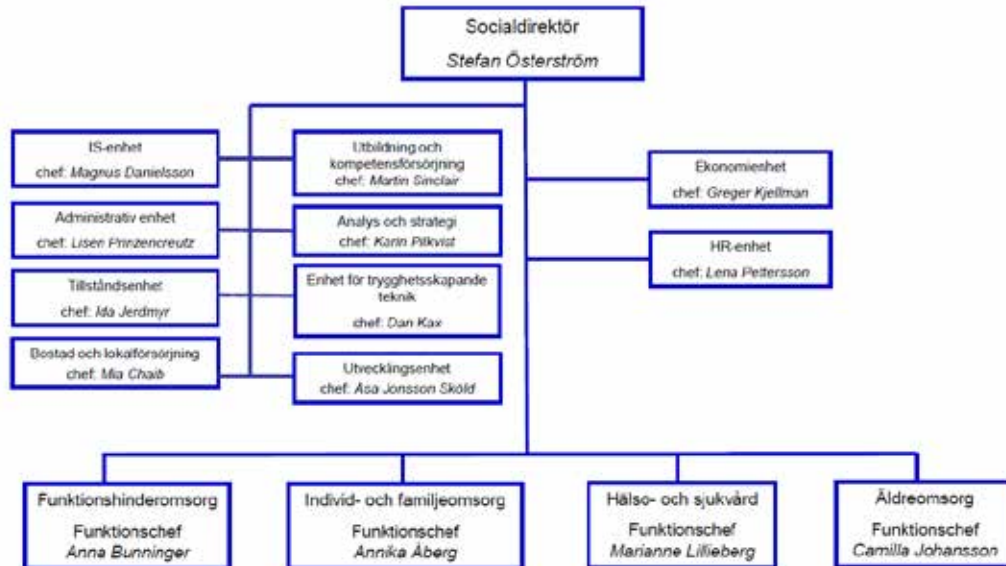
Vid årsskiftet 18/19 delades socialnämnden upp i två nämnder, där individ- och familjeomsorgen kom att ligga under en ny nämnd, individ- och familjeomsorgsnämnden. Socialnämnden renodlades för att främst ha hand om funktionshinderomsorgen, men också övergripande socialpolitiska frågor, samt tillstånd för försäljning av alkohol och tobak. Vad har vi då i socialnämnden och förvaltningsledningen, tillsammans med medarbetarna åstadkommit detta år?

- Personliga assistansen har varit ett viktigt område. Tillsammans med flera andra organisationer och kommuner fick vi regeringen att inse att grundläggande behov kan vara mer än bara integritetskänsliga behov. Fler ska kunna omfattas av den statliga assistansersättningen.
- Samtidigt med opinionsbildningen för en rättvisare statlig assistans har vi arbetat för att den kommunala assistansen, boendestödet, ledsagningen och kontaktpersonerna ska kunna ge människor ett rikare liv. Under året har riktlinjerna för ledsagning diskuterats med funktionshinderrörelsen. Ett arbete som kommer fortsätta under 2020.
- När debatten om assistansen varit hög har ibland andra områden inom funktionshinderomsorgen glömts bort. Detta år har vi därför arbetat för att se till att socialpsykiatrin också ska få tillräckliga resurser. Personliga ombuden kommer tas tillbaka i kommunal regi och träffpunkterna som var nedläggningshotade har räddats kvar.
- Arbetet för bättre villkor och mer inflytande för vår personal har varit i fokus. Bandet backades lite när det gäller bemanningsplaneringen för att ge personalen ökat inflytande över sitt schema, men samtidigt fortsatt framåt för att göra heltid till norm även för kvinnor!
- Vi har lyft inflytandefrågor för våra brukare, hur kan alla få göra sin röst hörd. Hur kommunicerar vi och hur kan vi arbeta med bemötandefrågor. Varje gruppbostad, servicebostad, daglig verksamhet med flera verksamheter har under 2019 satt upp egna mål för detta arbete.
- För att kunna bedriva en kvalitativt bra verksamhet krävs förutom en välutbildad och engagerad personal också bra lokaler. Under 2019 har byggnation av 24 nya gruppbostadsplatser påbörjats. En ny daglig verksamhet har invigts och planering har påbörjats inför renovering av tre dagliga verksamheter och nybyggnation av två nya dagliga verksamheter.
- Vi har inlett dialog med våra krögare i kommunen för att ta fram nya alkoholpolitiska riktlinjer. Riktlinjer som förenar ett levande centrum med socialpolitiska hänsyn.

Detta är ett litet axplock av det vi arbetat med under år 2019.

Elin Rydberg (S), ordförande socialnämnden

## Förvaltningens organisation



## Fem år i sammandrag

Socialnämnden (gemensam verksamhet och funktionshinderomsorg)	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr	779	805	908	984	1 022
Budgetavvikelse, mnkr		2	-50	-72	-31
Antal tillsvidareanställda		1 425	1 498	1 555	1 549
Antal funktionshindrade som får stöd av verksamheten, totalt	1 885	1 902	1 969	2 018	2 098

## Årets verksamhet

### Medborgare och verksamhet – kort sammanfattning

Funktionshinderomsorgen har även under 2019 gett stöd åt många funktionshindrade i kommunen. Under flera år tidigare har det varit stora omvälvningar i den verksamhet som rör personlig assistans, beroende på en stor övervältring av ansvar från stat till kommun när försäkringskassan gett avslag på rätt till statlig assistans. Denna utveckling har förändrats och det är inte längre samma tydliga bild av fortsatt övervältring.

Ett område som växer är socialpsykiatri. Fler söker hjälp hos funktionshinderomsorgens myndighetsenhet. Till exempel har antalet personer som har beslut om boendestöd ökat med 15 procent på två år. En samhällsutveckling med fler som bedöms ha neuropsykiatriska funktionsnedsättningar samt en ökad psykisk ohälsa märks även i Jönköping.

Ett annat område som växer är området boende och korttids. Där handlar det inte om en stor ökning av antalet personer, men en ökad komplexitet som är utmanande både verksamhetsmässigt och ekonomiskt.

Brukarundersökningen inom funktionshinderomsorgen har under 2019 gjorts inom område grupp- bostad och servicebostad. Den viktiga delaktighetsfrågan "Får du bestämma om saker som är viktigt för dig hemma?" har besvarats till 70 procent positivt inom grupp- bostad (bättre än förra året) och till 73 procent positivt inom servicebostad (sämre än förra året).

En utmaning inom socialnämndens område är att fullt ut kunna verkställa fattade beslut. Många beslut, där verkställigheten dröjt, har fått rapporteras till inspektionen för vård och omsorg. Förhoppningsvis lättar det något på boendeområdet eftersom flera grupp- bostäder är på väg att färdig- ställas.

I denna verksamhetsberättelse går det att läsa mer om verksamheten inom socialnämndens olika delar. Det finns också en mer utförlig kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse.

### Arbetsgivare – kort sammanfattning

Kompetensförsörjning är fortsatt en av kommunens och socialförvaltningens största utmaningar. Att kunna behålla och utveckla medarbetare är avgörande för hur kompetensförsörjningen kan klaras under en längre tid framöver. Förmågan att attrahera och rekrytera nya medarbetare kommer också vara viktig.

Under 2019 har 107 tillsvidareanställda medarbetare, 6,9 %, inom socialnämndens ansvarsområde valt att sluta i kommunen. 41 tillsvidareanställda medarbetare har gått i pension. Det gör att socialnämnden under 2019 har haft en total personalrörlighet på 9,5 %. Motsvarande siffor för 2018 var 7 % och 8,2 %.

Under 2019 har 176 rekryteringsärenden startats inom socialnämndens ansvarsområde. I ca 8 % av rekryteringsärendena finns en anteckning om att verksamheten inte kunnat tillsätta den annonserade vakansen.

Sjukfrånvaron inom socialnämndens ansvarsområde är högre än kommunen i övrigt. För 2019 är



sjukfrånvaron 7,5 %, högre än föregående år 6,7 %. En förändring i nämndernas indelning gjordes till 2019 varför jämförelse är svår att göra.

Med vår utmaning i kompetensförsörjning framöver tillsammans med ovan siffror blir det fortsatt viktigt att fokusera på att skapa bra förutsättningar för våra medarbetare och chefer, möjliggöra engagemang, delaktighet och skapa goda arbetsvillkor.

I denna verksamhetsberättelse finns även ett längre avsnitt om arbetsgivarperspektivet.

## Ekonomi – kort sammanfattning

Inför 2019 fanns det många utmaningar avseende ekonomin inom socialnämndens område. Funktionshinderomsorgen hade vid utgången av 2018 ett underskott om -71 mnkr och förtroendet för ekonomistyrningen var svag såväl internt inom förvaltningen som från externa intressenter. Inför 2019 beslutade Kommunfullmäktige om tillskott till nämnden samt en rambudget och den nya nämnden som tillträde från årsskiftet satte omgående igång med åtgärder i syfte att reducera underskottet. Under året har arbete pågått med att genomföra åtgärder samt att nå kostnadskontroll.

Under årets inledning visade prognoser på ett underskott om 30 - 35 mnkr. Prognoserna har under hela året visat på ett underskott i denna storlek. Utfallet blev så ett underskott om 32 mnkr, vilket visar att förmågan att prognostisera varit god. I budgettilldelning inför 2020 har nämnden tillförts 30 mnkr i syfte att täcka en konstaterad underfinansiering inom verksamheten.

Kostnaderna har i stort utvecklats på ett förväntat sätt under 2019 men kostnadsökningstakten är hög inom områdena boende-korttids samt daglig verksamhetsresurs.

Nämnden överskrider tilldelade ramar med 31 mnkr vilket är 3,2 % i förhållande till ramarna.

Kostnadsläget inom funktionshinderomsorgen är något högre än snittet för R9-kommunerna vilket till stor del är hänförligt till den övervältring av kostnader för personlig assistans som Försäkringskassan gjort och som drabbat Jönköpings kommun extra hårt.

Inför 2020 bedöms det finns goda förutsättningar att nå en ekonomi i balans.

I denna verksamhetsberättelse går det att läsa mer om ekonomi under olika avsnitt i verksamhetsbeskrivningen, samt i ett särskilt avsnitt på slutet under rubrik ”Årets ekonomi”.

## Hållbart samhälle

Under år 2019 har alla enheter inom socialnämndens område haft till uppgift att skapa aktiviteter som kan bidra till att uppfylla målet om att minska energianvändningen för persontransporter. Dessutom ska alla enheter fylla i en egenkontroll på miljöområdet, vilket 93 enheter inom socialnämndens område gjort, vilket är de allra flesta.

Egenkontrollen visar positiva tendenser på flera områden, till exempel kan nämnas att 82 enheter arbetar med att sortera och återvinna avfall, att 72 enheter arbetar för att öka användandet av miljövänliga produkter och att 68 enheter har identifierat vilka aktiviteter som i störst utsträckning är miljöpåverkande i verksamheten.

De två frågor där det varit minst ”ja”-svar är ”Har ni genomfört aktiviteter för att få fler att

cykla/gå eller åka kollektivt i tjänsten/till och från arbetet” (39 ja) och ”Använder ni telefon-, videokonferenser eller webmöten för att minska på resandet?” (14 ja). Telefon-, videokonferenser och/eller webmöten skulle kunna provas i högre utsträckning, för många av socialnämndens enheter är den frågan dock inte aktuell i så stor omfattning.

## Nämnd och gemensam verksamhet

Inom ramen för socialnämndens verksamhet ingår, förutom funktionshinderomsorgen, också socialförvaltningens gemensamma stab och ledning. Sammantaget finns inom gemensam stab och ledning socialförvaltningens samlade stödfunktioner inom områden som ekonomi, HR, kvalitet, utveckling, lokalförsörjning, bostadssocialt arbete, utbildning, IT, administration, utredning och trygghetsskapande teknik. I verksamheten ingår även en tillståndsenhet med handläggning rörande serveringstillstånd samt tillstånd med stöd av Tobakslagen. I den gemensamma staben arbetar cirka 118 medarbetare och budgeten omfattar 130 miljoner varav 3,7 miljoner utgörs av nämnds administration. Av den gemensamma verksamheten fördelas 50 % på äldrenämnden och 30 % på socialnämnden och 20 % på individ- och familjeomsorgsnämnden.

## Årets verksamhet

Inom gemensam stab och ledning arbetar en rad olika professioner för att säkerställa att arbetet utförs med en god kvalitet. Uppdragsgivare till gemensam stab i förvaltningen utgörs primärt av förvaltningsledningen och leds av socialdirektör. Förvaltningens ledningssystem DIALOGEN är en viktig utgångspunkt av det arbete som utförs inom gemensam stab och ledning. Ledningssystemet anger de lednings- och planeringsprocesser som är vägledande för förvaltningens beredande arbete för berörda nämnder. Dessa arbetsprocesser innefattar såväl kvalitet, arbetsmiljö, ekonomi och investering.

Under året har arbetet fortsatt med att bland annat utföra så kallade kvalitetsrevisioner, utredningsuppdrag och övergripande analyser rörande verksamhetens kvalitet, ekonomi och arbetsmiljö.

Under året har även införandet av ett nytt verksamhetssystem påbörjats med lanseringen av fas 1 som omfattar försörjningsstöd och familjerätt. Till detta har även ett omfattande utbytesprogram av datorer genomförts.

Enheten för trygghetsskapande teknik har för 2019 genomfört ett fullt verksamhetsår med bland annat fokus på olika former av trygghetslarm samt andra förstudier med målsättning att på sikt ytterligare stärka förvaltningens digitaliseringsarbete.

Arbetet med lokalförsörjning har också utvecklats under året. Förutom mer genomarbetade underlag för investeringar har också förvaltningen sammanställt kapacitetsbedömning samt ett stort antal lokalprojekt som bland annat handlar om att verksamheter flyttats till andra lokaler eller att nybyggda/reoverade lokaler ska tas i anspråk. Efterfrågan på bostadssociala kontrakt har varit betydande som ett resultat av bostadsmarknaden i kommunen. Boende för nyanlända har också ställt krav på snabba anpassningar i takt med inflyttning till kommunens flerbostadshus.

Personalförsörjning och samordnad kompetensutveckling har under 2019 blivit allt mer prioriterade frågor för stab och ledning. Vårens arbete med rekryteringar inför sommaren har varit prioriterat. Förvaltningens arbete med bemanningsplanering har intensifierats som en effekt av det kollektivavtal som omfattar heltid som norm och ökad sysselsättningsgrad. Vad gäller det systema-

tiska arbetsmiljöarbetet har en gemensam plan sammanställts mellan fackliga företrädare och socialförvaltningen. Genom planen finns färdiga prioriteringar kring ett fortsatt utvecklingsarbete som initierats under året.

Verksamhetsåret har också inneburit ett ytterligare förstärkt arbete med den samordnade kompetensutvecklingen. Bland annat har flera introduktionsutbildningar standardiserats. Särskilda grupper för samordning av kompetensutveckling har organiserats. Användning av förvaltningens utbildningsportal är fortsatt hög, räknat i aktiva timmar av visningar i Socialtjänsten play (en hemside för cirka 100 utbildningsfilmer som producerats i den gemensamma staben).

I början av året introducerades en tredje nämnd knuten till socialförvaltningen, vilket inneburit en rad aktiviteter för att säkerställa att nämndernas arbete har fungerat på ett rättssäkert och ändamålsenligt sätt. Flödet av ärenden till nämnderna har bland annat ökat under året, vilket krävt effektiva processer för hantering och utredning. Särskilt är det individ- och familjeomsorgsnämnden som har haft en stor mängd ärenden genom sin tre utskott. Den administrativa enheten har i dessa sammanhang varit en viktig funktion för koordinering, utredning och samordning av förvaltningens beredning av ärenden till de tre nämnderna. Ärenden har i mycket stor utsträckning utretts inom uppsatta tidsramar, vilket indikerar att nuvarande rutiner fungerar på ett hållbart och samordnat sätt mellan stabens samtliga enheter.

Ekonomienheten (ekonomienheten och den ekonomiska administrativa enheten) har bland annat arbetat med analys och uppföljning av specifika verksamhetsområden med målsättningen att säkerställa prognoser och effektiva åtgärder. Under året har nämnderna kunnat visa på en ökad kostnadskontroll i takt med att åtgärder gett ekonomiska effekter.

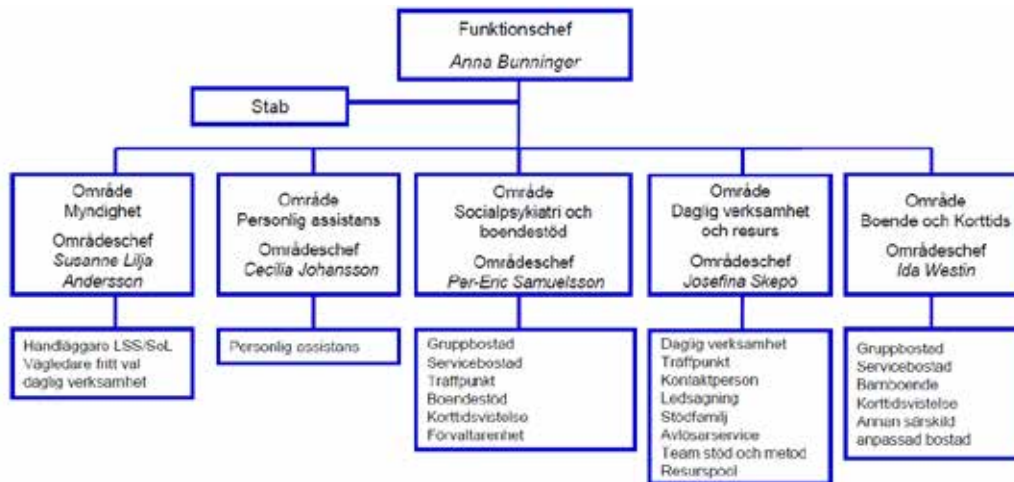
Under 2019 har tillståndsenheten påbörjat det förändringsarbete som en ny lag för försäljning av tobak kommer innebära för kommunen som myndighet med start den 1 juli. Enheten har också haft en hög prioritering vad gäller att systematiskt bedriva olika tillsynsbesök samt att digitalisera samtliga ärenden för en effektivare handläggning.

## Ekonomi

mnkr	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse	Avvikelse %
Nämnd	2,3	1,7	0,6	3,1
Gemensam verksamhet	36,6	35,8	0,8	0,9
Totalt	38,9	37,5	1,4	3,6

Vad gäller gemensam stab har kommunfullmäktige i VIP 2019-2021 beslutat om en generell besparing för äldrenämnden omfattande 5,8 miljoner rörande socialförvaltningens gemensamma stab och ledning för 2019. Till det har ytterligare åtgärder vidtagits för att klara ett prognostiserat överskott 2020 om fyra miljoner. Sammantaget visar gemensam stab och ledning på ett överskott för verksamhetsåret. Åtgärder som vidtagits rör bland annat minskade kostnader för samverkan med andra kommuner samt reducerade personalkostnader.

## Funktionshinderomsorg



Funktionshinderomsorgen ger stöd och omsorg till personer med intellektuella, fysiska och psykiska funktionshinder i alla åldersgrupper. Funktionen är organiserad i fem områden; myndighet, boende och korttids, socialpsykiatri och boendestöd, personlig assistans samt daglig verksamhet och resurs.

Funktionshinderomsorgen ger stöd till 2098 (dec 2019), en ökning sedan december 2018 med 80 personer.

Antal tillsvidareanställd personal i funktionen december 2019: 1 395 personer (1 321 årsarbetare)

Nettobudget 2019: 952,1 mnkr

### Årets verksamhet

Under 2019 har funktionshinderomsorgen haft ett mycket stort fokus på att närma sig en budget i balans. Vid utgången av 2018 hade funktionen ett underskott på drygt 70 mnkr och ett stort arbete har under året pågått med åtgärder för att nå kostnadskontroll och en ekonomi i större balans. Underskottet för 2019 är dock fortfarande stort. I början av året formulerades ett uppdrag till en internkonsult att genomföra en jämförande kartläggning med andra kommuner och deras kostnader för personlig assistans. Det kunde i utredningen konstateras att Jönköpings kommun drabbats mycket svårt ekonomiskt av den övervältring av beslut som har genomförts av Försäkringskassan de senaste åren. För Jönköpings kommun har förändringen av andelen individer som blivit av med sin assistans enligt SFB mellan åren 2011 till 2017 varit en minskning på 42 %, medan samma siffra i riket är 6,6 %. Övervältringen kan därmed konstateras varit mycket större i Jönköping än i andra delar av landet. Den höga kostnaden av just personlig assistans har också under året utretts av kommunrevisionen, som gör en liknande analys.

Funktionen har som tidigare år valt att ha fokus på insatser och arbetssätt som främjar delaktighet och inflytande för den enskilde medborgaren. Ett gemensamt mål formulerades till samtliga verksamheter som under året har arbetat med aktiviteter som innebär att medborgarens upplevelse av självbestämmande förbättras. Exempel på aktiviteter som används har varit användande av bildstöd och alternativ kommunikation men också genomförande av husmöten, delaktighetsslingor och

## fokusgrupper

Ett stort utvecklingsarbete pågår i det som kallas strategisk bemanningsplanering, att gå ifrån en deltidorganisation till en heltidsorganisation. Funktionshinderomsorgen har under året haft en stor utbildningsinsats för chefer och medarbetare i bemanningsverktyget Multiaccess och uppdraget har varit att samtliga enheter ska arbeta efter det från och med 2020. Att gå mot en heltidsorganisation kräver ett annat sätt att fördela timmarna på ett arbetspass och det innebär att samplanering tillsammans med andra verksamheter kan bli aktuellt. Det kan även innebära andra förändringar i schemat som behöver hanteras på varje arbetsplats för sig. Arbetet med strategisk bemanningsplanering kommer att fortgå under 2020 och även efter det.

Införande det nya verksamhetssystemet Combine kommer bli aktuellt för funktionshinderomsorgen under 2020. Men även under 2019 har det pågått ett stort arbete inför själva införandet av det nya systemet. Ett nytt arbetssätt ska tillämpas, individens behov i centrum (IBIC) och utbildning i denna metod har pågått under 2019. På område myndighet har handläggarna kommit långt i förberedelserna och även arbetat hårt med att kartlägga hur det nya systemet ska se ut utifrån verksamhetens behov. Arbetet med införandet av Combine kommer bli mycket stort under 2020.

## Fem år i sammandrag

Funktionshinderomsorg	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr	753,6	778,6	863,6	944,2	984,8
Budgetavvikelse, mnkr	-5,3	1,7	-49,2	-70,9	-32,8
Antal personer som får stöd av verksamheten, totalt inkl ÅO	1 885	1 902	1 969	2 018	2 098
Antal personer som får stöd av verksamheten utförs av FO, exkl ÅO	1 701	1 715	1 761	1 821	1 901
kvinnor/män i procent gällande ovan rad	46/54	47/53	47/53	46/54	46/54
- med beslut om daglig verksamhet	664	640	624	632	654
- med beslut om personlig assistans	263	264	269	261	260
- med beslut om boende	443	453	455	472	476
- med beslut om boendestöd	501	501	537	576	617
Externt köpta platser	80	85	89	86	81
Antal personer som får stöd av verksamheten utförs av ÅO					
- med beslut om boende inom ÅO	27	31	32	31	27
- med beslut om korttidsboende inom ÅO	28	19	27	23	26
- med beslut om hemtjänst inom ÅO	218	212	234	235	230
- med beslut om trygghetslarm inom ÅO	143	148	207	199	201
- med beslut om daglig verksamhet inom ÅO	1	4	3	0	0

## Ekonomi

mnkr	Bokslut 2018	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse	Avvikelse %
Övergripande FO		-0,8	0,3	-1,1	
Gemensam verksamhet FO	7,8	8,4	7,9	0,5	6,0
Myndighetsenheten FO	17,5	18,8	18,3	0,5	2,7
Omr Boende och korttidsboende	295,0	277,1	305,3	-28,2	-10,2
Omr Personlig assistans	285,6	302,8	302,0	0,8	0,3
Omr Socialpsykiatri och boendestöd	220,3	212,9	222,1	-9,2	-4,3
Omr Daglig verksamhet och resurs	118,0	132,9	129,0	3,9	2,9
<b>Funktionshinderomsorg</b>	<b>944,2</b>	<b>952,1</b>	<b>984,9</b>	<b>-32,8</b>	<b>-3,4</b>

## Kommentar till budgetavvikelse

Det ekonomiska resultatet för 2019 visar på ett underskott på -32,8 mnkr, vilket motsvarar 3,4 %

av 2019 års budget. Underskottet finns inom område boende-korttids och socialpsykiatri-boendestöd. Underskotten består till största delen av ofinansierad verksamhet för flera år tillbaka.

Under 2019 ökade antalet brukare som funktionen ger stöd till med 80 personer (50 personer 2018). Detta är en naturlig effekt av att Jönköping är en växande kommun. Funktionen har för 2018 och 2019 inte fått någon kompensation i budget för denna demografiska ökning, varför underskottet har byggts på under ett par års tid. Inom boende-korttids har man under året verkställt två ytterligare barnboendebeslut och idag verkställs i området totalt fem barnboendebeslut. Detta är en mycket kostsam insats och går sällan att lösa inom befintlig budgetram. Det är även tydligt att i de fall funktionen måste köpa platser externt, vilket ibland är nödvändigt för insatsen bostad med särskild service samt korttidsvistelse för psykiskt funktionshindrade, ökar kostnaden. Dygnspriset för de individer som placeras externt är ofta mycket högt. Det ökade antalet individer i funktionen, mer omfattande vårdbehov samt högre kostnader för externa placeringar förklarar underskotten inom områdena boende-korttids samt inom socialpsykiatri-boendestöd.

Det finns för året även vissa överskott, bland annat inom daglig verksamhet - resurs. Det rör sig främst om insatser ledsagarservice, där antalet ärenden under 2019 har minskat. Område personlig assistans har under flera år redovisat stora underskott men redovisar för 2019 en budget i balans. Området har under de senaste två åren fått resursförstärkning p g a övervältringen från Försäkringskassan till kommunen. Denna kraftiga övervältring har avstannat och under 2019 är det 4 ärenden som blivit av med sin personliga assistans enligt SFB.

### **Socialpsykiatri och boendestöd**

Socialpsykiatri och boendestöd ger stöd till personer med psykiska funktionshinder och ansvarar också för boendestödinsatser till övriga målgrupper inom Funktionshinderomsorgen. Området ansvarar vidare för Förvaltarenheten som är en kommunövergripande verksamhet med professionella förvaltare/gode män i särskilt komplexa ärenden.

Antal brukare i december 2019: 826 brukare inom socialpsykiatrin. Detta är en ökning ökat med 42 personer (5,4 %). Under de senaste tre åren är ökningen 137 personer eller 20 %. Området ansvarar även för en förvaltarenhet med 75 huvudmän. Detta antal är i stort oförändrat mot föregående år.

Antalet tillsvidareanställda medarbetare i december 2019: 304 personer, motsvarande 292,8 årsarbetare.

Budget 2019: 212,9 mnkr.

#### **Årets verksamhet**

Antalet personer med allvarlig psykisk ohälsa fortsätter att öka liksom tidigare år och drabbar såväl barn och unga som vuxna. Samtidigt har Jönköping en relativt kraftig befolkningstillväxt. Det är därför förklarligt att antalet personer som har behov av stöd av socialpsykiatrin och boendestöd fortsätter att öka.

Socialpsykiatrin i Jönköping har i samarbete med Psykiatriska kliniken Ryhov hösten 2019 genomfört en ny inventering av personer med varaktiga psykiatriska funktionshinder. Kartläggningen beskriver sjukdomstillstånd och behov. Detta har gjorts regelbundet sedan psykiatrireformen.

Tyvärr visar även årets kartläggning av personer med psykiska funktionshinder, på en fortsatt problematik med en stor ensamhet, brist på nära relationer och isolering, utanförskap och fattigdom. Ett axplock från resultatet:

72 % lever i ensamhushåll, 50 % har varken arbete eller någon sysselsättning. Därtill kan läggas att 50 % lider även av somatisk sjukdom/ohälsa och att medellivslängden är fortsatt 15-20 år lägre än för befolkningen i genomsnitt. Åldersfördelningen inom socialpsykiatri är följande:

18 – 29 år = 25 %, 30 - 64 år = 75 %. Efter 65 år har målgruppen inom socialpsykiatri väsentligen decimerats.

Ett problem för målgruppen är att deras möjligheter till stöd enligt LSS är relativt begränsade. Därför har personer med psykiska funktionshinder en svagare rättsställning inom funktionshinderomsorg gällande stöd och kvalitet och får exempelvis som regel betala högre avgifter för stödinsatser.

En ljusare rapport: Under hösten 2019 har områdets BISAM (= brukarinflytandesamordnare bestående av en person med egnerfarenhet och en personal som arbetar 25 % vardera) gjort en omfattande undersökning av de fyra träffpunkternas betydelse för besökare/deltagare. På basis av enkäter och samtalsgrupper med besökarna, ca 1562 besök i snitt per månad, framkommer en klar bild som illustreras av följande citat:

Fråga: Vad betyder träffpunkten för dig?

”Den betyder väldigt mycket för mig. Man får sällskap och socialt umgänge. Slippa ensamheten”. Vidare handlar svaren om att man får känna trygghet och gemenskap i ett sällskap där man kan vara sig själv. Sammanfattningsvis visar rapporten på att träffpunkterna ger en stor trygghet och ett stöd i vardagen som inte tillgodoses av andra insatser i kommunen.

Under 2019 har ett fortsatt utvecklingsarbete skett dels för barn och unga med psykisk ohälsa samt även riktat stöd till föräldrar med egen neuropsykiatrisk diagnos. Detta har skett och sker i samverkan med IFO. Det senare projektet ”Familjelyftet” sker även i samarbete med Riksförbundet Attention och Lidingö kommun. Ett utvecklingsarbete sker också i samverkan mellan IFO och socialpsykiatri gällande samordnade insatser för personer med psykiska funktionshinder och missbruk. Detta har nu formulerats som ett uppdrag under 2020 i respektive nämnds verksamhetsplan.

#### Fem år i sammandrag

	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr	218,9	224,3	238	220,3	222,1
Budgetavvikelse, mnkr	2,5	0,3	-0,9	-8,2	-9,2
Antal personer med verkställda beslut	671	689	725	784	826
- varav kvinnor/män i procent	46/54	46/54	46/54	45/55	45/55
Antal personer med beslut om boende per 31 dec	154	162	161	165	169
- varav boende barn och ungdom	1	2	2	2	1
- varav boende med särskild service gruppbostad	77	82	77	77	77
- varav boende med särskild service servicebostad	43	48	50	56	55
- varav boende SoL	34	27	29	27	29
- varav särskilt anpassad bostad	3	3	3	3	3
- varav extern placering	29	30	29	29	30
Nettokostnad tkr/plats grupp- och servicebostad	572	552	572	592	585
Antal personer med beslut om korttidsvistelse per 31 dec	49	44	46	45	51
- varav korttidsvistelse SoL	21	29	31	29	30
- varav korttidsvistelse LSS	28	15	15	17	21
- varav extern placering	13	19	22	18	14
Nettokostnad tkr/plats neuropsykiatriskt funktionshinder	1 088	1 186	1 196	1 218	1 250
Nettokostnad tkr/plats korttid psykiskt funktionshinder	613	664	660	647	645

Antal personer med beslut om boendestöd per 31 dec	501	502	537	567	608
Beviljad tid per brukare/mån	17,6	15,9	15,8	14,7	12,8
Beviljad tid per nya brukare/mån	13,8	10,8	12,4	9	10,2
Nettokostnad kr per beviljad boendestödstimme	428	476	480	486	490
Antal personer med verkställda beslut som utförs av ÄO					
- med beslut om boende inom ÄO	14	14	14	13	12
- med beslut om korttidsboende inom ÄO	6	2	2	5	0
- med beslut om hemtjänst inom ÄO	42	49	55	63	59
- med beslut om trygghetslarm inom ÄO	18	16	35	36	37

## Ekonomi

### *Kommentarer till budgetavvikelse*

Resultatet för året är -9,2 mnkr, cirka 3,9 % avvikelse i förhållande till budget. Detta är närmare 2 mnkr bättre än vårens prognos som bland annat var baserad på utebliven finansiering av föregående års ärendeökningar och start av ett serviceboende med årlig kostnad på 4 mnkr och saknad kompensation för den demografiska utvecklingen, en förändring med 42 personer (5 %) sen 2018.

Kostnadsutvecklingen är betydligt lägre än ärendeutveckling vilket pekar på att verksamheterna har god kontroll och styrning av ekonomin och arbetar effektivt.

Att kommunens interna boenden inte har en större budgetavvikelse än -1,2 mnkr kan därför ses som ett relativt gott resultat då det innebär att kostnaderna för övriga boenden hållit sig inom ram för andra året i rad.

Funktionshinderomsorgen har inte fått ersättning för den demografiska utvecklingen, som märks tydligt inom socialpsykiatri och boendestödet genom ett ökat antal ärenden. Inom boendestödet har det varit en stor ärendeutveckling med en ökning av antalet ärenden med 7 % sen förra året. Det genomsnittliga antalet timmar per brukare och månad har dock sjunkit då det tillkommit ett stort antal nya ärenden med färre beviljade timmar.

Externa korttidsplaceringar står för den största budgetavvikelsen med ett resultat på -12,8 mnkr gentemot budget men däremot har antalet köpta platser minskat med 22 % jämfört med 2018.

## Boende och korttidsboende

Område boende/korttids verkställer beslut om bostad med särskild service för vuxna samt korttidsvistelse för vuxna, barn och unga enligt LSS. Området inkluderar även bostad med särskild service för barn. Målgruppen är personer med intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar. Ett par av verksamheterna riktar sig även till medborgare som har en kombination med annan problematik/funktionsnedsättning.

Antal brukare december 2019: 369 medborgare, vilket är en nettoökning med sex personer jämfört med december 2018.

Antalet tillsvidareanställd personal i december: 471 personer (433,8 åa). Antalet kvinnor är 403 och antal män 68 i december 2019.

Nettobudget 2019: 277,1 mnkr

### Årets verksamhet

Det har under året varit en fortsatt stor efterfrågan av bostad med särskild service, både i form av



gruppboende och serviceboende och efterfrågan beräknas kvarstå under de närmaste åren. Den stora efterfrågan i kombination med krav på anpassningar utifrån särskilda behov har inneburit en hög förändringstakt. Detta har krävt ytterligare förstärkning av personal utöver budget. Den snabba kostnadsutvecklingen har resulterat i ett uppdrag om genomlysning av område boende och korttids som ska presenteras under våren 2020.

Behovet av boendeplatser ökar samtidigt som det råder stor bostadsbrist. Stora krav ställs på strategisk planering och kartläggning av framtida behov. Jönköpings kommun har planerat för nybyggnationer men processerna tenderar att dra ut på tid pga. överklaganden. Detta resulterar i en stor utmaning gällande verkställighet av beslut samt ger stor påverkan på socialförvaltningens planeringsförutsättningar och ekonomi. Under 2020 kommer tre nya byggnationer vara klara för att bedriva verksamhet inom område boende och korttids.

Socialförvaltningen klarar i nuläget inte helt och hållet att ge de människor, som har fått bistånd till boende (gruppboende eller serviceboende) hjälp inom rimlig tid, för att uppfylla lagens bestämmelser. Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har begärt utdömmande av särskild avgift i ett ärende och detta ärende är nu överklagat. Under 2019 har en effektivisering av rutiner för anvisning av boende arbetats fram som innebär en snabbare och tydligare tidsplan från det att beställningen av insats når den utförande verksamheten och erbjuds medborgaren till att medborgaren tackar ja/nej till boendet. Ytterligare arbete kommer att krävas under 2020. Risken för att bostadsbristen tvingar fram fler externa placeringar och/eller utdömmande av särskild avgift är mindre i och med de nybyggnationer som kommer tas i bruk hösten 2020.

Planering för utökning av verksamhet sker i den takt som förutsättningarna tillåter. På Östra storgatan har en ny serviceboende öppnats under 2019 som kommer att kunna växa i den takt det finns möjlighet att koppla på fler lägenheter. Idag är det en utökning med fyra lägenheter. Rosenborgsgatan 28 och Kristinedalsgatans serviceboende har utökats med var sina lägenheter under 2019.

Värt att uppmärksamma är utvecklingen/trenden gällande barnboenden. Under 2019 verkställs fem beslut om barnboende, 3 i kommunens regi och två med extern utförare. I början av 2020 kommer ytterligare ett barnboende verkställas i egen regi. Arbetet med att hitta professionella arbetssätt, hållbar organisation och tydliga rutiner har krävt/kräver en mycket stor arbetsinsats av flera professioner. Arbetet innebär stora kostnader och stora delar av verksamheten är ofinansierad. Bedömningen är att behovet av nya barnboenden kommer att finnas även under kommande år.

Arbetsmiljöverket har gjort ett flertal planerade tillsynsbesök under 2019 inom Boende Korttids. Utifrån tillsyn har handlingsplaner upprättats och efter uppföljning har Arbetsmiljöverket inget mer att anmärka på dessa arbetsplatser.

Arbetet med att öka brukarnas inflytande och delaktighet har fortsatt på boende/korttids under 2019. De utbildade läsombuden arbetar för att medborgarna ska ges möjlighet till aktuell information och på så sätt öka förutsättningarna för ett ökat inflytande och delaktighet. Ett fokus under 2019 har varit att tydliggöra/synliggöra medborgarnas möjligheter till aktiviteter vilket har gjorts via aktivitetsombud alternativt läsombud. Ytterligare arbete kommer att göras tillsammans med kultur- och fritidsförvaltningen 2020.

Inom ramen för tidigare beviljade statliga stimulansmedel för äldre, genomfördes ett projekt med en satsning på terapihunden Norton och hans hundförare. Projektet har utvärderats och resultatet visar på mycket goda resultat för de medborgare/verksamheter som fått möjlighet att få tillgång till insatsen. Område boende och korttids har valt att satsa vidare på insats med terapihund då det

skapar goda förutsättningar för våra medborgare att må bra.

#### Fem år i sammandrag

	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr	240,0	248,9	273,3	295,0	305,3
Budgetavvikelse, mnkr	-1,9	3,8	-5,9	-20,7	-28,2
Antal tillsvidareanställda		399	434	464	471
Antal personer med verkställda beslut	358	353	358	363	369
Kvinnor/män i procent med verkställda beslut	40/60	41/59	39/61	39/61	38/62
Antal korttidsplatser	24	21	21	19	20
Personer som haft korttidsplatser under året	72	70	70	67	71
Antal personer som har verkställt beslut om barnboende	3	2	1	4	6
Antal platser gruppboendestad	146	146	153	153	154
Antal platser serviceboendestad	72	85	87	89	92
Extern köpta platser	23	22	23	28	24
Antal personer med verkställda beslut som utförs av ÅO					
- med beslut om boende inom ÅO	3	3	4	6	3
- med beslut om korttidsboende inom ÅO	3	2	0	0	1
- med beslut om hemtjänst inom ÅO	7	10	10	11	12
- med beslut om trygghetslarm inom ÅO	10	10	9	18	17
- med beslut om daglig verksamhet inom ÅO	0	1	2	1	0

#### Ekonomi

##### *Kommentarer till budgetavvikelse*

Området visar en nettokostnad på 305,3 mnkr, som innebär en negativ budgetavvikelse på 28,2 mnkr vilket motsvarar -10,2 % av budget. Däremot var kostnadsökningen mellan 2018 och 2019 10,3 mnkr motsvarande 3,5 %.

Nettobudget 2019 var 277,1 jämfört med 274,3 2018 vilket motsvarar en ökning på 2,8 mnkr (+1%), vilket då inte ens täcker 2019 års löneökning som var drygt 2 %.

Den gemensamma verksamheten som består av chefer och administratörer för området visar ett underskott på 3,2 mnkr. Nya barnboenden och nystartade serviceboenden i kombination med krav på anpassningar utifrån särskilda behov har inneburit en hög förändringstakt i verksamheten. Detta har krävt ytterligare förstärkning av enhetschefer och administratörer utöver budget.

Verksamheten boendeformer består av gruppboendestäder, serviceboendestäder och barnboenden. Under året startade ett nytt serviceboende på Östra Storgatan som är ofinansierad med en kostnad på 2,9 mnkr (delår). Vårdtyngdspoängen för medborgarna inom gruppboendestad och serviceboendestad har ökat med ca 0,76 poäng i snitt under 2019, vilket motsvarar ca 2,2 mnkr på helår. Både vårdtyngdsökning och antal beslut om boende inom särskild service ökar (de mest kostsamma insatserna), men ingen ersättning har erhållits för den demografiska ökningen. De två nya barnboenden som startade under 2018 saknar budgettäckning, kostnaden för dessa blev ca 9 mnkr under 2019.

Området köpte i december 24 platser till både vuxna och barn. Under året har två personer avslidit och tre personer har avslutat sin köpta plats. 2019 tillkom en köpt barnboendeplats utöver den som köps från 2018. Dessa två ofinansierade platser kostade 9 mnkr 2019. Övriga köpta platser har varit underbudgeterade med ca 3 mnkr. De senaste åren har platser med "låg" dygnskostnad, ca 1 mnkr per år avslutats och nya med högre dygnskostnad, ca 1,1-5 mnkr per år.

## Personlig assistans

Områdets huvuduppdrag är att verkställa beslut om personlig assistans för samtliga målgrupper enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialförsäkringsbalken (SFB). Området verkställer även beslut om särskilt boende. Medarbetare i området arbetar tillsammans för att de medborgare som valt kommunen som assistansanordnare ska ha tillgång till sin rätt till stöd och för att främja hälsa och inflytande i varje möte.

Antal brukare dec 2019: 263, vilket är en minskning mellan dec 2018 och dec 2019 med två personer.

Antal tillsvidareanställd personal dec 2019: 330 personer (302,9 årsarbetare)

Nettobudget 2019: 302,8 mnkr.

### Årets verksamhet

Under 2019 har övervältring av kostnader från stat till kommun genom Försäkringskassans förändrade rättspraxis minskat något jämfört med år 2018. Under 2019 har 4 kommuninvånare vid Försäkringskassans omprövning av personernas beslut fått avslag på fortsatt personlig assistans enligt Socialförsäkringsbalken (SFB). Av dessa har under året 1 person fått tillbaka sitt beslut enligt SFB, 3 personer har fått personlig assistans enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Personalkontinuitet och personalförsörjning är utmaningar för området. Till stor del handlar det om att rekrytera och få behålla personal vilket kan tänkas bero på högkonjunktur men även hög arbetsbelastning och komplexa uppdrag. Under 2018 gjordes en satsning på samordnad rekrytering inom området i samarbete med socialförvaltningens rekryteringsenhet. Under 2019 har arbetssättet implementerats och förbättrats vidare. Arbetet med heltid som norm har intensifierats under året och vid slutet av 2019 har många av enheterna påbörjat förändringar av sitt sätt att planera verksamheten med stöd av nytt planeringsverktyg och bemanningshandboken. Under hela året har alla lediga tjänster annonseras som heltid vilket resulterat i att en del chefer börjat samplanera bemanningen mellan olika medborgare för att kunna tillmötesgå den enskildes behov samt använda kompetens och resurser på rätt sätt.

Administration gällande rapportering och redovisning av SFB/LSS beslut har under 2019 krävt ökade resurser. Detta för att kunna upprätthålla rutiner kring den tidsredovisning som genererar ersättning från Försäkringskassan samt kompletteringar gentemot Försäkringskassan där fel orsakats av buggar i tidsredovisningssystemet TES. I april 2019 ändrade Försäkringskassan sina rutiner för utbetalning av retroaktiv assistansersättning vilket resulterat i att Jönköpings Kommun inte fått ersättning för utförd personlig assistans i flera fall. För att hantera detta har en arbetsgrupp jobbat tillsammans med kommunens jurister med att överklaga Försäkringskassans beslut om att neka retroaktiv utbetalning.

Under 2018 och 2019 har enhetscheferna jobbat med utvecklingsarbetet Hälsöfrämjande förhållningssätt i personlig assistans. Bakgrunden är enhetschefernas initiativ att gemensamt ta tag i områdets viktigaste förbättringar och att ta stöd i tidigare utvecklingsarbete. Prioriterade områden har varit hälsöfrämjande ledarskap och möten, kommunikation och samverkan, social dokumentation och personliga assistenters yrkesroll. Förutsättningar har funnits att mötas i lärandemöten där följeforskare stöttat enhetscheferna att kunskapsbaserat och systematiskt utforska och organisera arbetet utifrån vad som är av värde för personer med personlig assistans och deras anhöriga.

## Fem år i sammandrag

	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr	193,1	204,2	246,1	285,6	302,0
Budgetavvikelse, mnkr	-2,1	-6,9	-47,2	-49,7	0,8
Antal personer med verkställda beslut	269	268	272	265	263
kvinnor/män i procent gällande ovan rad	46/54	46/54	47/53	46/54	44/56
Antal platser, gruppbostad	0	0	0	1	1
Antal platser, servicebostad	9	9	9	9	9
Antal personer med beslut om personlig assistans enl SFB	209	195	170	153	150
Antal personer med beslut om personlig assistans enl LSS	53	73	103	109	113
Beviljade timmar/person/månad SFB	551	549	536	534	528
Beviljade timmar/person/månad LSS	295	302	352	377	371
Antal personer med verkställda beslut som utförs av ÄO. (Fysiskt funktionshinder)					
- med beslut om boende inom ÄO	10	13	12	13	13
- med beslut om korttidsboende inom ÄO	20	17	25	18	25
- med beslut om hemtjänst inom ÄO	166	153	168	160	159
- med beslut om trygghetslarm inom ÄO	115	123	154	146	147
- med beslut om daglig verksamhet inom ÄO	0	2	2	0	0

## Ekonomi

**Kommentar till budgetavvikelse**

Nettokostnaden för område Personlig assistans uppgår till 302,0 mnkr. Ekonomiskt utfall mot budget är 0,8 mnkr. Överskottet motsvarar 0,3 % av nettobudgeten.

Administration redovisar ett underskott om ca -0,3 mnkr. Underskottet kan förklaras av att administrationen under 2018 utökades för att se över och förbättra hela områdets hantering av rapportering och redovisning av SFB/LSS beslut. Satsningen på en utökad administration för att hantera redovisning och fordringar har gett utdelning genom att området fått in totalt ca 53 mnkr av de uppökade intäkterna avseende 2017 och 2018 på 53,6 mnkr.

Korttidsvistelse och anpassningsåtgärder visar ett överskott på ca 0,1 mnkr.

Boendeformer inom område Personlig assistans redovisar ett underskott om ca -1,2 mnkr. Här ingår förutom servicebostad ett beslut om gruppbostad som verkställs av område personlig assistans samt hyressubventioner för annan särskilt anpassad bostad.

Köp av tjänst från äldrenämnden redovisar ett överskott om ca 2,2 mnkr för 2019. Här ingår tillfälliga intäkter från migrationsverket med ca 2,4 mnkr.

Personlig assistans redovisade 2018 ett underskott om ca -47,5 mnkr. I årets VIP tillfördes 50,0 mnkr som kompensation för ökade kostnader pga övervältringen från Försäkringskassan. För 2019 redovisar personlig assistans, inkl ett ärende ”hemtjänst i assistansliknande form”, ett nollresultat.

Antal personer med beslut om personlig assistans uppgår i december 2019 till 260 personer, vilket är en minskning med en person jämfört med december 2018. Av dessa använder sig 179 personer, ca 69 %, huvudsakligen av annan utförare än kommunen. Antal personer med beslut om personlig assistans enligt SFB har minskat med tre personer jämfört med december 2018. Under samma period har antal personer med personlig assistans enligt LSS ökat med fyra personer. Beviljade timmar/person för personlig assistans enligt SFB har minskat med sex timmar/månad, personlig assistans enligt LSS har också minskat med sex timmar/månad jämfört med december 2018. I december 2019 var det 9 personer med kommunen som utförare som har beviljats förhöjt timbelopp från

Försäkringskassan. Den förhöjda ersättningen motsvarar ca 1,2 mnkr i ökade intäkter 2019.

## Myndighet funktionshinderomsorg

Områdets huvudsakliga uppdrag är att handlägga ärenden enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL). Under året genomfördes en omorganisering innebärande att två vägledartjänster flyttats till området. Deras uppdrag är att ta emot alla nya beslut om daglig verksamhet för vidare hantering till utförarna och verkställighet. Under våren tillträdde en ny områdeschef.

Antal brukare som är aktuella inom området dec 2019: 2098, vilket är ökning med 80 personer jämfört med föregående år.

Antal tillsvidareanställd personal dec 2019: 36 personer (36 årsarbetare)

Nettobudget 2019: 18,8 mnkr

### Årets verksamhet

Handläggarna LSS/SoL är uppdelade utifrån tre målgrupper, fysiskt- psykiskt- och intellektuellt funktionshinder. Antalet nya brukare har stadigt ökat de senaste åren och då främst inom målgrupp psykiatri. Det ökade inflödet har inneburit en ökad arbetsbelastning och riskbedömningar har gjorts kontinuerligt för att fånga upp arbetssituationen. Internt har flera arbeten skett för att se över möjligheter till förändring i arbetssättet i avlastande syfte. Några av åtgärderna var att förlängda beslutstiderna för beviljade insatser samt införande av telefontider. I slutet av året utökades antalet handläggare med 1.0 årsarbetare.

I den myndighetsutövande delen finns en tydlig struktur för det interna kvalitets- och utvecklingsarbetet. Varje medarbetare har tilldelade ansvarsområden och ingår i olika samverkansformer eller arbetsgrupper. Exempel på detta är dokumentgruppen, en gemensam arbetsgrupp med äldreomsorgens myndighetsenhet som tar fram och uppdaterar vägledande dokument utifrån lag och praxis. Andra ansvarsområden är arbetsgrupp för rambeslut, barnperspektivet, MI-coach, ständiga förbättringar, barnombud och kompetensutbildningsplan.

Flera initiativ har tagits tillsammans med andra områden inom funktionen för gemensamt arbete. Under våren genomfördes en idédag tillsammans med socialpsykiatrin och en arbetsgrupp har tillsatts tillsammans med område personlig assistans. Vägledarna har tillsammans med områdeschef för daglig verksamhet tagit fram underlag för att identifiera utvecklingsbehov. På uppdrag ifrån funktionsledningen har handläggarna tagit fram underlag om vad de behöver för att bättre kunna möta de ekonomiska utmaningarna inom funktionen. Det finns hög ekonomisk medvetenhet hos medarbetarna i området.

Under hösten har projektet att införa nya dokumentationssystemet Combine påbörjats. Ett starkt fokus har varit att implementera metoden Individens behov i centrum som kommer vara den nya systematiska arbetssättet i utredningar och genomförandeplaner. Två processledare har utbildats som ansvarar för implementeringen.

En brukarundersökning har genomförts och för den har en helt ny enkät tagits fram. Enkäten består av nio frågor som främst handlar om handläggarens arbetssätt, vilken servicenivå och tillgänglighet som brukaren upplever att verksamheter har. Resultatet av handläggarnas servicenivå visade på hög nöjdhet bland brukarna. Även kommentarerna återspeglade denna nöjdhet.

En granskning har genomförts av kommunrevisionen avseende om personlig assistans bedrivs på ett ändamålsenligt sätt ur ett kostnadsperspektiv med tydlig utgångspunkt i myndighetsutövningen. Bedömningen gjordes att insatsen bedrivs i huvudsak på ändamålsenligt sätt mot bakgrund av väl genomarbetade dokument, vägledning och stöd genom gemensam ärendehandledning.

Under året har socialnämnden varit remissinstans gällande regeringens promemoria att samtliga hjälpbehov ska vara assistansgrundande när det gäller hjälp med andning och sondmatning.

#### Ekonomi

I områdets budget för administration ingår 3.0 enhetschefer, 28.0 handläggare, 1.0 verksamhetsamordnare samt 2.0 vägledare. Budgeten låg vid årets slut i balans med 0,5 mnkr i överskott.

Nettobudget: 18.8 mnkr

Överskottet kan förklaras med att det uppstår glapp mellan att anställningar avslutas tills ny personal är rekryterad och i tjänst. Det finns även föräldraledigheter på del av 1.0 tjänster som är svåra att klara göra rekrytering till. Sjukfrånvaron ligger betydligt lägre i jämförelse med snittet i funktionen och socialförvaltningen och har inte heller haft så stor inverkan på det överskott budgeten visade vid årets slut.

Under slutet av året utökades myndighetsdelen med 1.0 årsarbetare till en handläggartjänst.

### Daglig verksamhet och resurs

Området daglig verksamhet och resurs verkställer beslut om daglig verksamhet, ledsagning, avlösning, kontaktperson, samt stödfamilj. Inom området finns också den funktionsgemensamma verksamheten stöd och metod där även anhörigstöd för vuxna och barn samt kompetensutveckling och handledning till medarbetare ingår. I området finns också funktionens gemensamma resurspool som är en bemanningsservice med uppdrag att lösa oplanerad eller akut frånvaro dagarna 1-14 som uppstår i verksamheterna inom funktionshinderomsorgen.

Området ger stöd till 1058 personer, antalet anställda är 234,8 årsarbetare.

Nettobudget 2019: 132,8 mnkr

#### Årets verksamhet

Ny områdeschef tillträdde i juni.

Inom daglig verksamhet har aktiviteter som stärker deltagarnas delaktighet, inflytande, kommunikation och självbestämmande prioriterats. Aktiviteter som skapar mervärde för både deltagare och övriga medborgare så som teaterföreställningar, danssuppvisningar, höst- och julmarknader har också ägt rum.

Ledningsgrupp bestående av områdeschef, enhetschefer och utsedda deltagare inom daglig verksamhet har träffats 9 gånger under året, ett forum där deltagare påverkar och lyfter förslag till förbättringar inom daglig verksamhet.

Ett specifikt fokus under året har varit att minska antalet icke verkställda beslut inom daglig verksamhet. Ett förbättringsarbete har genomförts inom verksamheten för personer med psykiska

funktionshinder som får stöd till arbete och studier. Detta har resulterat i att verkställighetsprocessen har förtydligats med tydliga tidsramar för vägledning och när beslutet ska vara verkställt. Kontinuerliga uppföljningsmöten har också införts för att säkerställa verkställigheten utifrån uppsatt mål där medborgaren ska vara ute i på en arbetsplats inom tre månader. Vid årets utgång hade antalet icke verkställda beslut över 90 dagar halverats. En fortsatt översyn kommer ske under 2020 med syfte att ytterligare minska antal ej verkställda beslut och möjliggöra att fler får en meningsfull sysselsättning.

Vägledarna har bytt organisatoriska tillhörighet och finns nu i område myndighet. Omorganiseringen syftar till möjliggöra att vägledarna har en mer neutral roll mellan myndighet och verkställighet.

Samverkansprojektet ”Stöd till arbete – IPS i psykosvården” som bedrivits inom daglig verksamhet tillsammans med psykosvården sedan juni 2017, har uppvisat goda resultat, 35 % av de som deltagit har kommit ut i arbetet eller gått vidare till studier. Projektet kommer från och med 2020 övergå i ordinarie arbete med fokus på att stödja unga personer upptill 29 år, med allvarlig psykisk ohälsa, att komma ut i arbete/studier.

Även detta år har Jönköpings kommun efter ansökan tilldelats statsbidrag för att höja habiliteringsersättningen, i Jönköping kallad för stimulansersättning, för personer som har beslut om daglig verksamhet enligt LSS. Statsbidraget får endast användas under 2019 och utbetalningen till den enskilde följer samma princip som 2018 med en tillfälligt höjd stimulansersättning.

Antal beslut om kontaktperson har under året ökat medan antal beslut om stödfamilj i stort är oförändrat. Enheten fortsätter, efter omorganisation 2018, uppvisa effektivitet med korta verkställighetstider och minskat antal icke verkställda beslut. Antalet unga med komplexa behov som har behov av kontaktpersoner fortsätter öka vilket ställer ökade krav på matchning av kontaktperson. Flera rekryteringsinsatser har genomförts vilket visat positiva resultat.

En verksamhetsförändring inom ledsagning/avlösarservice har genomförts för att skapa förutsättningar att utveckla nya mer effektiva arbetssätt där planering och samordning av insatserna förbättras. Detta som ett ytterligare led i att också minska övertalig tid. En samordnartjänst har införts i samband med att en vakant enhetschefstjänst uppstått som inte tillsatts. Samtliga ledsagare och avlösare har gått plattformutbildning i syfte att öka kompetens att möta medborgare.

Funktionens metodhandledare har under året genomfört tio stycken plattformutbildningar för över 120 nyanställd baspersonal, chefer och vikarier samt fem stycken bemötandeutbildningar för 120 semestervikarier inför sommaren. Flertalet handledningstillfällen, delaktighetsslingor, fokusgrupper och metodstödjarträffar har genomförts. Ett specifikt fokus har varit att stärka barnrättsperspektivet inom funktionen och specifika aktiviteter så som föreläsningar, workshops och riktade kunskapssatsningar har genomförts. I syfte att stödja och stärka anhörigperspektivet har anhörigrupper och föreläsningar för målgruppen anordnats samt har forum för att stärka funktionens anhörigombud etablerats genom gemensamma träffar och utökat materialstöd. Resurser inom enheten har används också för utveckling och implementering av IBIC och det nya verksamhetssystemet Combine. Utbildning med stöd av enheten har genomförts, i dokumentation för samtliga chefer inom funktionen.

Under hösten har bokningar inom resurspoolen minskat något vilket under 2020 kommer följas för att se om det är en ihållande trend. Utifrån bättre bemanningsplanering och nya arbetstidsmodeller

i övrig verksamhet kan detta vara en förväntad effekt men är för tidigt att utläsa med säkerhet. Resurspoolens uppdrag kommer följas, utvecklas och förändras utifrån behov och efterfrågan.

#### Fem år i sammandrag

	2015	2016	2017	2018	2019
Nettokostnad, mnkr				118,0	128,8
Budgetavvikelse, mnkr				6,7	3,9
Antal personer med verkställda beslut	1 050	1 036	1 016	1 037	1 058
- varav kvinnor/män i procent	47/53	47/53	48/52	47/53	46/54
Antal personer med beslut om daglig verksamhet	665	641	632	644	654
- varav med extern placering	6	8	8	10	7
Antal personer med verkställda beslut om ledsagning	150	136	129	133	118
Antal personer med verkställda beslut om kontaktperson	380	406	391	413	417
Antal personer med verkställda beslut om avlösarservice	30	33	38	31	30
Antal personer med verkställda beslut om stödfamilj	12	16	18	20	18

#### Ekonomi

Nettokostnad för området uppgick till 128,8 mnkr och avvek positivt mot budget med 3,9 mnkr som är 3 % av det totala beloppet.

Områdets totala överskott beror främst på en positiv budgetavvikelse inom ledsagning, antalet beslut om ledsagning har minskat med 9 % sen 2017 och en bättre resursanvändning har kunnat påvisas vilket innebär att verksamheten visar ett överskott.

Inom daglig verksamhet redovisas ett underskott vilket förklaras i hög grad av att medborgare med sammansatta och komplexa behov ökat vilket innebär behov av mer personella resurser. Svårigheter finns också i planering av deltagares tid vilket inte möjliggör fullt ut nyttjandet av personalresurser. Fortsatt arbete schemaläggning och bemanningsplanering kommer krävas för att uppnå budget i balans under 2020. .

Externplacering har minskat med 3, vilket motsvarar en minskning med 30 %. Personer med mer omfattande stödbehov genererar ökat behov av personal.







## Uppföljning av mål - sammanfattning

### Måluppfyllelse


Observera att en fullständig redovisning av mål, målkriterier, resultatindikatorer samt uppdrag finns som bilaga till verksamhetsberättelsen.


#### Målens färgförklaringar

-  Målet har nåtts
-  Osäker bedömning/målet har delvis nåtts
-  Målet har inte nåtts
-  Inte möjligt att bedöma

### Attraktiv kommun

#### Mål


 **Service och bemötande mot näringslivet**  
Jönköpings kommun ska vara en aktiv part och ha goda relationer med det samlade näringslivet. Kommunens förvaltningar ska ge god service, ett gott bemötande och arbeta för en ökad tillgänglighet.

 **Varför är det inte möjligt att bedöma?** Detta övergripande mål om bemötande mot näringslivet avser för socialnämndens del serveringstillstånd och i hur hög utsträckning företrädare för näringslivet är nöjda. För 2019 finns ännu inte några siffror.

### Hållbart samhälle


#### Mål


 **Minska den totala energianvändningen för persontransporter med bil**  
Mäts i kwh/årsarbetare avseende persontransporter per bil.


 **Varför är det grönt?** En samlad bedömning är att målet bedöms grönt eftersom många aktiviteter gjorts inom området bland enheterna. Dock är mätningen av kwh/årsarbetare tyvärr inte klar ännu.


### Medborgare

#### Mål

 **Övergripande jämställdhetsmål**  
Alla kvinnor och män, flickor och pojkar, som är invånare eller vistas i Jönköpings kommun ska ha rätt till bemötande, service och myndighetsutövning som är likvärdig oavsett kön.

 **Varför är det gult?** Frågan om jämställdhet och likvärdigt bemötande är viktigt, men det är svårbedömt att veta om förvaltningen helt lyckas. 28 enheter inom socialnämndens område har svarat "ja" eller "delvis" på frågan om de uppmärksammat skillnader på kvinnor och män i årets förbättringsarbete.

 **Jönköpings kommun arbetar för att minska och motverka utanförskap och öka sysselsättningen. Särskilt fokus behöver riktas mot utlandsfödda kvinnor**

 **Varför är det gult?** Målet är svårbedömt. Funktionshinderomsorgen har på olika sätt arbetat för att skapa delaktighet och inflytande och till exempel anställt personer med egen erfarenhet från funktionshinderomsorgen.

## Mål

**Delaktighet och inflytande**  
Funktionshinderomsorgen ska under året aktivt arbeta med aktiviteter som främjar delaktighet och inflytande. Medborgarna ska känna att upplevelsen av självbestämmande är i nivå med, eller högre, än tidigare år. Mäts genom nationell brukarenkät (SKL).

**Varför är det gult?** Det har varit fokus på delaktighetsfrågor under året. Resultat i brukarenkät visar ökad nöjdhet på det här området inom gruppboende (grönt) och minskad nöjdhet inom serviceboende (rött). Snittet får anses vara gult.

## Arbetsgivare

### Mål

**Psykosocial arbetsmiljö**  
Medarbetarna i socialtjänsten skall uppleva att arbetsmiljön är i nivå med jämförbara kommuner i landet.

**Varför är det grönt?** Mätningar visar att nöjdhet med arbetsmiljön (enligt HME-index) är något högre för funktionshinderomsorgen i Jönköping jämfört med snittet av liknande kommuner (observera dock att det är ett fåtal kommuner i gruppen som hittills redovisat).

**De kommunanställda ska spegla befolkningens sammansättning**

De kommunanställda ska återspegla befolkningens sammansättning. Andelen anställda kvinnor och män i Jönköpings kommun med utländsk bakgrund ska öka under mandatperioden.

**Varför är det inte möjligt att bedöma?** Målet säger att andelen anställda med utländsk bakgrund ska öka och det är inte möjligt att bedöma för socialnämndens del på grund av den nya nämndsorganisationen. Dock har antalet anställda med utländsk bakgrund ökat något i kommunen som helhet.

**Minskad sjukfrånvaro**  
Sjukfrånvaron hos kommunens medarbetare ska minska under mandatperioden. Särskild vikt ska ägnas anställda kvinnor eftersom sjukfrånvaron är avsevärt högre bland dem än bland män.

**Varför är det gult?** Sjukfrånvaron är svagt ökande på socialnämndens område. För år 2019 var den 7,7 procent (den var 7,5 procent år 2018).

**Heltid som norm**  
Nämnden behöver säkra kompetensförsörjning över tid. Ett sätt att göra detta är att arbeta med "Heltid som norm". Kostnaderna ska inte öka med anledning av detta.

**Varför är det gult?** Sysselsättningsgraden är svagt ökande från 94 till 95 procent. Andelen arbetade timmar bland timanställda ligger på i princip samma nivå som året innan.

## Ekonomi

### Mål

**Resultatenheter**  
Resultatenheter samt de anslagsfinansierade enheterna håller sig inom tilldelade resurser.

**Varför är det gult?** Av enheterna inom socialnämnden har drygt hälften en ekonomi i balans eller överskott.

**Ekonomiskt utfall enligt plan**  
Socialnämnden har i uppdrag att nå en budget i balans inom två-tre år. För 2019 kan ett underskott på 35 mkr accepteras.

**Varför är det gult?** Utfallet blev något bättre i och med att underskottet blev omkring 31 mkr. Bedömningen görs ändå att måluppfyllelsen är gul, eftersom ekonomin under år 2019 ännu ej var i balans.

## Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse

Under denna rubrik beskrivs olika dimensioner av kvalitetsfrågor inom perspektiven "medborgare" och "verksamhet", vilket samlat utgör nämndens kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse. Nämndens patientsäkerhet finns också beskriven i en mer utförlig patientsäkerhetsberättelse.

### Brukarundersökningar

Undersökningen syftar till att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna (i föreliggande presentation gruppboende och serviceboende, enligt LSS), för att sedan tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Undersökningen avser att ge ett kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS.

Enkäten genomförs med webbenkätverktyget Pict-O-Stat. Pict-O-Stat är anpassat till personer med kognitiv funktionsnedsättning genom både bild- och ljudstöd för att underlätta för brukaren att svara på enkäten.

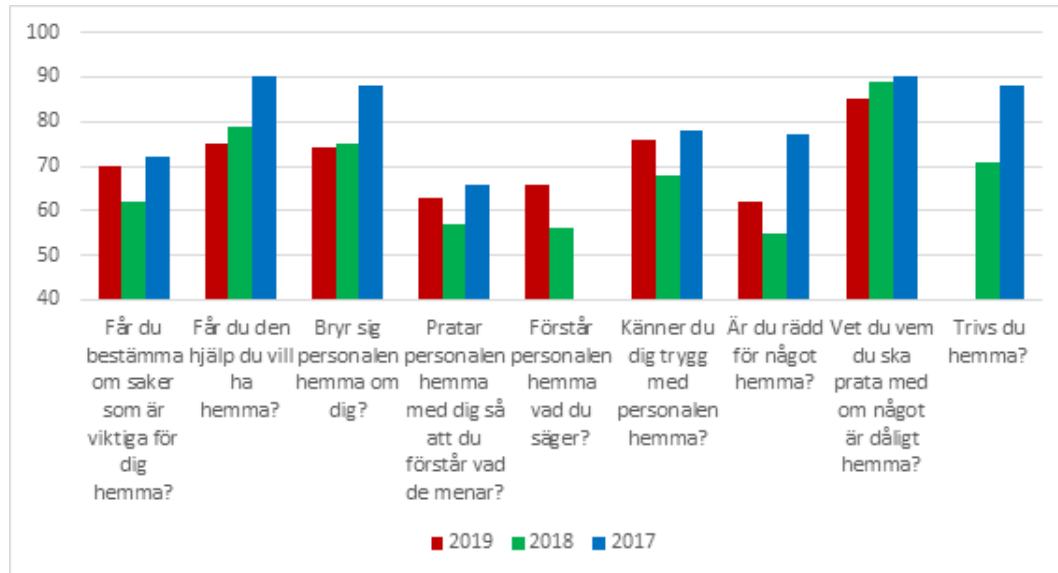
Funktionshinderomsorgen har, sedan tidigare, valt att inte göra brukarundersökning på helheten varje år. Därför finns det i år (2019), enbart resultat som gäller gruppboende och serviceboende. Att funktionshinderomsorgen delat upp undersökningen mellan olika år beror på att det krävs ett alltför omfattande arbete med genomförandet av undersökningen. Jämförelsen i nedanstående figurer, kan dock ske mellan gruppboende och serviceboende, då dessa finns representerade samtligen år (2017, 2018 & 2019). Årets brukarundersökning avslutades den 31 oktober 2019. Inför kommande år avser funktionshinderomsorgen att genomföra undersökningen inom personlig assistans och boendestöd (2020), för att 2021 undersöka daglig verksamhet och del av resursenheterna.

Svarsalternativen på respektive fråga utgår främst från "ja", "ibland" och "nej", alternativt "alla", "några" eller "ingen". I resultatpresentationen nedan redovisas enbart svaren från brukare som svarat "ja" eller "alla" på respektive fråga. Andelen "ja" eller "alla"- svar redovisas i procent. Svarefrekvensen varierar över tid. Det har, generellt, blivit högre svarsfrekvens inom både gruppboende (GB) och serviceboende (SB) (2017, GB = 32 % och SB = 43 %, 2018, GB = 73 % och SB = 52 %, 2019, GB = 63 % & SB = 59 %).

I figurerna nedan redovisas svaren från brukarundersökningen mellan 2017 till 2019. Frågan "förstår personalen hemma vad du säger" är ny sedan 2018 och därför saknas den i 2017 års staplar. Det är även viktigt att tolkning av jämförelser mellan olika år ska ske med stor försiktighet, då handhavandet och distributionen av enkäterna till brukarna har skett på olika sätt. Den största förändringen genomfördes mellan 2017 och 2018, då olika yrkeskategorier och företrädare för brukaren var inblandade i distributionen och i genomförandet av undersökningen.

Resultatet för gruppboende visar att det varierar mellan de olika mätpunkterna, där 2017 erhöll bättre resultat i jämförelse med år 2018 och år 2019. Vid jämförelse mellan 2018 och 2019, så har funktionshinderomsorgen, gruppboende (LSS) förbättrat resultatet markant under 2019. Brukarernas svar på frågorna "får du den hjälp du vill ha?" och "bryr sig personalen hemma om dig" är skattad lägre 2019 i jämförelse med 2018. Den procentuella delen av frågorna, där brukarna skattar verksamheten negativt (2019) (redovisas inte i figuren) varierar mellan 4 till 15 procent. Det är dock några frågor som utmärker sig, där brukarna är "neutrala". Dessa frågor är: "får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?" ("ibland", 24 %) "pratar personalen hemma med dig så

att du förstår vad de menar?" ("några" =33 %), "förstår personalen hemma vad du säger?" ("några", 31 %) och "är du rädd för något hemma?" ("ibland", 33 %).



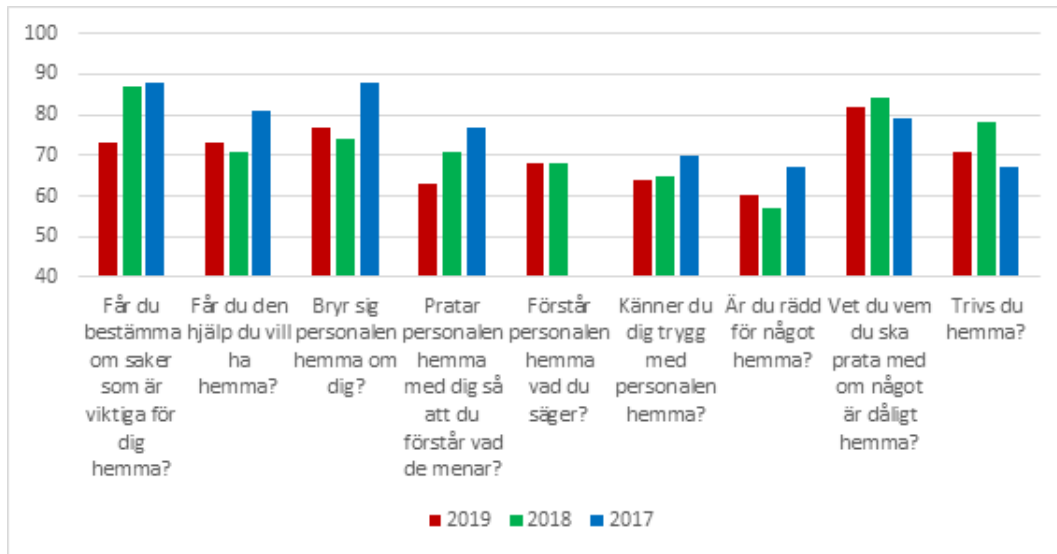
Fotnot till tabell: I frågan "är du rädd för något hemma?" redovisas andelen personer som svarat "aldrig". Det innebär att höjden på samtliga staplar i figuren ska tolkas som positivt.

Figuren ovan visar resultat från brukarundersökningen för gruppboendestäder (LSS) inom funktionshinderomsorgen för perioden 2017, 2018 och 2019.

Det föreligger få skillnader i skattning av frågorna mellan kvinnor och män. Övervägande del av frågorna varierar mellan 2-5 procentenheter. Det är dock en fråga som utmärker sig: "Är du rädd för något hemma?". På denna fråga skattar kvinnorna att 50 procent är rädd för något hemma, medan männens resultat på frågan uppgår till 66 procent.

Resultatet i figuren nedan (serviceboendestäder) nedan visar att det varierar mellan de olika mätpunkterna, där 2017 erhöll bättre resultat i flertalet av frågorna i jämförelse med år 2018 och år 2019. Vid jämförelse mellan 2018 och 2019, så har funktionshinderomsorgen, serviceboendestäder (LSS) relativt få förbättringar. Enbart två frågor ("bryr sig personalen hemma om dig?" & "är du rädd för något hemma?") har skattats högre 2019 i jämförelse med 2018. Det bör även påtalas att i tre frågor har det skett en markant minskning i brukarnas skattning. I frågan "får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?" har minskat från 87 procent till 73 procent, "pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?" har minskat från 71 procent till 63 procent och "trivs du hemma?" har minskat från 78 procent till 71 procent.

Den procentuella delen av frågorna, där brukarna skattar verksamheten negativt (2019) (redovisas inte i figuren) varierar mellan 4 till 18 procent. Även inom serviceboendestäder finns några frågor som utmärker sig, där brukarna är "neutrala". Dessa frågor är: "får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?" ("ibland", 26 %) "pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?" ("några", 36 %), "förstår personalen hemma vad du säger?" ("några", 30 %), "känner du dig trygg med boendepersonalen?" ("några", 33 %) och "är du rädd för något hemma?" ("ibland", 35 %).



Figuren ovan visar resultat från brukarundersökningen för servicebostäder (LSS) inom funktionshinderomsorgen för perioden 2017, 2018 och 2019.

Det föreligger omfattande skillnader i skattning av frågorna mellan kvinnor och män. I övervägande del av frågorna varierar svaren mellan 7-28 procent. I samtliga frågor skattar männen (M) frågorna högre i jämförelse med kvinnor (K). Utmärkande är följande tre frågor: ”brukaren är aldrig rädd för något hemma” (K=48 % & M=71 %), ”brukaren trivs med alla i boendepersonalen” (K=57 % & M=84 %) samt ”brukaren får den hjälp hen vill ha” (K=60 % & M=88 %).

## Brukarundersökning inom myndighetsenheten

Under 2019 har en brukarenkät gått ut till personer som varit i kontakt med myndighetsenheten inom funktionshinderomsorgen. Undersökningen syftar till att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten, för att sedan tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Undersökningen avser att ge ett kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom mått på upplevd kvalitet.

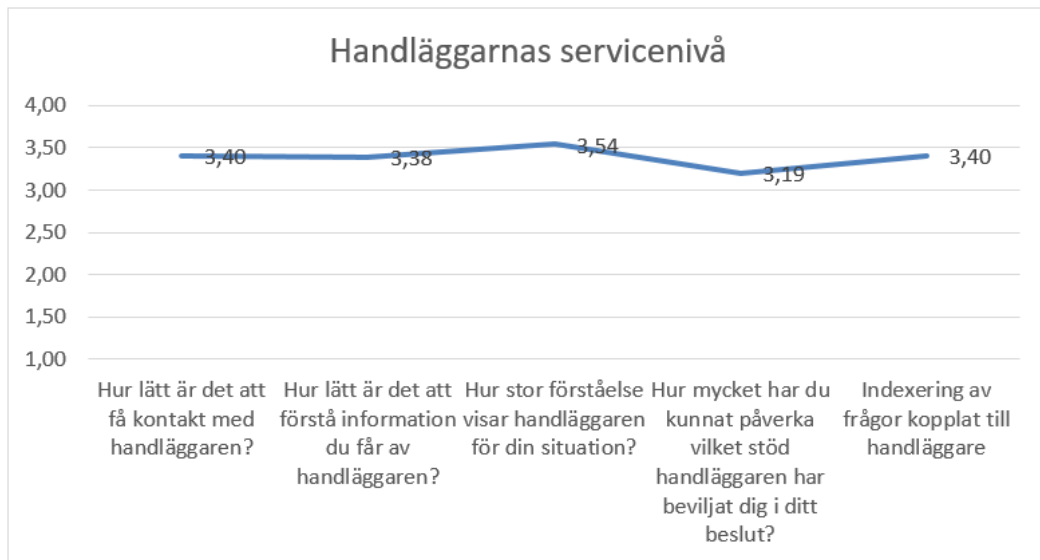
Enkäten genomfördes i pappersformat och via esMaker under perioden 2 september till 27 september 2019. Det finns inte information om antalet utskickade enkäter under perioden, då antalet möjliga brukare inte har registrerats och därför kan inte svars-frekvensen redovisas. Totalt svarade 69 personer på enkäten.

Totalt ingår 9 frågor i enkäten (inkl. bakgrundsvariabeln kön) och frågorna handlar främst om handläggarens arbetssätt, vilken servicenivå och tillgänglighet som brukaren upplever att verksamheter har. Flertalet (6 av 8) frågor har fyra svarsalternativ, där brukaren skattar frågorna från 1 till 4. Svarsalternativet 1 innebär ”mycket svårt eller mycket missnöjd” och 5 innebär ”mycket lätt/mycket nöjd. Ett index, utifrån frågor som enbart handlar om handläggare, har skapats då dessa mäter en och samma aspekt av handläggarnas beteende. Resterande två frågor avser ”om handläggaren frågar efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?” (ja/nej) och ”hur nöjd är du sammantaget med det stöd du får från din handläggare inom funktionshinderomsorgen?” (1=försämrats mycket till 5=förbättrats mycket till). Samtliga frågor (utöver bakgrundsvariabeln kön) har ett svarsalternativ ”vet ej/ingen åsikt”, men detta svarsalternativ har avlägsnats vid beräkning av genomsnitt och vid resultatpresentationen.

Det har medverkat totalt 39 kvinnor och 29 män i undersökningen. Vid analys av skillnader i skattning mellan kvinnor och män visar resultatet att det föreligger en signifikant skillnad mellan kvinnor ( $m=3,5$ ) och män ( $m=3,17$ ) vad gäller frågan ”hur lätt det är att få kontakt med handläggaren”. I övrigt förelåg det inga signifikanta skillnader i kvinnors och mäns skattningar.

Resultatet visar även att 61 personer upplever att handläggarna frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation kan förbättras och fem personer upplever att de inte har fått denna fråga. I genomsnitt skattar brukarna, på en femgradig skala ( $m=4,22$ ), att deras situation har förändrats sedan de fick kontakt med funktionshinderomsorgen i kommunen. Det ska även påtalas att brukarna skattar bemötandet de fick från receptionen på Sofiahuset högt på en fyrgradig skala ( $m=3,51$ ).

Resultatet från skattningen av handläggarnas servicenivå (Figur x) visar på hög nöjdhet bland brukarna. Variationen mellan frågorna var relativt liten ( $m=3,19$  till  $m=3,54$ ). Det genomsnittliga indexet påvisar relativt hög total nöjdhet ( $m=3,40$ ) bland brukarna avseende handläggarnas. Samtidigt visar brukarnas skattning av ”...hur nöjda de sammantaget är med det stöd de fick från sina handläggare inom funktionshinderomsorgen” likvärdigt resultat som indexeringen ( $m=3,46$ ).



Avslutningsvis, så har brukarna lämnat egna kommentarer. Resultatet från kommentarerna återspeglar den genomgående höga nöjdhet som myndighetsenheten erhöll enkäten. Flertalet av kommentarerna vittnar om att handläggarna kommunicerar bra och visar stor förståelse för brukarnas situation, samtidigt som handläggarna agerar professionellt i mötet med brukarna. Ibland kan det dock, utifrån brukarnas perspektiv, vara svårt att veta vilket stöd de har rätt till. Handläggarna är stödjande och uppvisar en hög servicenivå och om problem uppstår, försöker ofta hitta en lösning på problemen (t.ex. genom hembesök, återuppringning m.m.). Flera brukare uttrycker ”jag är nöjd med allt”, ”allt fungerar bra”.

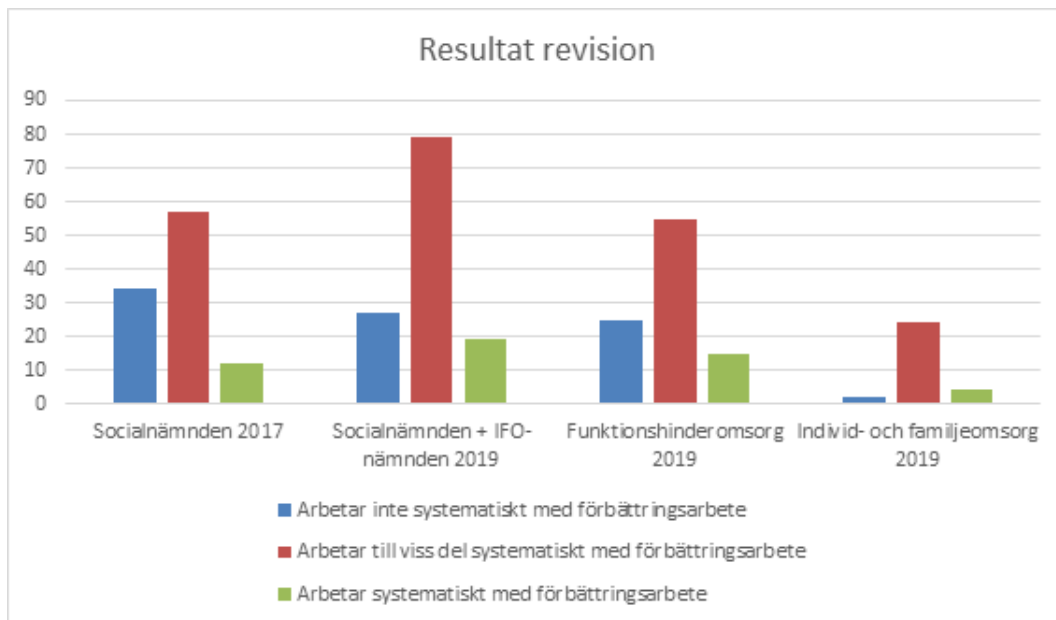
## Revisionsarbete

### Kvalitetsrevisioner

I kvalitetsledningssystemet ingår att någon form av revision ska göras på enheterna, interna och externa. Revisionsmetoden just nu (2016 till 2019) innebär att enheterna får ett revisionsbesök vartannat år. 2019 pågick besöken inom socialnämndens och individ- och familjeomsorgsnämndens område (funktionshinderomsorg samt individ- och familjeomsorg).

Revisionen utförs av medarbetare på den gemensamma staben. Syftet är att få en övergripande bild av kvalitetsarbetet på enheterna, men också att påminna och uppmuntra till systematiskt arbete med kvalitet och förbättringar.

Nedanstående staplar ger en övergripande bild av läget. Den vänstra stapeln (blå) är alltså de enheter som fått ett sämre omdöme, mittstapeln (röd) är mellangruppen och den högra stapeln (grön) är de enheter som fått ett bättre omdöme.



Diagrammet visar antalet enheter som bedömts i olika grupper.

I bilden syns alltså som stapelgrupp nummer ett det slutresultat som blev vid föregående revision av dåvarande socialnämndens enheter 2017. Den andra stapelgruppen visar läget 2019. Stapelgrupp tre och fyra är undergrupper av stapelgrupp två.

I år är det procentuellt färre som inte bedöms arbeta systematiskt med förbättringsarbete över huvud taget jämfört med hur det såg ut 2017. Jämförelsen är då gjord mellan dåvarande socialnämnd och nuvarande socialnämnd + individ- och familjeomsorgsnämnd. Observera att bedömningarna är svåra och det går inte att dra alltför långtgående slutsatser, resultatet är en indikation.

För funktionshinderomsorgens del är det fler enheter som inte bedöms ha påbörjat något systematiskt förbättringsarbete, jämfört med läget för individ- och familjeomsorgen. Det är framför allt inom personlig assistans och socialpsykiatri som det finns enheter där bedömningen har gjorts att

det inte finns något systematiskt förbättringsarbete.

Fortfarande finns en allmän känsla från revisionsbesöken att det pågår mycket positivt arbete med den enskilde i centrum, men att det också finns en hel del problem och utmaningar i verksamheten. Många chefsbyten och svårt med personalrekrytering, det är några av de faktorer som ibland sätter käppar i hjulet för kvalitetsarbetet. Det finns också enheter som uttrycker att de är tyngda av arbetsbelastning och därför har svårt att arbeta så långsiktigt systematiskt som de egentligen skulle vilja.

## Egenkontroll dokumentation

Egenkontroll dokumentation är ett verktyg för att kvalitetsgranska den egna dokumentationen och hitta områden som kan förbättras. Egenkontroll dokumentation används mer flitigt numera än för några år sedan. 75 enheter inom socialnämndens område har gjort egenkontroll, vilket är den absoluta majoriteten av de som ska göra egenkontrollen.

Glädjande är en fortsatt trend att det är mycket sällan som man hittar skrivningar i journalen som är formulerade på ett kränkande sätt för enskild person. Samtliga enheter utom fyra har ”grönt” helhetsomdöme när det gäller denna fråga, fyra har gult och ingen har rött.

Över huvud taget är det en stor majoritet av grönt när enheterna granskar sin egen dokumentation, men det finns också några frågor i egenkontrollen där det är flera enheter som gett sig själva ett gult helhetsomdöme. Till exempel gäller det frågor som har att göra med hur lätt det är att följa arbetet i den sociala journalen. Både när det gäller frågan ”i den sociala journalen går det att följa hur arbetet enligt genomförandeplanen fungerar” och när det gäller frågan ”vid avvikelser framgår det i den sociala journalen vad som hände, åtgärder med anledning av det inträffade och hur det blev efteråt” finns vissa brister. En tredjedel av enheterna har gult helhetsomdöme på dessa områden, det finns också enstaka enheter som har rött.

Den fråga där helhetsomdömena är minst positiv gäller frågan ”Det framgår hur (och om) den enskilde varit delaktig vid upprättande av genomförandeplan”. På just denna fråga är helhetsomdömena 43 grön (=ja), 25 gul (=delvis) och 2 röd (=nej).

En kritisk granskning av den egna dokumentationen är en viktig möjlighet till förbättring och det är positivt att fler enheter gjort egenkontroll.

## Erfarenheter från tillsynsmyndighet och domstol

### Erfarenheter från tillsynsmyndighet

När en kommun har fattat beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska beslutet verkställas utan oskäligt dröjsmål. Dröjer verkställigheten för länge kan Inspektionen för vård och omsorg, IVO, efter tillsyn ansöka hos Förvaltningsrätten om utdömande av särskild avgift som kommunen blir skyldig att betala till staten. En lång väntetid kan också få stor påverkan på en persons livskvalitet. IVO genomför även olika typer av tillsyn, bland annat verksamhetstillsyner i olika ärenden då klagomål inkommit från medborgare.



Under första kvartalet genomförde IVO en verksamhetstillsyn av Funktionshinderomsorgens myndighetsutövning, efter klagomål från enskild att insatsen personlig assistans upphörde med en dags varsel. IVO konstaterar i sitt beslut att de inte uppmärksammat några brister inom de områden som tillsynen avser. IVO har genomfört ytterligare en verksamhetstillsyn i ett ärende inom personlig assistans, där en anhörig inkommit med klagomål gällande att insatsen fungerar sämre sedan kommunen tog över utförandet av insatsen. IVO bedömer att kommunen har genomfört åtgärder för att säkerställa god vård och omsorg. Verksamhetstillsyn av IVO har även genomförts med anledning av ett antal ej verkställda beslut inom daglig verksamhet och sysselsättning. IVO avslutar ärendet med anledning av att nämnden planerar vidta åtgärder för att korta väntetiderna av verkställigheten gällande daglig verksamhet och sysselsättning.

Fyra tillsyner har gjorts från IVO under första kvartalet med anledning av ej verkställda beslut. IVO anser inte att det efter några av dessa fyra tillsyner finns skäl att ansöka om utdömmande av särskild avgift hos Förvaltningsrätten.

Under andra kvartalet har IVO genomfört en verksamhetstillsyn efter att ett klagomål enligt patientsäkerhetslagen, PSL, har inkommit, avseende brister i vården. Ärendet avser en boende inom ett av psykiatrins boenden och klagomålet har lämnats av en anhörig. IVO har prövat klagomålet och avslutar ärendet med ställningstagandet att i den del som avser kommunens del i ansvaret handlar det om bristfällig läkemedelshantering och bristfällig dokumentation. IVO har även gjort två tillsyner utifrån nämndens skyldighet att rapportera in ej verkställda beslut. Båda två av dessa har avslutats med motiveringen att det inte finns skäl att ansöka om utdömmande av särskild avgift.

Under tredje kvartalet har IVO inte rapporterat att några tillsyner efter klagomål utförts. Inte heller har IVO rapporterat att några tillsyner gjorts utifrån nämndens skyldighet att rapportera in ej verkställda beslut.

Under fjärde kvartalet har IVO rapporterat nio tillsyner med anledning av ej verkställda beslut. Inte i något tillsynsärende bedömer IVO inte att det finns skäl om att ansöka om utdömmande av särskild avgift hos Förvaltningsrätten. I två av dessa tillsynsärenden hade tiden för att ansöka passerat. IVO har inte rapporterat att några verksamhetstillsyner har gjorts efter inkomna klagomål.

## Erfarenheter från domstol

Det har inkommit totalt 53 domar från Förvaltningsrätt, Kammarrätt och Högsta Förvaltningsdomstolen under 2019. Högsta Förvaltningsdomstolen meddelar inte prövningstillstånd i det ärende som överklagats till dem. I fem av sex mål som överklagats till Kammarrätten meddelar inte Kammarrätten prövningstillstånd. I det sjätte målet upphäver Kammarrätten den överklagade domen i Förvaltningsrätten. Bakgrunden är att Förvaltningsrätten genom en ytterligare dom på nytt bedömt medborgaren ha rätt till assistansersättning enligt SFB via Försäkringskassan, varför ansökan om assistans via kommunen ej längre blir aktuellt. I två mål bifaller Förvaltningsrätten överklagandena helt eller delvis. Det mål där överklagandet bifalls helt avser utökning av personlig assistans för 3-årig medborgare. I det mål där Förvaltningsrätten delvis bifaller överklagandet anser Förvaltningsrätten att den enskilde har rätt till mer assistans men att de är upp till nämnden att bedöma omfattningen. I övrigt går Förvaltningsrätten på nämndens linje och avslår överklagandena.

Drygt hälften av de mål där Förvaltningsrätten avslår överklagandet avser personlig assistans, 21 av 37 mål. Även de föregående åren har den övervägande delen av överklaganden avsett denna insats. Främst rör målen rätten till personlig assistans och utökning av timmar inom personlig assi-

stans. I några överklaganden anser medborgare att det fastställda timbeloppet avseende ekonomiskt stöd för skäligen kostnader vid personlig assistans, ska fastställas till ett högre belopp än det av nämnden beviljade beloppet. Under det fjärde kvartalet har en och samma utförare hjälpt flera medborgare att överklaga nämndens beslut avseende detta. Förvaltningsrätten har i samtliga mål gått på nämndens linje och har inte ansett att kostnaderna bör bedömas på annat sätt än nämnden gjort.

Övriga mål där Förvaltningsrätten gått på nämndens linje och avslagit överklagandena har varit avseende insatserna bostad med särskild service (5), boendestöd (3), korttidsvistelse (1), avlösarservice (2), ledsagarservice (2), hemtjänst (1), kontaktperson (1), avgift (1). I målet avseende kontaktperson samt i det ena målet avseende ledsagarservice, har nämnden avslagit ansökan då man bedömt att medborgare tillförsäkras goda levnadsvillkor genom den beviljade insatsen bostad med särskild service. Förvaltningsrätten har i båda fallen gått på nämndens linje.

I ett mål avvisar Förvaltningsrätten överklagandet då det inte är möjligt att överklaga vilken servicebostad nämnden erbjuder. I tre mål avskriver Förvaltningsrätten överklagandena då sökande återkallat sina överklaganden. I ett mål återförvisar Förvaltningsrätten målet för ytterligare utredning och beslut av nämnden, avseende insatsen personlig assistans.

I två mål beslutar Förvaltningsrätten om särskild avgift, där verkställande av beslut avseende bostad med särskild service enligt LSS samt daglig verksamhet enligt LSS, enligt Förvaltningsrättens mening dröjt för länge. Kommunen har överklagat båda besluten till Kammarrätten där beslut ännu inte fattats.

Sammanfattningsvis finns inget som tyder på att Funktionshinderomsorgens Område myndighet bör ändra sina beslut då majoriteten av de domar som inkommit går på nämndens linje.

## Väntetider och tillgänglighet

En dimension av kvalitet och rättssäkerhet handlar om vilken tillgång enskilda får till socialförvaltningens stöd-, vård- och omsorgsinsatser. Därför är det viktigt att följa utvecklingen när det gäller rapporteringen av icke verkställda beslut till inspektionen för vård och omsorg (IVO), men det finns också andra dimensioner som behöver bevakas.

Den som beviljats ett boende, dagverksamhet eller dylikt ska inte behöva vänta för länge på att beslutet verkställs. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kan utkräva en särskild avgift från kommunen om väntetiden är oskäligt lång. Beslut som inte kunnat verkställas inom tre månader ska skickas in till IVO och rapporteras även kvartalsvis till nämnden och kommunfullmäktige.

Frågan om väntetider, utredningstid och tillgänglighet bör lyftas som en mer central del i kvalitetsdiskussionen framöver, både i kvalitetsrapport och i verksamhetsberättelsen.

Det finns en del svårigheter i att följa Jönköpings kommuns resultat över tid, då det har uppmärksammat en del problem med datakvaliteten från tidigare år. Därför redovisas enbart utredningstid för funktionshinderomsorgen i jämförelse med R9-nätverket 2019. I tabellen nedan redovisas de kommuner i R9-nätverket som har registrerat utredningstiden för samtliga insatser, enligt LSS, i kommun- och landstingsdatabasen fram till 2019-12-10.

Det är dock viktigt att nämna att organiseringen av funktionshinderomsorgen kan påverka utredningstiden i de olika kommunerna.

2019	Antal dagar Medelvärde	Antal dagar Median
Jönköping	59	39
Linköping	157	154
Uppsala	53	27
Västerås	74	56
Örebro	114	92

När det gäller ej verkställda beslut har sammanlagt 314 fall rapporterats in till IVO under kvartal 1 till 3. Tre olika sorters beslut utmärker sig:

1. Beslut om bostad för vuxna, enligt LSS

Här finns för de tre kvartalen sammanlagt 76 ärenden. 46 av dessa ärenden beskrivs som resursbrist, det vill säga att det saknas bostäder. 22 har tackat nej till erbjuden bostad

2. Beslut om daglig verksamhet enligt LSS

Här finns det för de tre kvartalen sammanlagt 85 ärenden. Av dessa återopas resursbrist i 19 ärenden.

3. Beslut om dagverksamhet enligt LSS

Här finns det sammanlagt 82 ärenden och fem ärenden kopplas till resursbrist.

Både inom daglig verksamhet och dagverksamhet har många av individerna getts kontakt med arbetskonsulent, vilket innebär att arbete för placering har påbörjats.

Observera att i statistiken anges antal ärenden som varit uppe i någon av de tre kvartalsrapporterna. Vissa personer, där väntetiden har varit lång, har därmed räknats flera gånger.

IVO hanterar löpande kommuners inrapportering av ej verkställda beslut. Om IVO bedömer att den enskilde har fått vänta oskäligt länge på att ett beslut ska verkställas kan myndigheten ansöka om utdömande av en särskild avgift hos förvaltningsrätten.

Funktionshinderomsorgen har under 2019, fram till 2019-12-12, betalat 89 600 kr i särskild avgift till IVO. Den särskilda avgiften avser två ärenden inom daglig verksamhet. Ytterligare två ärenden, där IVO ålägger Jönköpings kommun att betala en särskild avgift kan bli aktuellt: 1) insatsen ”bostad med särskilt service”, 854 420 kr och 2) insatsen ”daglig verksamhet”, 68 500 kr. I dessa två sistnämnda ärenden har, funktionshinderomsorgen överklagat och kammarrättens dom har inte meddelats.

## Lex Sarah och händelserapportering

### Lex Sarah

Totalt har 67 rapporter enligt lex Sarah inkommit under perioden 1 januari till 31 december 2019. Det är 7 rapporter inom socialpsykiatri, 17 rapporter inom personlig assistans, 39 rapporter inom boende korttids, 4 rapporter inom daglig verksamhet resurs, inga rapporter inom myndighet. Inga anmälningar inom området har gjorts till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) under året.

Rapporteringen av händelser enligt lex Sarah ökar från år till år. Motsvarande siffra för året 2018 var 29 rapporter och för 2017, 15 rapporter. Under 2019 syns dessutom en ökning av rapporterade händelser enligt lex Sarah under de två sista kvartalen.

Lex Sarah-rapporterna handlar sammanfattningsvis om:

#### Svårigheter inom personalförsörjning

Under året har det inkommit flera rapporter som beskriver försummelse från personal. Personal som inte kommer till sina arbetspass samt personal som under sina arbetspass inte utför det stöd medborgare har behov av, återkommer i flera rapporterade händelser. Kontakt med HR-enheten är tagen i flera ärenden. Det har varit hög personalomsättning i många personalgrupper vilket bidragit till att det varit svårt att behålla kvaliteten på insatserna. Introduktion och rutiner för nya medarbetare har ibland varit bristfällig. Det framkommer att det varit svårt att rekrytera och behålla rätt personal. Flera medarbetare har också fått avsluta sina anställningar, då enhetschefer inte sett att kunskapen funnits hos dessa medarbetare att utföra ett fullgott arbete. Åtgärder har vidtagits på medarbetarnivå. Diskussioner om etik, bemötande och värdegrund diskuteras med regelbundenhet i många arbetsgrupper och kommer fortsätta göras även framåt, frågan har fått uppmärksamhet i nämndens verksamhetsplan för 2020.

Det är viktigt att anställa personal med kompetens för säkerställa att medborgare får sina behov tillgodosedda. Ny personal börjar ofta arbeta som timanställda. Det är då av stor vikt att enhetschefer är noga med att göra den utvärdering som bör göras tillsammans med den timanställda efter 100 och 200 dagars anställning, den som inte är lämplig bör inte erbjudas tillsvidareanställning. Att enhetschefer därutöver kontinuerligt har samtal med personal som ej fungerar samt för dokumenterade samtal när det behövs är också av vikt. För att enhetschefer inom olika delar av Funktionshinderomsorgen ska arbeta på samma sätt är viktigt att frågan lyfts till områdeschefsnivå, vilket hittills är gjort inom några områden där man sett beskrivet dilemma. Åtgärder har därmed påbörjats även på strukturell nivå. Personalfrågan är ett område som finns stort behov av att fortsätta arbeta med under 2020.

#### Hot och våld mellan brukare

Det har under året återkommande rapporterats lex Sarah gällande hot och våld mellan medborgare på gruppboendestäder. Inget fall har lett till någon kvarstående skada, men det är ändå inte acceptabelt att behöva utsättas för våld eller kränkningar. Det kan vara en stor utmaning för personalen att arbeta förebyggande och undvika att hot- och våldssituationer uppstår och även kunna bemöta medborgare med utåtagerande beteende. Enheterna har ett pågående arbete för att hitta arbetsätt så att alla boende ska kunna känna sig trygga i sina hem. Handledning av team stöd och metod samt förstärkning av personal kring de medborgare som utsätter sina grannar för hot och våld, är några av åtgärder man vidtagit.

#### Brister i kommunikation, rutiner och riktlinjer

I flera rapporter framkommer att det finns ett förtydligt behov av rutiner och riktlinjer. För ny personal är det mycket viktigt att det finns en bra introduktion men även tydliga rutiner och riktlinjer för verksamheten. Att uppdatera rutiner och riktlinjer kontinuerligt är viktigt för förbättring och utveckling för hela verksamheten och gagnar medborgarnas bästa. Sådant arbete pågår redan på många enheter och flera enhetschefer har i högre utsträckning börjat arbeta med frågan i sina verksamheter, efter rapporterade händelser enligt Lex Sarah. Några rapporter har inkommit där det framkommer brister i kommunikationen mellan olika enheter inom socialförvaltningen. Det har även inkommit rapporter enligt lex Sarah där det framkommer brister i dokumentationen. I något ärende har inte dokumentation skett på över ett år. I några ärenden har det även upptäckts att personal inte haft giltig delegering.

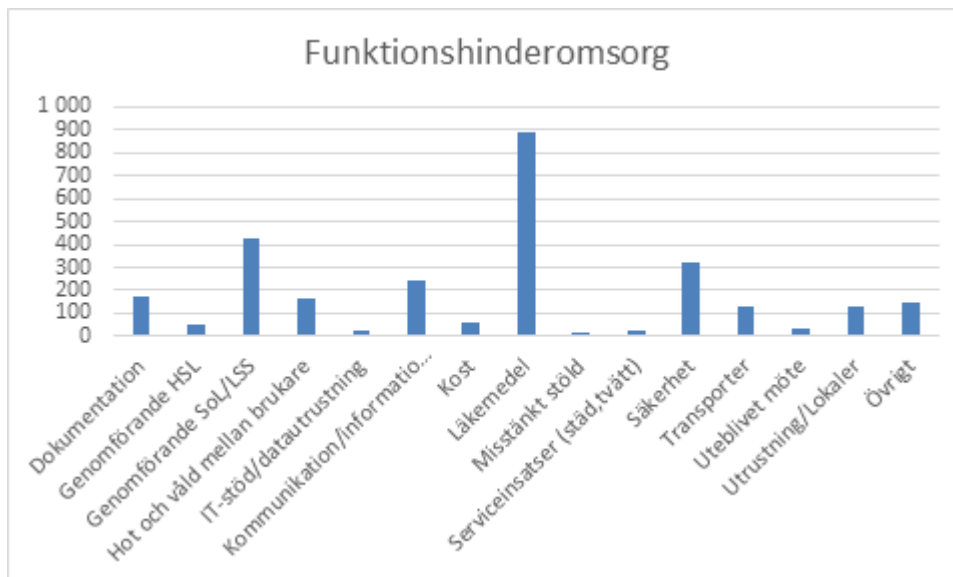
## Övrigt

Under tredje och fjärde kvartalen syns en tydlig ökning av rapporterade händelser inom området personlig assistans. Flera medborgare inom området har omfattande behov av stöd och uppfattas av personal som tunga och svåra ärenden. Rapporterade händelser enligt lex Sarah vad gäller att personal inte kommer till sina arbetspass alternativt inte tillgodoser medborgares behov i den utsträckning som bör göras, är åter återkommande inom området.

Samarbete sker med tät regelbundenhet mellan SAS, MAS och MAR i händelser som rör både lex Sarah eller vårdskada. Samarbetet är mycket värdefullt.

## Händelserapportering

Av de 10461 händelser som rapporterades in totalt inom hela socialförvaltningen 2019 rörde 2428 händelser funktionshinderomsorgen.



Inom Funktionshinderomsorgen är den vanligaste händelsen läkemedel vilket det var 2017 och 2018 också. Antalet avvikelser är dock relativt litet i förhållande till den stora mängd läkemedelsdoser som delas ut på ett år.

Ett beslut har fattats att kategorin Övrigt inte ska användas vilket har lett till att händelser registreras under andra kategorier. Under 2019 syns framförallt en ökning av rapporterade händelser inom området Genomförande SoL/LSS. År 2018 rapporterades 121 händelser inom området och 2019, 431 händelser. Majoriteten av rapporterade händelser inom området handlar om att patrullen kontaktas då det finns behov av dubbelbemanning hos medborgare med insatsen personlig assistans, såsom vid lyft och morgonrutiner. Två andra grupper av rapporterade händelser som utmärker sig är personal som uteblir/kommer senare till arbetspass samt utåtagerande beteende från medborgare mot personal och annan omgivning. Några rapporter rör uteblivet genomfört stöd såsom att renbäddning ej skett, daglig träning ej utförts enligt planering, olika signeringslistor inte fyllts i etc. Ett stort antal rapporterade händelser rör ett färre antal medborgare.

## Patientsäkerhet

### Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Socialnämnden och äldrenämnden har det övergripande ansvaret för att den hälso- och sjukvård som kommunen erbjuder uppfyller kraven i lagar och föreskrifter och därmed patientsäkerheten. Personalen inom hälso- och sjukvårdsfunktionen (HS) sorterar under äldrenämndens ansvarsområde men anställda i HS utför hälso- och sjukvårdsuppgifter även hos personer inom socialnämndens ansvarsområde. Medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering ansvarar för att skapa rutiner och riktlinjer utifrån lagar och föreskrifter och för uppföljning av dessa. Verksamhetschefen ansvarar för att lagar och föreskrifter blir kända, använda och integreras i det dagliga arbetet.

### Vårdskador och lex Maria

Inom socialnämndens område har 31 händelser rapporterats till MAS/MAR för bedömning om det är en allvarlig vårdskada eller ej under 2019. Det är fler jämfört med föregående år, då 22 händelser rapporterades. 48 % av händelserna har inträffat på särskilt boende. 11 händelser hamnar inom kategorin vårdskada. De händelser som bedömts tillhöra kategorin vårdskador handlar om uteblivna läkemedel och läkemedel som getts på fel tid samt brister i omvårdnad och insatser som inte blivit utförda. Orsaker är brister i kommunikation och information mellan personal, brister i svenska språket, personal har inte följt rutiner samt bristande kompetens.

De händelser som inte bedömts som vårdskada handlar främst om fall och läkemedelshantering. Ett antal händelser är felregistrerade då de inte berör hälso- och sjukvård.

En händelse har bedömts som en allvarlig vårdskada och är anmäld till IVO som en lex Maria men det har inte kommit något beslut än från IVO.

### Fall

Under 2019 registrerades 359 fall jämfört med 370 fall under 2018. Den vanligaste orsaken till fall är yrsel och balanssvårigheter. Den vanligaste åtgärden är extra tillsyn och övervakning. Andelen som behövt sjukhusvård under år 2019 var 4,2 % jämfört med 4,8 % under 2018.

### Klagomål

Inom socialnämndens verksamheter registrerades inga klagomål i avvikelssystemet gällande hälso- och sjukvård.

### Registrering av vårdrelaterade infektioner

Under 2019 har HS- teamet i varierande omfattning gjort registreringar av vårdrelaterade infektioner på alla boenden. Resultaten är därmed inte helt tillförlitliga. Totalt under år 2019 har 2 411 registreringar gjorts, vilket motsvarar ca 200 patienter per månad. Totalt fanns det 144 riskfaktorer inom boende för målgrupp intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar (en enskild individ kan ha flera riskfaktorer). De vanligast förekommande riskfaktorerna inom detta område är andra sår/brott i hudbarriären, 67 stycken och urinkateter med 61 registreringar.

Inom socialpsykiatrins boenden fanns totalt 14 riskfaktorer. Trycksår, (4 stycken) och andra sår/brott i hudbarriären (3 stycken) är de dominerande riskfaktorerna.

58 registrerade antibiotikabehandlade bakteriella infektioner finns registrerade inom boende för målgrupp intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar. De vanligaste bakteriella infektionerna är pneumoni (lunginflammation) totalt 20 stycken. Därefter kommer urinvägsinfektion utan kateter totalt 13 stycken. Ett fall av virusorsakad magsjuka finns registrerad.

Inom socialpsykiatrins boenden finns endast tre registrerade antibiotikabehandlade bakteriella infektioner. De är pneumoni (lunginflammation), urinvägsinfektion utan urinkateter och sårinfektion. Det finns ingen registrerat fall av utbrottsbenägna virusinfektioner såsom influensa eller virusorsakad magsjuka.

Alla kommuner i länet ska genomföra detta och statistik kan användas inom kommunen men möjliggör också jämförelser med kommunerna i länet och nationellt.

#### Basala hygienrutiner - Förhindra smitta

Resultaten i egenkontrollen runt basala hygienrutiner kan på enhetsnivå vara ett bra underlag för verksamheternas förbättringsarbete.

Under året har 15 av 15 enheter inom socialpsykiatri och boendestöd genomfört egenkontroll basala hygienrutiner. Den vanligaste bristen är att händerna inte är utan ringar, armband och klocka i det vårdnära arbetet följt av plastförkläde inte har används i det vårdnära arbetet.

46 av 48 enheter inom område boende och korttidsboende genomfört egenkontrollen, det är 30 % fler enheter som gjort egenkontrollen jämfört med föregående år. Den vanligaste bristen är att händerna inte är utan ringar, armband och klocka följt av att plastförkläde inte har används i vårdnära arbete.

Inom personlig assistans har samtliga 14 enheter gjort egenkontrollen i år. 40 % fler har gjort den i år jämfört med förra året. Den vanligaste bristen är att plastförkläde inte används i det vårdnära arbetet följt av att händerna inte är utan ringar, armband och klocka samt att naglarna inte är egna, korta och utan nagellack.

Inom område daglig verksamhet och resurs behövs i regel inte egenkontroll basala hygienrutiner genomföras då personal oftast inte har vårdnära arbete. 3 av de 6 verksamheter som omfattas av vårdnära arbete har genomfört egenkontrollen.

Ingen av de 2 privata dagliga verksamheterna har genomfört egenkontroll basala hygienrutiner.

#### Trycksår och bensår

I socialnämndens verksamheter ingick 388 patienter i trycksårsmätningen 2019. Av dessa hade en patient trycksår.

I socialnämndens verksamheter ingick totalt 382 patienter i bensårsmätningen 2019. Ingen av dessa patienter hade bensår.

## Arbetsgivare

Under 2019 har förvaltningen tillsammans med de fackliga organisationerna fortsatt det förbättringsarbete avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet och samverkan som startades under 2018.

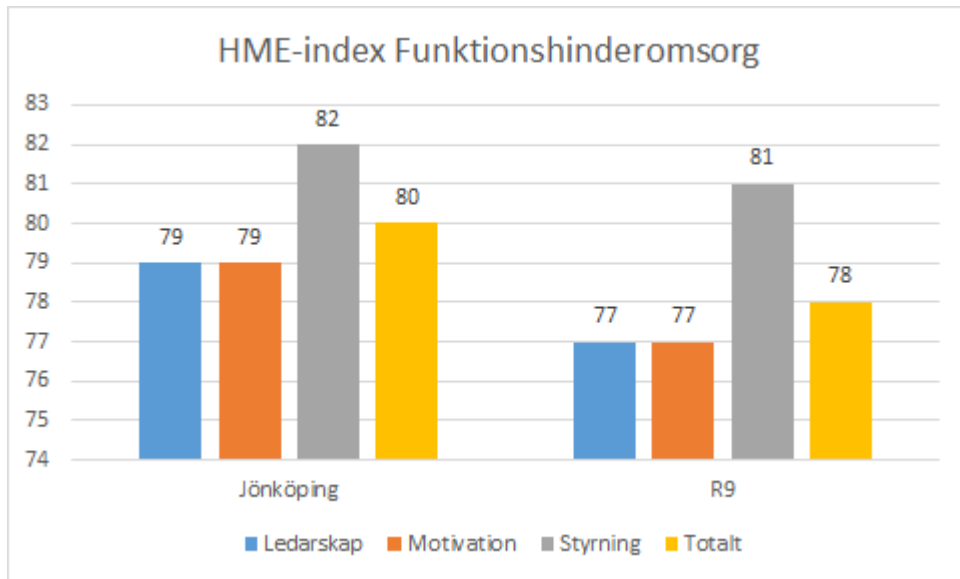
Under året har vi i samverkan utvecklat APK-mallar, egenkontroll för det systematiska arbetsmiljöarbetet och hur vi dokumenterar och förvarar riskbedömningar. Under hösten har förvaltningen tillsammans med de fackliga organisationerna arbetat med en arbetsmiljörapport. Denna har sedan legat till grund för diskussioner kring vad som behöver omsättas i mål och uppdrag i verksamhetsplanen för 2020.

Ett gott medarbetarskap hänger ihop med ett gott ledarskap. Goda förutsättningar för ledarskapet är en avgörande faktor för vår attraktivitet som arbetsgivare. När 2019 nu är passerat kan det konstateras att det genomsnittliga antalet medarbetare per chef inom socialförvaltningen fortfarande är för högt för att ge chefen rätt förutsättningar och möjliggöra ett gott ledarskap. Av socialnämndens chefer har idag ca 50 % av cheferna mer än 25 medarbetare. Inom tekniska kontoret har 13 % av cheferna fler än 25 medarbetare. Både kvalitetsrapport och arbetsmiljörapport visar tydligt på vikten av arbeta med att förbättra förutsättningar för ett nära ledarskap.

Jämna år genomförs en kommunövergripande medarbetarundersökning och ojämnt år har förvaltningarna möjlighet att välja hur undersökningen kan göras. Socialförvaltningen valde att 2019 göra på samma sätt som 2017 med en undersökning som innehöll de nio sk HME-frågorna. Dessa frågor är framtagna av SKR (Sveriges kommuner och regioner) och RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) och ingår i den kommunövergripande medarbetarundersökningen. HME står för Hållbart medarbetarengageman. 2019 års medarbetarundersökning gjordes under oktober månad.

Frågorna i undersökningen är indelade i områdena motivation, ledarskap och styrning. Ett delindex för varje område och ett totalindex visas i diagrammet. Ett högt värde indikerar en hög nivå på hållbart medarbetarengageman. HME-frågorna möjliggör jämförelser med andra kommuner. Jönköpings kommun ingår i R9 som är ett Resultatnätverket med åtta andra jämförbara kommuner. I diagrammet visas HME-index för funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun och ett medelvärde för R9-kommunernas HME-index för funktionshinderomsorgen. 2019 är det ett fåtal av R9 kommunerna som ingår i medelvärdet.





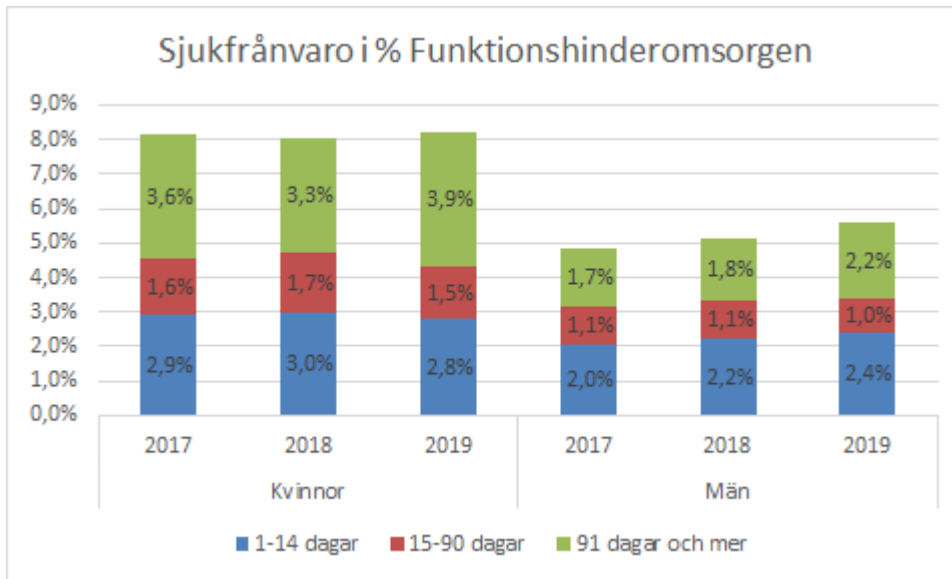
Funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun har högre index inom alla frågeområdena jämfört med R9 - kommunerna. Målet att medarbetarna i Jönköpings socialtjänst ska uppleva att arbetsmiljön är i nivå med jämförbara kommuner i landet är uppfyllt.

Att fler jobbar mer är en av våra kompetensförsörjningsstrategier. Heltid som norm som Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, och Kommunal kom överens om 2016, blev till en handlingsplan i kommunen 2017. Socialförvaltningen har under året som gått fortsatt med det stora förändringsarbete som det innebär att gå från en deltidsorganisation till en heltidsorganisation. Arbetsgivaren och Kommunal har tillsammans under hösten arbetat fram ett förslag på införandeorganisation som ska stärka delaktighet och inflytande. Ett verktyg för att stödja chef, arbetsplatsombud/skyddsombud och medarbetare i implementeringen är också framtagen i samarbete med Kommunal. För att stödja chefer och verksamheten i arbetet med strategisk bemanningsplanering finns nu fyra schemacontrollers. Att gå från en deltidsorganisation till en heltidsorganisation är ett stort förändringsarbete som kräver mycket arbete för alla inblandade. Att samtidigt göra detta kostnadsneutralt för verksamheten är ytterligare en utmaning. Glädjande är att den genomsnittliga tjänstgöringsgraden ökar och att användandet av timavlönade minskar.

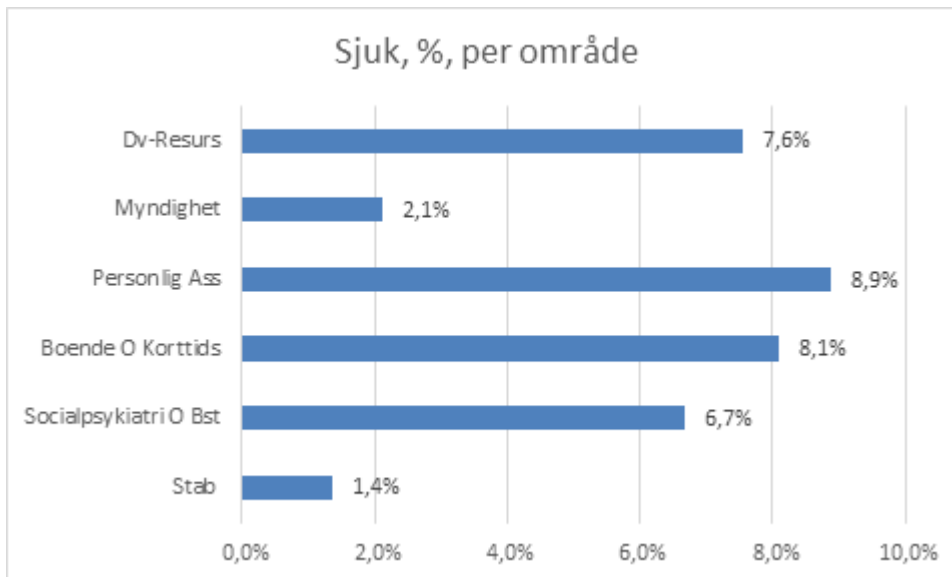
Av Kommunprogrammet 2019-2022 framgår att ”Ett hälsofrämjande arbete och förebyggande arbetssätt ska bedrivas för att skapa goda arbetsvillkor och bidra till minskad sjukfrånvaro...”

Eftersom individ- och familjeomsorgen ingick i socialnämnden tidigare år redovisas här sjukfrånvaron för funktionshinderomsorgen.

Den totala sjukfrånvaron för funktionshinderomsorgen är 7,7 % för 2019 vilket är lite högre än 2018 då den var 7,5 %. Sjukfrånvaron delas in i tre intervaller efter hur långa sjukfrånvarotillfällen är; 1-14 dagar, 15-90 dagar respektive 91 dagar och längre.



Den korta sjukfrånvaron, 1-14 dagar minskar för kvinnorna medan den ökar för männen. För både kvinnor och män i funktionshinderomsorgen ökar de långa sjukskrivningarna, som vara 91 dagar eller längre. Sjukfrånvaro i intervallet 15-90 dagar minskar för både kvinnor och män.



Området personlig assistans har den högsta sjukfrånvaron inom funktionshinderomsorgen. Där har sjukfrånvaron ökat sedan 2018. Inom övriga områden är sjukfrånvaron i stort sett oförändrad eller minskar.

Olika satsningar görs för att minska sjukfrånvaron. Ett exempel är en gruppbostad som från april 2019 och ett år framåt har ett friskvårdsprojekt som innebär att den som är sjuk blir kontaktad av företagssjuksköterska på kommunhälsan första sjukdagen eller nästkommande vardag. Sjuksköterskan ger råd som kan förbättra hälsan. De medarbetare som har tre sjukfall under en sexmånadersperiod blir kallade till flerpartsmöten där förutom medarbetaren chefen och representant från kommunhälsan medverkar. Under tre månader hösten 2019 har medarbetarna även erbjudits möjligheten att träna upp till en timma per vecka i direkt anslutning till arbetstiden. Samma period

genomfördes även uppvärmning 5 minuter inför varje arbetspass. Detta för att få igång blodcirkulationen och undvika skador i det fysiskt krävande arbetet. Under projektiden förs det dialog på arbetsplatsen kring arbetsmiljöfrågor. Medarbetarnas upplevda hälsa och tidiga signaler på ohälsa i arbetssituationen fångas också upp. Syftet med projektet är att ge förutsättningar för medarbetarna att förbättra sin hälsa skapa en bättre arbetsmiljö samt minska enhetens kostnader för sjukfrånvaro.

Under 2019 har rutin för sjukanmälan förtydligats på socialförvaltning. Det innebär bland annat att den som är sjuk kontaktar sin chef för att anmäla sin sjukfrånvaro. Alla chefer träffar inte sina medarbetare dagligen och i och med detta får chefen en bättre överblick över enhetens sjukfrånvaro och snabbare komma igång med rehabiliteringsarbete och därmed uppfylla sitt rehabiliteringsansvar.

Chefen har ansvar för att i dialog med sina medarbetare arbeta förebyggande och främjande med arbetsmiljön. Upprepad korttidssjukfrånvaro är enligt forskningen ofta en väg in i längre sjukskrivning. Därför påminns chefen via rehabiliteringsverktyget Adato när medarbetare haft tre sjukfrånvarotillfällen under senaste sex månaderna. Påminnelsen uppmanar chefen att ha ett informellt om-tankesamtal med sin medarbetare för att på ett tidigt stadium upptäcka ohälsa och förkorta sjukskrivning och om det är något som kan göras på arbetsplatsen för att undvika sjukskrivning eller underlätta för återgång i arbete.

Utmärkelsen årets hälsofrämjande arbetsplats 2019 delades ut under Arbetsmiljödagen. Utmärkelsen hälsofrämjande arbetsplats finns för att uppmuntra alla medarbetare och chefer att vara med och utveckla goda arbetsförhållanden och god hälsa. Glädjande var då att alla tre pristagare kom från socialförvaltningen. Barn- och ungdom, myndighetskontor Öster vann första pris. Andra pris gick till Hälso- och sjukvårdsteam 2 och tredje priset gick till Åbolidringens gruppobstad.

## Kompetensutveckling

Under 2019 har förvaltningens kompetensutvecklingsstrategi utvecklats ytterligare. Arbetet i förvaltningens sju kompetensutvecklingsgrupper (ÄO, FO, HS, IFO, Handläggare ÄO/FO, Chef samt Stab) har utvärderats och gruppernas arbete justerats något utifrån utvärderingsresultatet. Förvaltningen har nu en struktur för hur utbildning- och kompetensplanering inom respektive funktion ska gå till genom att en utsedd kompetensutvecklingsgrupp ansvarar för detta arbete.

Respektive kompetensutvecklingsgrupp har under året tagit fram en första plan för funktionens samlade kompetensbehov. Denna plan, som är uppdelad i olika steg, ska ligga till grund för medarbetarens individuella kompetensutveckling. På så sätt blir det en tydligare koppling mellan verksamhetens behov av kompetens och individens kompetensutveckling.

Kompetensutvecklingsgrupperna har även gjort en grov sammanställning av kompetensutvecklingens resursbehov. I denna sammanställning görs en uppskattning av hur många som ska gå respektive utbildning och vad detta tar för resurser, i form av tidsåtgång och kostnader, i anspråk.

Arbetet med alternativa lärandeformer har fortsatt och syns tydligast i användandet av förvaltningens egna playkanal där antalet tittartimmar gått från 4061 tittartimmar 2018 till 5610 tittartimmar 2019.

Det strukturerade arbete som gjorts under 2019 ger förvaltningen en god grund att utgå ifrån i det fortsatta utvecklingsarbetet kring kompetensförsörjning och kompetensutveckling.

## Rekrytera

Under 2019 har arbetet med en samordnad rekrytering fortsatt. Rekryteringsenheten stöttar chefer i rekryteringsarbetet och finns som stöd i hela rekryteringen för de chefer som så önskar. För nya chefer ska en rekryteringskonsult vara med i hans fem första rekryteringar. Detta för att kvalitets-säkra att vi rekryterar enligt kompetensbaserad rekrytering.

Semesterrekryteringen är en lika stor utmaning varje år och 2019 var inget undantag. Under hela våren pågick ett stort marknadsföringsarbete med mycket skolbesök, besök på arbetsförmedling och andra forum där blivande semestervikarier kan hittas. Annonsering skedde till största del via sociala medier. Ett antal öppna hus hölls i Juneporten, där sökande kunde träffa verksamhetsrepresentanter.

Inom socialnämndens ansvarsområde har 176 rekryteringsärenden startats under 2019. Ungefär 45 % av dessa avser stödassistent och 16 % personlig assistent. I jämförelse med föregående år kan vi se att antalet behöriga sökande minskar och i ungefär 8 % av rekryteringarna har man inte lyckats rekrytera alls.

## Årets ekonomi

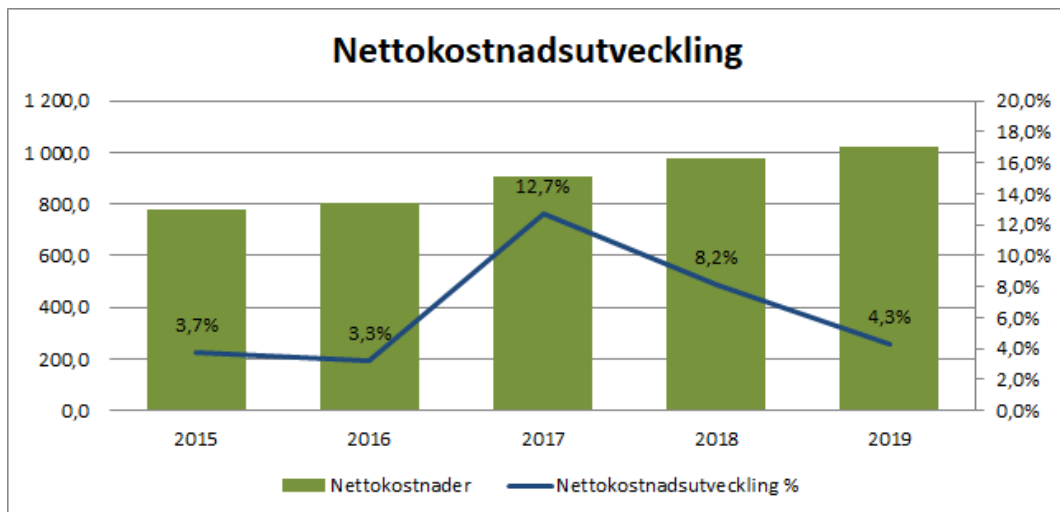
### Ekonomi

mnkr	Bokslut 2018	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse	%
Nämnd och gemensam verksamhet	66,9	38,9	37,5	1,4	3,6 %
Funktionshinderomsorg	944,2	952,1	984,9	-32,8	-3,4 %
Socialnämnd	1 011,1	991	1 022,4	-31,4	-3,2 %

### Ekonomisk utveckling

Nämndens nettokostnader uppgick för 2019 till 1 022 mnkr vilket är en ökning med ca 41 mnkr (för FO) sedan föregående år, detta motsvarar ökning om ca 4 %. Om vi tar hänsyn till effekt av ändrade principer, se nedan, för att öka jämförbarheten mellan åren är kostnadsökningarna 23,5 mnkr eller 2,5 %. Ökade kostnader kan till största del förklaras av löneökningar samt delvis av volymökningar samt ökad vårdtyngd. Under 2019 ökade antalet personer som får stöd med drygt 4 % eller 80 fler.

*Nettokostnadsutveckling vid socialnämnden (%)*



Ökade kostnader inom Funktionshinderomsorgen, som uppgår till ca 41 mnkr, är mer eller mindre hänförliga till samtliga verksamhetsområden. För området boende och korttidsboende har kostnaderna ökat med 10 mnkr, personlig assistans med 16 mnkr, socialpsykiatri med 2 mnkr samt daglig verksamhet och resurs med 11 mnkr.

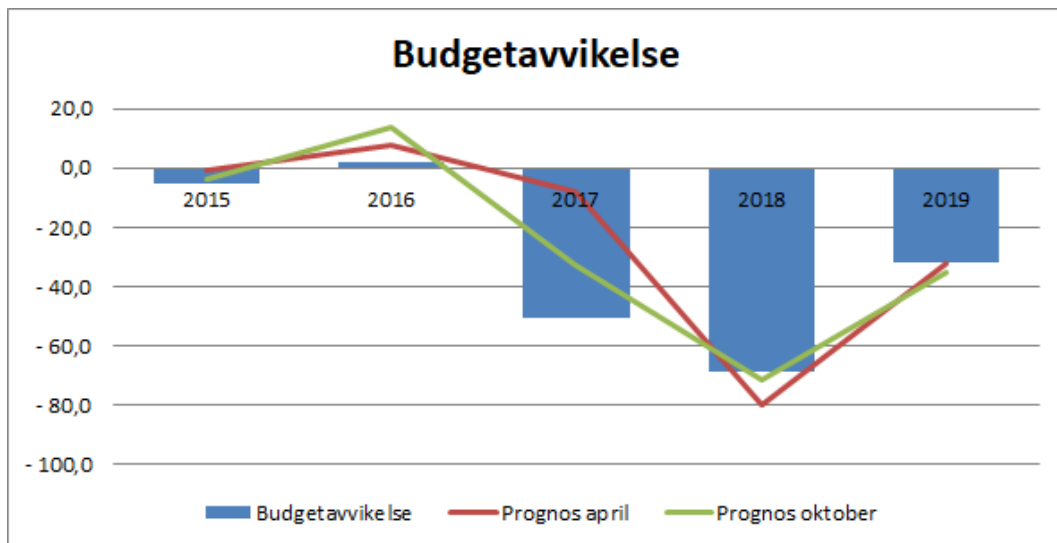
När det gäller område boende och korttidsboende har det varit en förhållandevis hög kostnadsutveckling under senare år, kostnadsläget är dock inte högre än för andra s.k. R9-kommuner. Kostnadsökningar inom boende och korttidsboende under 2019 beror på ett ökat antal beslut om s.k. barnboenden och att brukare blivit mer vårdkrävande samt till del på volymökningar. Området personlig assistans har under åren 2017 samt 2018 haft mycket höga kostnadsökningar till följd av den övervältring som skett från Försäkringskassan vilken dock stannat av under 2019. Ökade kostnader under 2019 beror till, ca 13 mnkr, stor del på förändrad bedömning avseende momsersättning kopplat till externa utförare av personlig assistans. Dessa ökade kostnader har förvaltningen fått budgetkompensation för. När det gäller daglig verksamhet och resurs beror ökade kostnader på

det ökade antalet brukare vilket medfört ökade kostnader inom daglig verksamhet med ca 2,5 mnkr. I övrigt kan en stor del av ökad kostnad, ca 3,5 mnkr, förklaras av ändrad redovisningsprincip vid utbetalning av stimulansersättning som skett med hjälp av statsbidrag. Dessutom gjordes under 2018 en omorganisation från halvårsskiftet som medförde att området tillfördes verksamheter vilket medfört att kostnaderna för helåret 2019 är högre än för 2018.

## Budgetavvikelse

Budgetavvikelsen uppgår till ca 31 mnkr vilket motsvarar lite drygt 3 % (8,1 %) av tilldelade ramar.

### Budgetavvikelse vid socialnämnden



Funktionshinderomsorgen har en avvikelse om -31 mnkr mot budget (-71 mnkr föregående år). Område boende och korttidsboende svarar för -28 mnkr av avvikelsen. Inför nästa år kommer socialnämnden erhålla 30 mnkr i tillskott avseende verksamhet som varit underfinansierad.

Inför 2019 erhöll socialnämnden ett tillskott om 50 mnkr för att täcka kostnader inom område personlig assistans till följd av övervältring från Försäkringskassan. Utöver detta erhöles ett ramtillskott om 12,6 mnkr. Under 2019 har därutöver åtgärder genomförts för att reducera kostnader med bedömd effekt om ca 10 mnkr.

## Effektivitet

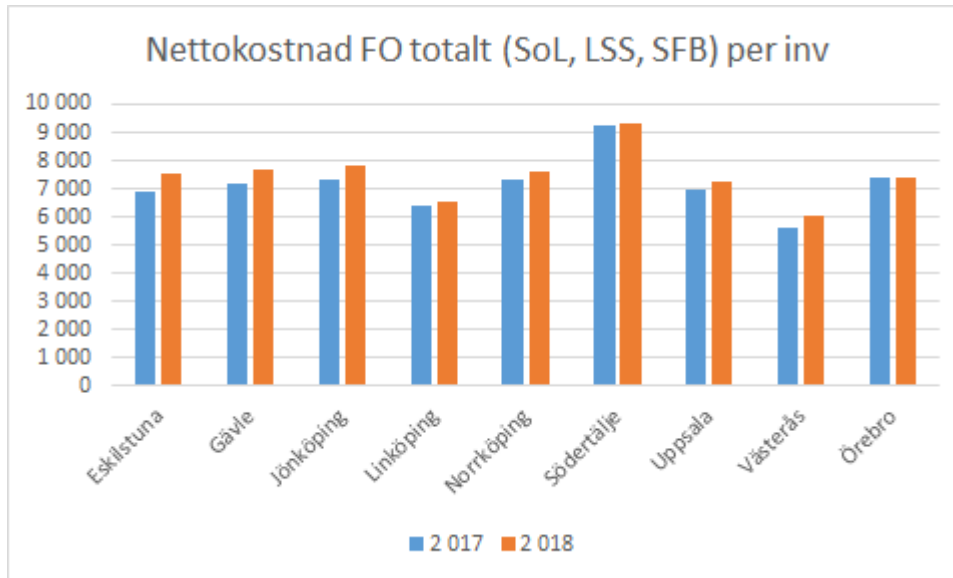
Med effektivitet avses i detta sammanhang dels hur pass kostnadseffektiv verksamheten är i jämförelse med andra kommuner samt hur mycket verksamhet varje tillförd krona generar (produktivitet). Bra mått för jämförelse med andra kommuner finns än så länge enbart t.o.m. 2018.

### 1. Kostnadsläget jämfört med andra kommuner

Detta mått visar om verksamheten utförs till lägre eller högre kostnader än andra kommuner och vi har då valt att jämföra mot de s.k. R9-kommunerna och utgått från kostnad per invånare i kommunen, kostnadseffektivitet. För att få en fullständig bild av effektivitet måste även det verksam-

hetsmässiga utfallet tas med bedömningen och en, av flera, parametrar som då bör beaktas är brukarundersökningen. Nedan framgår kostnadsläget jämfört med andra kommuner.

*Kostnadsläget för funktionshinderomsorg jmf med andra kommuner*

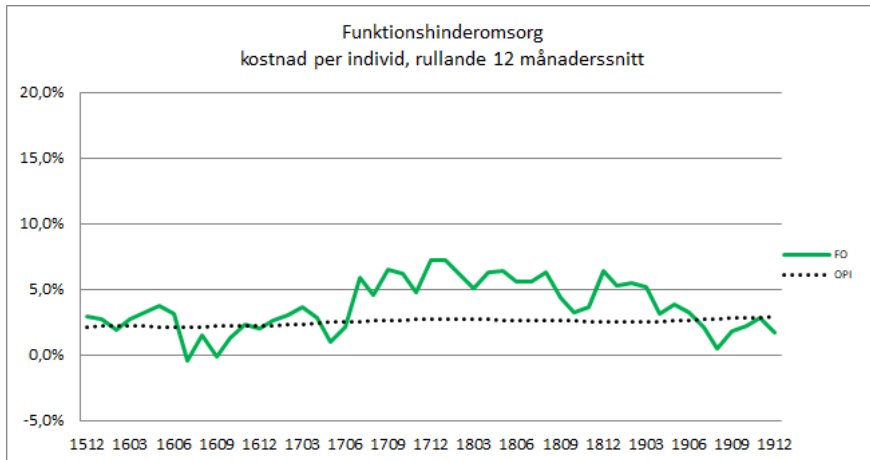


Av diagrammet framgår att nettokostnad per inv i Jönköpings kommun för FO uppgick till 7 819 kr år 2018. Medel för R9-kommuner var 7 458 kr och detta medför en skillnad i kostnadsläge om 361 kr per inv i Jönköpings kommun. För att få ett så riktigt mått som möjligt avseende kostnadsläget i Jönköping jämfört med R9-kommuner behöver dock även hänsyn tas till effekten av den s.k. LSS-utjämnningen och när detta görs blir skillnaden ca 229 kr per invånare. Detta innebär att det högre kostnadsläget medför totalt sett högre kostnader om ca 32 mnkr årligen för kommuninvånarna. Detta högre kostnadsläge är i princip hänförligt till den övervältring av kostnader för personlig assistans som Försäkringskassan gjort under senare år och som drabbat Jönköpings kommun hårdare än övriga R9-kommuner.

## 2. Kostnadsläget i förhållande till antal brukare

Ett viktigt mått för att bedöma om organisationen förmår utföra den verksamhet som ansvaret omfattar är förmågan att utifrån given resurs, här mätt i kostnader (kr), ge de tjänster som den har till uppgift att tillhandahålla d.v.s. serva våra brukare.

*Kostnad per individ vid socialnämnden*



Av diagrammet ovan framgår omvårdnadsprisindex (OPI), linjen med punkter, samt kostnad/individ inom äldreomsorgen. OPI uppgick under 2019 till 2,7 % enligt Sveriges Kommuner och Regioner SKR. Under 2019 har kostnader per individ ökat med ca 3,1 % och kostnadsutvecklingstakten har varit fallande under året, den låg på 4,4 % första halvåret för att sjunka till 1,9 % under det andra halvåret. Diagrammet ovan visar just detta d.v.s. att verksamhetens kostnader under 2019 per brukare som får vård och omsorg inom nämndens område har varit något högre än OPI men att kostnadsutvecklingstakten sjunkit under året.

## Verksamhetsförändringar

Verksamhetsförändring	Budget	Utfall
<b>Personlig assistans, övervärling från FK</b> Socialnämnden tillförs 50 mnkr som kompensation för ökade kostnader pga övervärlingen av kostnader från Försäkringskassan.	50	50
<b>Uppföljning och analys</b> <b>Socialnämnd</b> Övervärlingen av kostnader från Försäkringskassan har avstannat betydligt jämfört med 2017. För 2019 redovisar personlig assistans ett nollresultat, här ingår kostnader för ett ärende "hemtjänst i assistansliknande form".		
<b>Ramtillskott</b> På grund av socialnämndens prognosticerade underskott 2018 gavs nämnden 50,5 mnkr utöver ram. Tillskottet har fördelats mellan IFO-nämnd och Socialnämnd.	12,6	12,6
<b>Uppföljning och analys</b> Ramtillskottet kommer att till fullo användas för att täcka det effektiviseringskrav som finns för funktionshinderomsorgen.		

## Investeringar

Funktionshinderomsorgen har inte förbrukat sina anslag till investeringar under 2019. Anslaget för befintliga anläggningar visar ett överskott på 0,5 mnkr mot budget. Anslaget till nya anläggningar har ett överskott 2,8 mnkr. Funktionens nya särskilda boenden är försenade och beräknas tas i bruk tidigast sommaren 2020.

mnkr	Bokslut 2018	Budget 2019	Bokslut 2019	Avvikelse	%
Gemensam verksamhet	0,6	7,8	1,7	6,1	78,2 %
Funktionshinderomsorg	1,2	4,1	0,8	3,3	80,5 %
Summa investeringar	1,8	12,1	2,7	9,4	77,7 %



## Intern kontroll

Socialförvaltningens system för intern kontroll är uppbyggt genom att övergripande riskområden identifieras och rutiner fastställs för att över tid kunna hantera svåra och komplexa risker. Huvudlinjen är därmed inte en intern kontroll som är "projektrinriktad" utan snarare att ha system för att hantera riskerna.

Ett system för att hantera övergripande risker är att genom särskilt anställda SAS, MAS och MAR granska samtliga inrapporterade lex Sarah och vårdskador. Slutsatser runt detta arbete finns i kvalitets- och patientsäkerhetsberättelseavsnittet.

En annan viktig del, för att över tid hantera risk, är att ha ordning och reda bland processer och rutiner, ett arbete som också prioriteras. I år har det på socialnämndens område fastställts processer rörande dödsfall i särskilt och ordinärt boende.

Det är en risk om de olika verksamheterna inte har ett eget systematiskt kvalitetsarbete. Detta utvärderas i kvalitetsrevision och där är slutsatserna av årets revision på socialnämndens område blandad, där många enheter kommit igång på ett bra sätt, men där det också finns enheter där det brister. En risk som identifierats är chefs- och personalomsättning som gör att kvalitetsarbetet får göra omstarter.

Om inte det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar finns det också risker på systemnivå. Där har ett förbättringsarbete skett under året tillsammans med fackliga organisationer.

De ekonomiska riskerna får stor uppmärksamhet och under året har det ekonomiska läget för socialnämnden följts noggrant. Det ekonomiska läget har också förbättrats.

Dokumentation är ett annat viktigt område, som har stor betydelse för enskildas rättssäkerhet. Därför finns ett beslut om att alla enheter med dokumentationsansvar ska göra egenkontroll dokumentation. Årets egenkontroll visar att det finns vissa förbättringsområden, men också att det inte finns några brister på det viktiga området att dokumentation ska föras respektfullt och utan kränkande formuleringar.

Det finns utarbetade rutiner för systematisk loggkontroll, för att förhindra att enskilda anställda inte läser dokumentation som vederbörande inte har behörighet till. Årets loggkontroll på socialnämndens område visar inga avvikelser.

När förvaltningen hjälper enskilda med deras ekonomiska förehavanden är det viktigt med god ordning och struktur, varför det görs revisioner på detta område. 6 revisioner har gjorts inom funktionshinderomsorgen, något färre än planerat. Dock har det i år också kompletterats med en ny egenkontroll som omkring 50 enheter gjort. Varken revision eller egenkontroll visar på allvarigare brister, men det finns mindre förbättringar som behöver göras.

Införandet av det nya verksamhetssystemet Combine har pekats ut som en övergripande risk. Detta har ännu inte införts på socialnämndens område. Införandet på individ- och familjeomsorgens område, inom försörjningsstöd och familjerätt har inneburit så stora problem att tidsplanen för införande fått justeras.

Att enskilda inte får sina beslut verkställda i tid har pekats ut som en risk. Det har varit svårt att klara tidsgränser för exempelvis boendebeslut. Den långsiktiga lösningen är bland annat fler gruppboendeplatser och där kan den beslutade utökningen år 2020 innebära en ljusning.

## Framåtblick

Socialnämnden påverkas starkt av en övergripande samhällsutveckling där fler funktionshindrade behöver samhällets stöd. Inte minst gäller detta på socialpsykiatrins område, där ökad psykisk ohälsa och fler personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning innebär att fler söker hjälp hos socialnämnden.

Kommunens verksamhet på området påverkas också starkt av utvecklingen för den statliga verksamheten. Framtiden för personlig assistans, inklusive om det över huvud taget ska vara en kommunal verksamhet, har länge debatterats.

Mycket tyder på en fortsatt ökning av behov, både inom socialpsykiatri och inom boende och korttidsverksamheten. Det är fortsatt viktigt med byggnation av gruppboende samt att säkerställa driftsbudget för kommande volymökningar och investeringar.

De utmaningar förvaltningen har när det gäller personalförsörjningen kan få stora verksamhetsmässiga konsekvenser om det inte går att behålla och utveckla medarbetare samt attrahera nya medarbetare. Socialförvaltningen har ett pågående arbete kring både kompetensutveckling, hälsa och arbetsliv samt delaktighet och inflytande. Detta för att bli en attraktivare arbetsgivare där medarbetarna upplever arbetstillfredsställelse, möjlighet att utvecklas och goda arbetsförhållanden. En del av detta är arbetet med att gå från en deltidsorganisation till en heltidsorganisation. Detta förändringsarbete påverkar socialnämndens verksamhet till stor del och kommer på många sätt vara en utmaning under några år.

## Bilagor

### Mål och målandikatorer

#### Attraktiv kommun

##### Service och bemötande mot näringslivet

■ Jönköpings kommun ska vara en aktiv part och ha goda relationer med det samlade näringslivet. Kommunens förvaltningar ska ge god service, ett gott bemötande och arbeta för en ökad tillgänglighet.

##### Uppföljning och analys

Service och bemötande är en kontinuerlig fråga hos tillståndsenheten. Tillståndsenheten arbetar med att förbättra servicen och vara mottaglig för förslag på förbättringar.

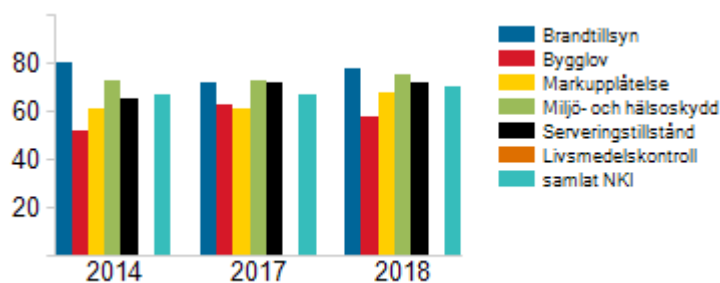
Den målandikator som följs här är "nöjd-kund-index". Tyvärr är inte 2019 års resultat tillgängligt ännu, vilket gör att målet ej kan bedömas.

##### Mål beslutat av:

Kommunfullmäktige

##### Målandikator

##### Nöjd-Kund-Index Insikten



Nöjd-Kund-Index mäter helhetsbedömningen från företagen i Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) undersökning Insikt. Undersökningen är en mätning av kommunernas myndighetsutövning inom fem myndighetsområden; brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd samt serveringstillstånd.

#### Hållbart samhälle

##### Minska den totala energianvändningen för persontransporter med bil

◆ En långsiktig målsättning är att kommunens energianvändning ska minska med minst 20 % mellan 2009-2020. Mätningar visar att den totala energianvändningen på socialförvaltningen 2018 var 832 kwh/årsarbetare. Minskningen kan ske genom att i större utsträckning använda alternativa färdmedel så som gång, cykel, kollektivtrafik eller andra tekniker som minskar behovet av transporter.

### Uppföljning och analys

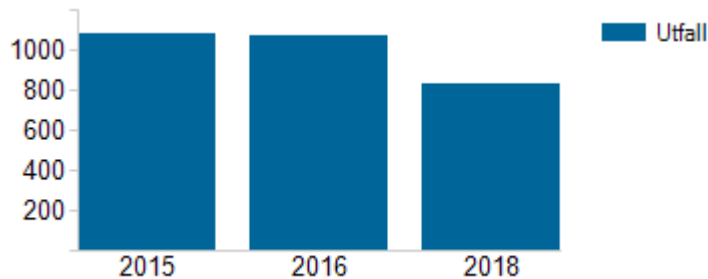
Socialförvaltningen arbetar integrerat med miljöarbetet i ledningssystemet Dialogen. Detta sker bland annat genom egenkontroller, vilket innebär att samtliga enheter i förvaltningen har gemensamma mål för miljöarbetet. Egenkontrollerna handlar bland annat om att ersätta energikrävande belysning med lågenergilampor och att ersätta bilresor med kollektivtrafik m.m. En bedömning av genomförda aktiviteter visar på att det under året funnits en brett genomförande av olika aktiviteter inom verksamhetens olika områdesindelningar. Detta visar på att förvaltningen i sin helhet genomfört förbättringar i den riktning som målet angivit. Vad gäller aktuell indikator för 2018 baseras den på en positiv från tidigare år och det finns ingen anledning att göra en annan bedömning för 2019. Aktuellt värde för 2019 finns tillhanda i mars månad.

#### Mål beslutat av:

Nämnd

#### Målindikator

##### Energianvändning



Energianvändning - persontransporter i kommunal verksamhet, (kWh/årsarbetare). För 2015 var energianvändningen för transporter 1086 kWh/ årsarbetare inom socialtjänsten.

## Medborgare

### Övergripande jämställdhetsmål

◆ Alla kvinnor och män, flickor och pojkar, som är invånare eller vistas i Jönköpings kommun ska ha rätt till bemötande, service och myndighetsutövning som är likvärdig oavsett kön. 🇯🇵

### Uppföljning och analys

Vid analys av årets brukarenkät sågs inga skillnader mellan könen som var på den nivån att det bedömdes behövas några särskilda uppdrag/mål.

När det gäller enheternas förbättringsarbete påminns de i en egenkontroll för 2019 om jämställdhetsfrågan. 28 enheter inom socialnämndens område har svarat ja eller delvis på frågan om de uppmärksammat skillnader mellan kvinnor och män i arbetet med årets förbättringsarbete.

En viktig fråga som rör jämställdhet när det gäller kommunens personal handlar om chefers villkor. Det har uppmärksammat att förvaltningar med en högre andel kvinnliga anställda och kvinnliga chefer i vissa avseenden har sämre villkor. Bland annat är det fler underställda per chef i socialförvaltningen jämfört med vissa andra förvaltningar. Socialnämnden har i sin verksamhets- och investeringsplan tagit ett steg för ökad chefstäthet, även om mer finns att göra.

Denna övergripande jämställdhetsnivå bedöms på gul nivå, eftersom det är svårt att klarlägga om det helt och hållet är uppfyllt.

**Mål beslutat av:**

Kommunfullmäktige

Jönköpings kommun arbetar för att minska och motverka utanförskap och öka sysselsättningen. Särskilt fokus behöver riktas mot utlandsfödda kvinnor

◆ Avsaknad av en egenförsörjning är en starkt bidragande orsak till att människor hamnar i ett utanförskap. Grupper som är i eller löper risk för utanförskap är ungdomar som inte når gymnasiebehörighet och genomgår gymnasieskolan med godkända betyg, personer med psykisk eller fysisk funktionsnedsättning, personer som varit beroende av försörjningsstöd lång tid och nyligen invandrade, särskilt kvinnor.

Jönköpings kommun medverkar till att möjliggöra för ökad sysselsättning och därmed motverka risken för utanförskap genom att utbildning för såväl barn som vuxna ger nödvändig kompetens. Kommunen är en aktiv part i nyanländas etablering. Genom arbetsmarknadsinsatser får de som står utanför arbetsmarknaden möjligheter att ta sig till en egenförsörjning. I rollen som arbetsgivare kan kommunen ta tillvara på människors kompetens för att matcha med kommunens kompetensbehov.

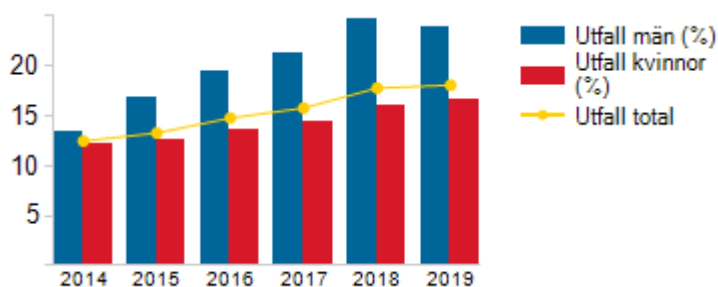
***Uppföljning och analys***

Funktionshinderomsorgen satsar mycket på att skapa delaktighet och inflytande för de individer som tar emot insatserna från funktionen. Ett sätt att göra detta än mer tydligt är att det under senaste året har anställts personer med egen erfarenhet som resurspersoner på olika sätt. Det finns i funktionen ett medborgarombud som är anställd på deltid och som även tar emot insatser själv från funktionen. Medborgarombudets uppgift är bland annat att delta på utbildningstillfällen med nyanställd personal för att tydliggöra medborgarperspektivet ytterligare. Inom socialpsykiatri görs även en satsning med att använda personer med egen erfarenhet, så kallade peers, som en del i verksamhetsstödet. Detta bidrar till anställningar för individer med olika typer av funktionsnedsättningar och främjar den återhämtning som är så viktigt för att komma tillbaka till arbetslivet. För funktionen innebär det även en mycket positiv verksamhetsutveckling att ta del av personer med egen erfarenhet av våra insatser som en del av verksamhetens förbättringsarbete.

Målet bedöms som gult eftersom det finns positiva insatser, som beskrivs ovan. När det gäller "särskilt fokus på utlandsfödda kvinnor" så finns det en större andel chefer med utländsk bakgrund inom funktionshinderomsorgen än i kommunen som helhet. Det finns en mindre andel anställda med utländsk bakgrund i funktionshinderomsorgen än i kommunen som helhet.

**Mål beslutat av:**

Kommunfullmäktige

**Målindikator****Anställda i Jönköpings kommuns organisation med utländsk bakgrund (%)**

Med utländsk bakgrund avses personer som är födda utomlands samt personer som är födda i Sverige men vars båda föräldrar är födda utomlands. Uppgifterna redovisas fördelat på kön och ålder för hela kommunen, de olika förvaltningarna samt de kommunala bolagen

**Delaktighet och inflytande**

◆ Funktionshinderomsorgen ska under året aktivt arbeta med aktiviteter som främjar delaktighet och inflytande. Medborgarna ska känna att upplevelsen av självbestämmande är i nivå med, eller högre, än tidigare år. Mäts genom nationell brukarenkät (SKL).

**Uppföljning och analys**

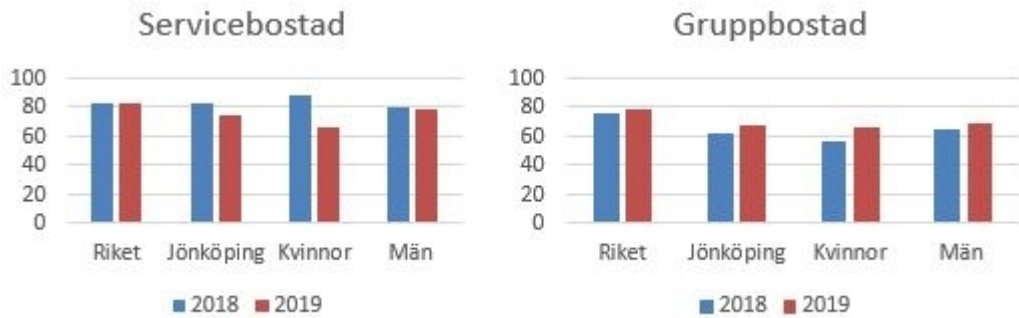
Funktionshinderomsorgen har i årets brukarundersökning prioriterat personer som bor i gruppboende och i serviceboende. Att funktionshinderomsorgen delat upp undersökningen i olika insatser mellan olika år beror på att det krävs ett alltför omfattande arbete med genomförandet av undersökningen. Resultatet från årets brukarenkät visar att självbestämmandet inom servicebostäder i Jönköping har minskat i jämförelse med 2018. På motsvarande sätt har resultatet inom gruppboendestäder ökat i jämförelse med 2018. Trots att värdet som gäller självbestämmande har minskat på servicebostäder ligger det ändå högre än inom gruppboendestäder.

Delaktighet och inflytande har under 2019 varit ett stort fokusområde för funktionshinderomsorgen och med hänsyn till resultatet i årets brukarenkät kan konstateras att området behöver ha fortsatt fokus under kommande år.

**Mål beslutat av:**

Nämnd

**Målindikator****Nationell brukarenkät SKL**



## Arbetsgivare

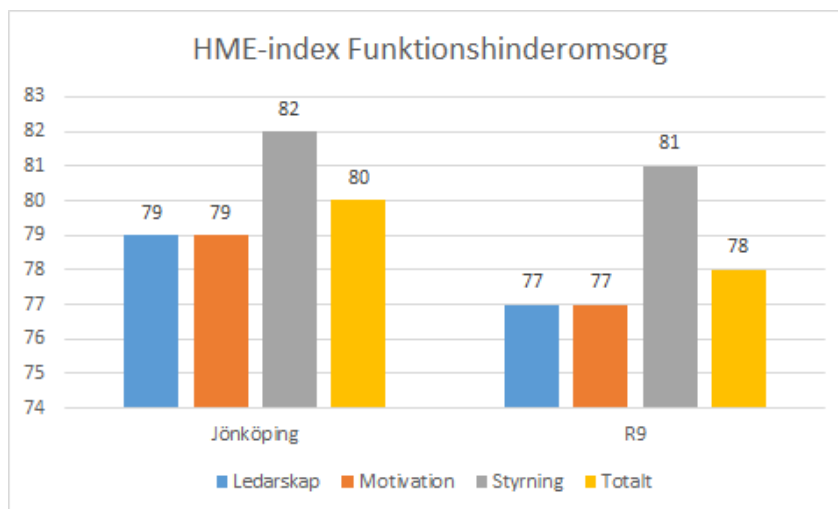
### Psykosocial arbetsmiljö

Medarbetarna i socialtjänsten skall uppleva att arbetsmiljön är i nivå med jämförbara kommuner i landet. 🟢

### Uppföljning och analys

Jämna år genomförs en kommunövergripande medarbetarundersökning och ojämna år har förvaltningarna möjlighet att välja hur undersökningen kan göras. Socialförvaltningen valde att göra på samma sätt som 2017 med en undersökning som innehöll de nio sk HME-frågorna. Dessa frågor är framtagna av SKR (Sveriges kommuner och regioner) och RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) och ingår i den kommunövergripande medarbetarundersökningen. HME står för Hållbart medarbetarengageman. 2019 års medarbetarundersökning gjordes under oktober månad.

Frågorna i undersökningen är indelade i områdena motivation, ledarskap och styrning. Ett delindex för varje område och ett totalindex visas i diagrammet. Ett högt värde indikerar en hög nivå på hållbart medarbetarengageman. HME-frågorna möjliggör jämförelser med andra kommuner. Jönköpings kommun ingår i R9 som är ett Resultatnätverket med åtta andra jämförbara kommuner. I diagrammet visas HME-index för funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun och ett medelvärde för R9-kommunernas HME-index för funktionshinderomsorgen. 2019 är det ett fåtal av R9 kommunerna som ingår i medelvärdet.



Funktionshinderomsorgen i Jönköpings kommun har högre index inom alla frågeområdena jämfört med R9 - kommunerna.

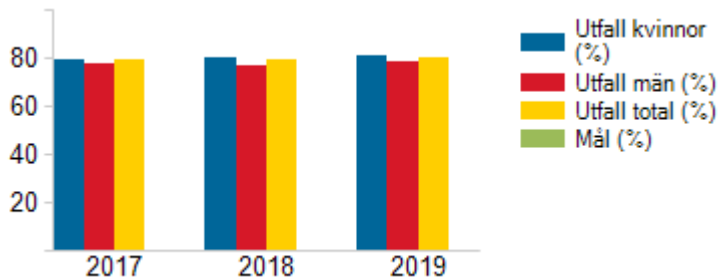
Målet att medarbetarna i Jönköpings socialtjänst ska uppleva att arbetsmiljön är i nivå med jämförbara kommuner i landet är uppfyllt.

**Mål beslutat av:**

Nämnd

**Målindikator**

Mäts genom nöjd medarbetarindex, NMI.



**De kommunanställda ska spegla befolkningens sammansättning**

De kommunanställda ska återspegla befolkningens sammansättning. Andelen anställda kvinnor och män i Jönköpings kommun med utländsk bakgrund ska öka. Andelen kvinnor och män i befolkningen i arbetsför ålder som har utländsk bakgrund var 23,7 procent vid utgången av 2015.

**Uppföljning och analys**

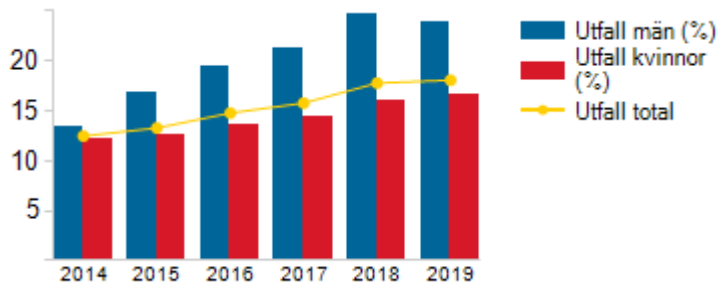
Andelen anställda med utländsk bakgrund är 18,1 procent. Eftersom nämndsindelningen har förändrats är jämförelser med tidigare år inte möjlig. Målsättningen att andelen män och kvinnor med utländsk bakgrund ska öka, för att på längre sikt återspegla den faktiska befolkningssammansättningen har inte uppnåtts. Andelen av kommunens befolkning i arbetsför ålder som har utländsk bakgrund i Jönköpings kommun är 27,4 %.

När det gäller chefer har 21,3 procent av samtliga chefer utländsk bakgrund.

**Mål beslutat av:**

Kommunfullmäktige



**Målindikator****Anställda i Jönköpings kommuns organisation med utländsk bakgrund (%)**

Med utländsk bakgrund avses personer som är födda utomlands samt personer som är födda i Sverige men vars båda föräldrar är födda utomlands. Uppgifterna redovisas fördelat på kön och ålder för hela kommunen, de olika förvaltningarna samt de kommunala bolagen

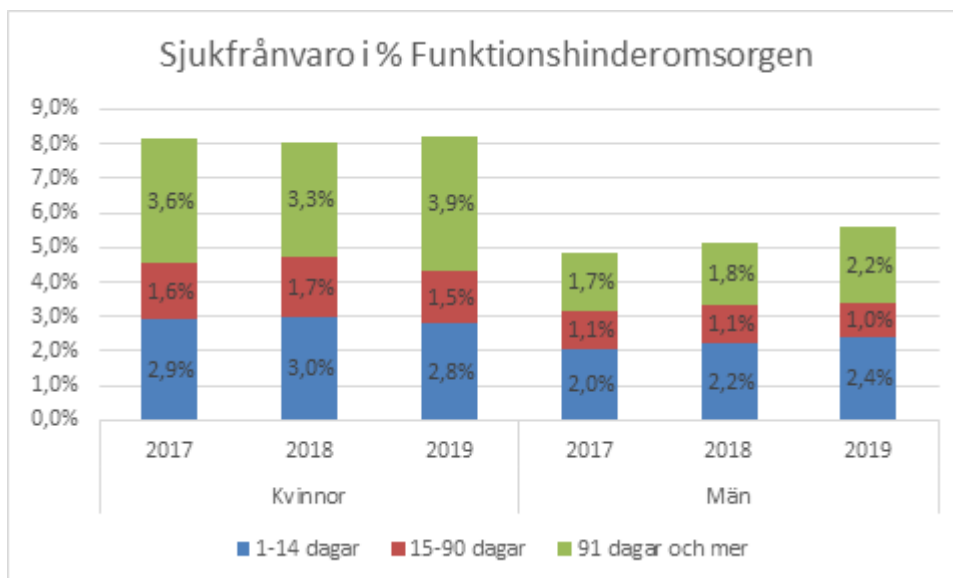
**Minskad sjukfrånvaro**

◆ Sjukfrånvaron hos kommunens medarbetare ska minska. Särskild vikt ska ägnas anställda kvinnor eftersom sjukfrånvaron är avsevärt högre bland dem än bland män. 📌

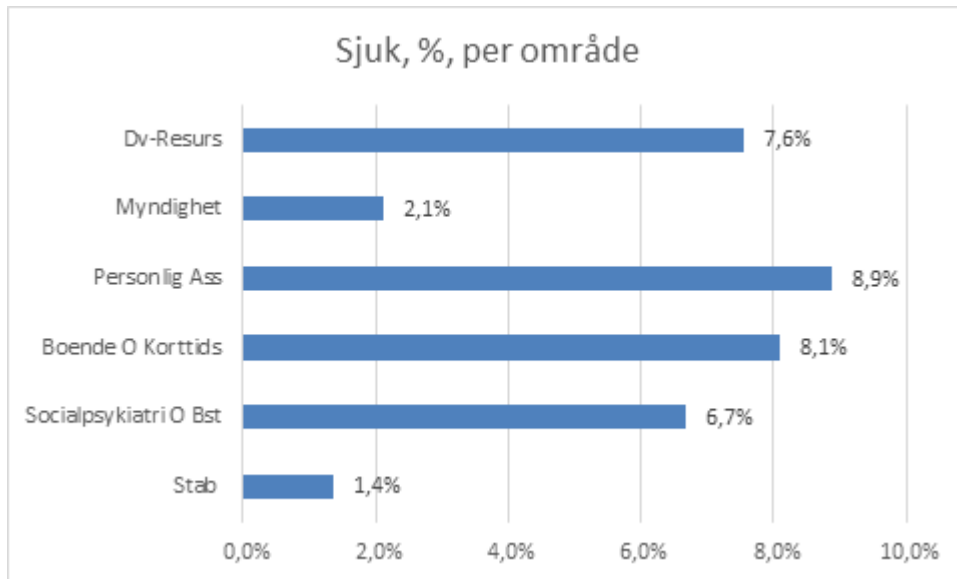
**Uppföljning och analys**

Eftersom Individ-och familjeomsorgen ingick i socialnämnden tidigare år redovisas här sjukfrånvaron för funktionshinderomsorgen.

Den totala sjukfrånvaron för funktionshinderomsorgen är 7,7 % för 2019 vilket är lite högre än 2018 då den var 7,5 %. Sjukfrånvaron delas in i tre intervaller efter hur långa sjukfrånvarotillfällen är; 1-14 dagar, 15-90 dagar respektive 91 dagar och längre.



Den korta sjukfrånvaron, 1-14 dagar minskar för kvinnorna medan den ökar för männen. För både kvinnor och män i funktionshinderomsorgen ökar de långa sjukskrivningarna, som vara 91 dagar eller längre. Sjukfrånvaro i intervallet 15-90 dagar minskar för både kvinnor och män.



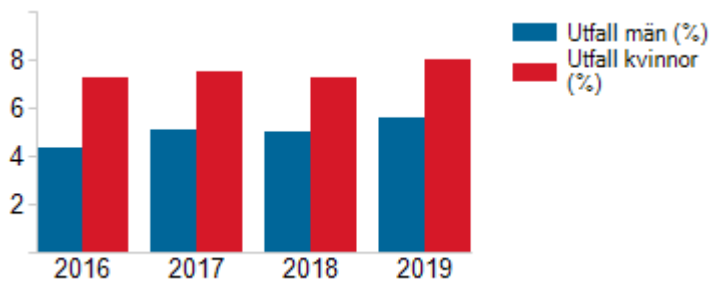
Området personlig assistans har den högsta sjukfrånvaron inom funktionshinderomsorgen. Där har sjukfrånvaron ökat sedan 2018. Inom övriga områden är sjukfrånvaron i stort sett oförändrad eller minskar. Områden har förändrats sedan 2018 så det är inte helt jämförbart.

**Mål beslutat av:**

Kommunfullmäktige

**Målindikator**

**Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt (%)**



Den totala sjukfrånvaron ackumulerat under året, som andel (%) av den tillgängliga ordinarie arbetstiden. Avser nämndens samtliga anställda. Avser den obligatoriska sjukfrånvaroregistreringen.

Under 2016 finns det endast tillgång till statistik mars 2016 -december 2016.

**Heltid som norm**

◆ Nämnden behöver säkra kompetensförsörjning över tid. Ett sätt att göra detta är att arbeta med "Heltid som norm". Kostnaderna ska inte öka med anledning av detta.

**Uppföljning och analys**

Heltid som norm som Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, och Kommunal kom överens om 2016, blev till en handlingsplan i kommunen 2017. Socialnämnden har under året som gått fortsatt

med det stora förändringsarbete som det innebär att gå från en deltidsorganisation till en heltidsorganisation. Arbetsgivaren och Kommunal har tillsammans under hösten arbetat fram ett förslag på införandeorganisation som ska stärka delaktighet och inflytande. För att stödja chefer och verksamheten i arbetet med strategisk bemanningsplanering finns nu fyra schemacontrollers. Att gå från en deltidsorganisation till en heltidsorganisation är ett stort förändringsarbete som kräver mycket arbete för alla inblandade. Att samtidigt göra detta kostnadsneutralt för verksamheten är ytterligare en utmaning.

Sysselsättningsgraden för tillsvidareanställda har ökat från 94 % till 95 % under 2019 men är oförändrad jämfört med samma period föregående år. Utebliven ökning av sysselsättningsgraden måste ställas i relation till det faktum att sysselsättningsgraden redan är relativt hög.

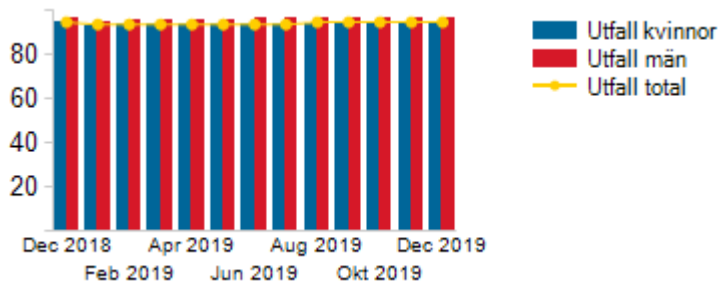
Andelen arbetade timmar för timanställda har minskat något under året för att sedan öka något i maj och juni vilket är naturligt med tanke på semesterperioden. Totalt har andelen minskat med 0,2 % jämfört med föregående år.

**Mål beslutat av:**

Nämnd

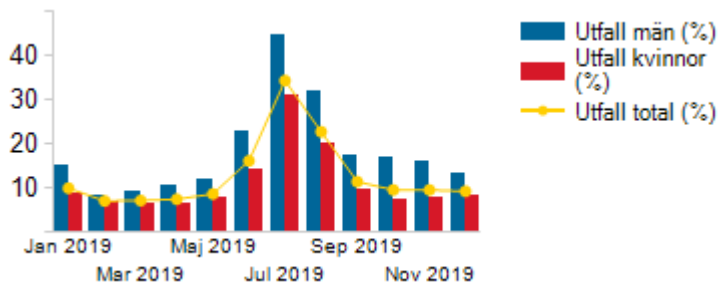
**Målordikator**

**Sysselsättningsgrad för tillsvidareanställda**



Sysselsättningsgraden för tillsvidareanställda ska öka.

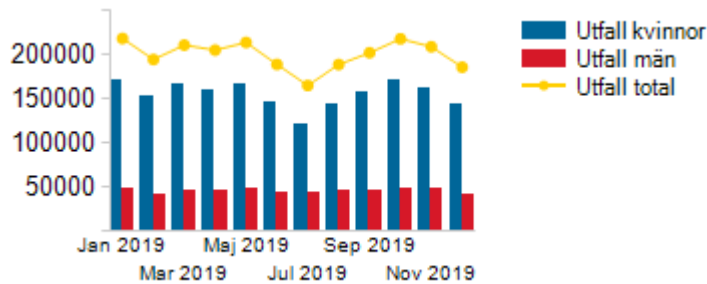
**Andel arbetade timmar utförda av timanställda**



Andelen arbetade timmar utförda av timanställda ska minska.

**Målandikator**

**Totalt antal arbetade timmar**



Totalt antal arbetade timmar ska inte öka till följd av "Heltid som norm".

**Ekonomi**

Ekonomi i balans för enheterna

◆ Resultatenheterna samt de anslagsfinansierade enheterna håller sig inom tilldelade resurser.

**Uppföljning och analys**

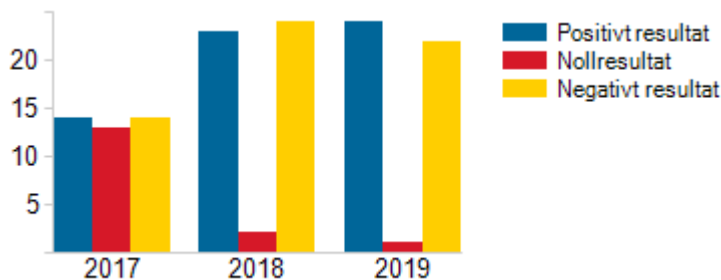
Inom funktionshinderomsorgen visar de flesta av enheterna positiva resultat eller ett utfall om +/- 0 kr.

**Mål beslutat av:**

Nämnd

**Målandikator**

**Enheterna har minst ett nollresultat i förhållande till tilldelade resurser.**



Ekonomiskt utfall enligt plan

◆ Socialnämnden har i uppdrag att nå en budget i balans på 2 till 3 års sikt. För 2019 är detta inte möjligt och ett underskott om 35 mnkr accepteras.

**Uppföljning och analys**

Inför 2019 fanns det många utmaningar avseende ekonomin inom socialnämndens område. Funktionshinderomsorgen hade vid utgången av 2018 ett underskott om 71 mnkr. Inför 2019 beslutade

Kommunfullmäktige om tillskott till nämnden samt en rambudget och den nya nämnden som tillträdde från årsskiftet satte omgående igång med åtgärder i syfte att reducera underskottet. Under året har arbete pågått med att genomföra åtgärder samt att nå kostnadskontroll. Nämnden beslutade i verksamhetsplan inför 2019 att ett underskott om 35 mnkr var acceptabelt.

Under årets inledning visade prognoser på ett underskott om 30 - 35 mnkr. Prognoserna har hela tiden visat på ett underskott i denna storlek och utfallet blev så ett underskott om 31 mnkr, dvs prognoskvaliteten har varit god. I budgettilldelning inför 2020 har nämnden tillförts 30 mnkr i syfte att täcka en konstaterad underfinansiering inom verksamheten.

Nämnden överskrider tilldelade ramar med 31 miljoner vilket är 3,2 % i förhållande till ramarna

**Mål beslutat av:**

Nämnd

**Målindikator**

**Ekonomiskt utfall**



---

## Uppdrag

### Medborgare

**Uppdrag**

**Dokumentation** Införandet av ett nytt verksamhetssystem kommer ställa krav på en ökad användning av standardiserade metoder för utredning, bedömning och social dokumentation. Förvaltningen ges i uppdrag att fortsätta arbetet med att ta fram strategier och vägledningar för detta område som en viktig del i införandet av ett nytt verksamhetssystem. Uppdraget förväntas behöva löpa över flera verksamhetsår, vilket innebär att ingen sluttid fastställs för uppdraget under 2018.

**Beslutat av:**


Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Arbetet med att förbereda för det nya verksamhetssystemet och de förändringar som det innebär för verksamhetens dokumentation har pågått under 2018 och 2019 och kommer att fortsätta även under 2020 (då i nytt uppdrag)

---

### Uppdrag

**Det digitala utanförskapet**  Det digitala samhället har en rad fördelar. Kartläggningar visar dock att olika grupper riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap, vilket försvårar deras deltagande i samhällslivet. Som en del i nämndens arbete med att medverka i samhällsplaneringen ges förvaltningen i uppdrag att göra en kunskapsmanställning som speglar innebörden av det digitala utanförskapet för enskilda medborgare. Kunskapsöversikten som rapport redovisas till nämnden i maj månad.


**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Rapporten redovisad och godkänd i nämnd i juni månad i enlighet med förvaltningens förslag. Nämnden har sedan skickat ärendet till KS för kännedom, där ärendet har behandlats i september månad. Av beslutet från KS framgår att Stadskontoret har i uppdrag att beakta innehållet i rapporten i det fortsatta arbetet med kommunens digitaliseringsstrategi.

---

**Jämställdhetsanalyser verksamhetssystem**  Införandet av nytt verksamhetssystem kommer ha stor påverkan på förvaltningens förmåga att följa upp och analysera verksamheten. Bland annat kan det handla om att kunna säkerställa att den vård och omsorg som förvaltningen bedriver är jämställd. Förvaltningen ges i uppdrag att säkerställa att genusperspektivet beaktas i framtida möjligheter att analysera verksamhetens resultat och processer inom ramen för det nya verksamhetssystemet som införs under 2019 och 2020. Uppdraget redovisas i verksamhetsberättelse för 2019

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Under hösten 2019 har arbetet med att införa Combine inom socialnämndens områden påbörjats. I arbetet kommer hänsyn tas till möjlighet att kunna analysera verksamheten utifrån ett genusperspektiv. Arbetet kommer att pågå under 2019/2020 för att möta verksamhetens behov av analyser.

---

**Analys av verksamheten ur ett jämställdhetsperspektiv**  Förvaltningen får i uppdrag att under året genomföra analys av verksamheten som är kopplad till det kommunövergripande jämställdhetsmålet. Ett exempel kan vara analys av upplevelsen av inflytande för de män respektive kvinnor som kommer i kontakt med socialförvaltningen. Analys ska redovisas till nämnden som en del av kvalitetsrapporten i november.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Viss analys ur jämställdhetsperspektiv finns i verksamhetsberättelse.

---

**Fri ledsagning** Under ett års tid genomfördes ett projekt om Fri ledsagning inom funktionshinderomsorgen. Projektet avslutades i september 2018 och kommunfullmäktige har beslutat om uppföljning av följande punkter: A. Följ upp hur arbetet med ramliknande beslut avseende ledsagning tillämpats i organisationen, senast juni 2019. B. Utredda möjligheterna att förenkla handläggningen avseende tilläggsbeslut samt förenkla handläggningen vid omprövning av ledsagning avseende personer med långvariga funktionsnedsättningar. C: Utvärdera målgruppens nöjdhet med ledsagningen och redovisa till kommunfullmäktige senast oktober 2020. Uppdraget vad gäller rambeslut behandlas i nämnden i maj månad.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

### Socialnämnd

2019-05-14 återrapporterade förvaltningen till socialnämnden uppdraget gällande ramliknande beslut samt förenklad handläggning inom ledsagning. Socialnämnden godkände återrapporteringen.

---

#### Uppdrag

**Kosthållning och hälsa** I syfte att främja medborgarnas hälsa vill funktionshinderomsorgen öka medarbetarnas kompetens kring kost och hälsa och skapa ett professionellt förhållningssätt kring mat och måltider. Utvecklingsledare kost ges i uppdrag att ta fram en långsiktig strategi för implementering av hälsofrämjande arbete med mat och måltider. Strategin ska leda till en ökad och bibehållen kompetens och en verksamhet som arbetar målinriktat med hälsofrämjande insatser kring mat och måltider. Uppdrag ges också att under 2019 påbörja implementering enligt framtagna strategier. En sammanfattande beskrivning av strategins innehåll redovisas för nämnden i november månad.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

#### Socialnämnd

Beslut har fattats att lägga in frågor om kost och hälsa in i den enskildes genomförandeplan, för att på bästa sätt ha fokus på området och göra en individuell planering utifrån varje enskildes behov.

---

#### Bemötande i myndighetsutövningen

Det av är stor vikt för funktionshinderomsorgen att de brukare som kommer i kontakt med handläggare upplever ett gott bemötande och god service. Förvaltningen får i uppdrag att under 2019 ta fram en enkät och genomföra en utvärdering med syfte att mäta upplevelsen av service och bemötande. Resultatet kommer användas för att ge underlag för fortsatt verksamhetsutveckling. Resultat av uppföljningen redovisas i nämnden i verksamhetsberättelse. Uppföljningen ska särskilt uppmärksamma om det föreligger skillnader vad gäller bemötande mellan män och kvinnor.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Totalt ingick 9 frågor i enkäten och frågorna handlar främst om handläggarens arbetssätt, vilken servicenivå och tillgänglighet som brukaren upplever att verksamheter har. 69 personer svarade på enkäten, 39 kvinnor och 29 män. Resultatet visar även att 61 personer upplever att handläggarna frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation kan förbättras. Resultatet från skattningen av handläggarnas servicenivå visar på hög nöjdhet bland brukarna. Brukarna har lämnat egna kommentarer och resultatet av kommentarerna återspeglar genomgående hög nöjdhet.

---

## Verksamhet

#### Uppdrag

**Ändamålsenlig läkemedelshantering** Uppdrag ges berörda verksamheter inom förvaltningen att i ett gemensamt projekt, med anställd farmaceut, arbeta med att skapa en säker och ändamålsenlig läkemedelshantering, både ur den enskildes perspektiv och ur ett utförarperspektiv. Läkemedelshantering utförs av personal i alla förvaltningens funktioner och det finns många delar i läkemedelshanteringsprocessen som är oklara. Inom läkemedelsprojektet som pågick i hela länet från april 2015 till april 2016 kartlades processen för läkemedelshantering och delar som behövde utvecklas och förbättras belystes. Kunskapen och erfarenheterna från det projektet ska utgöra grunden i detta nya projekt. Projektet pågår oktober 2018 – oktober 2021. Delredovisning till äldrenämnd i oktober 2019.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Projektet pågår och har redovisats, flera förbättringar av läkemedelsprocessen är gjorda, men mer återstår. Projektets fortsättning formuleras i nytt uppdrag från 2020.

---

#### Uppdrag

**Förändrat arbetssätt för utredning och dokumentation** Införande av arbetssätt "Individens behov i centrum" (IBIC) och klassifikation av vårdåtgärder (KVÅ). Uppdrag ges att förbereda införandet av nya arbetssätt för funktionshinderomsorg, äldreomsorg och hälso- och sjukvård, enligt de av socialstyrelsen prioriterade modellerna IBIC och KVÅ. Syftet är att individens behov ännu tydligare ska uppmärksammas och att verksamheten ska uppnå en högre grad av struktur och möjlighet till uppföljning. Arbetssättet stärker ytterligare förvaltningens genomförande av så kallade rambeslut. Införandet sker i samband med det nya verksamhets-systemet Combine under 2019-2020. En skriftlig delredovisning redovisas till nämnd i mars månad 2019.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Arbetssättet IBIC och KVÅ har under årets förberetts. Fortsättning följer under 2020, vilket formuleras som ett nytt uppdrag.

---

**Förbättringsarbete runt nyckeltal** Uppdrag ges till enheten för analys och strategi och ekonomienheten att analysera vilka nyckeltal och indikatorer som är lämpliga att fortsätta att följa på ett övergripande plan. Syftet är att ännu bättre än idag kunna leverera en bild av kvaliteten i socialförvaltningens verksamhet för beslutsfattare och allmänhet. Nyckeltalen kan röra ekonomiska indikatorer, men också nyckeltal som rör nöjdhet med socialförvaltningens verksamhet (brukarundersökningar), tillgång till socialförvaltningens verksamhet (kösituation) och olika typer av nyckeltal som fångar kvaliteten i förvaltningens insatser. Nyckeltal ska även säkerställa analys mellan kvinnor och män. Skriftlig redovisning till förvaltningsledning i juni 2018 och till nämnderna i augusti 2018.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Flera förändringar har genomförts under året. Frågan om väntetid/ej verkställda beslut har lyfts tydligare än tidigare i kvalitetsrapport. Förbättringar har gjorts i arbetet runt mål, internkontroll med mera.

---

**Vårdsamordning vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård** I samverkan med Region Jönköpings län har förvaltningen utvecklat ett arbetssätt för vårdsamordning vid utskrivning från sjukhus. Under 2019 finns behov av ytterligare uppföljning och förbättring av processen. Vidare breddas arbetet då även den psykiatriska vården under 2019 inkluderas i det nya arbetssättet. Förvaltningen får i uppdrag att under året arbeta med processen och muntligen redovisa resultat av arbetet till nämnden i oktober månad.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Avrapporterat i Socialnämnd 2019-09-17

---

**Revisionsmodell för 2020-2023** Förvaltningen har som en del av ledningssystemet DIALOGEN och den interna kontrollen under fyra år arbetat med en särskild revisionsmodell. Under 2019 ges förvaltningen i uppdrag att revidera och göra en översyn av nuvarande revisionsmodell. Förvaltningen ska i november 2019 skriftligen redovisa förslag på revisionsmodell för 2020.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

En ny revisionsmodell med områdesrevision har arbetats fram under året och ska förverkligas under 2020-2023.

---



### Uppdrag

**Digitaliseringsarbete** Digitaliseringen ska förstärkas i Jönköpings kommuns verksamheter. Förvaltningen får i uppdrag att digitalisera fem processer i verksamheten som ett led i kommunens digitaliseringsarbete. Utfallet av uppdraget redovisas i nämndens verksamhetsberättelse. En muntlig delredovisning sker i september månad.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Digitaliseringsarbetet inom socialförvaltningen har under 2019 fokuserat på 4 områden.

**Nytt verksamhetssystem- Sammanhållen socialtjänst i Combine.** Fokus ligger på kvalitativ och rättssäker dokumentation som möjliggörs av mobilitet och e-tjänster. Våra verksamheter inom försörjningsstöd och familjerätt har börjat använda systemet. Efter utvärdering ser verksamheten ett stort behov av att även börja använda e-tjänsterna i Combine fullt ut för att få full effekt av systemet.

**Välfärdsteknologi och digitala tjänster** Fokus ligger på att hitta en plattform för trygghetsskapande teknik där stor del i arbetet ligger på att hitta nya framtidssäkrade trygghetslarm. En utvärdering har skett under året och en direktupphandling har genomförts. Avsikten är att testa ett par olika typer av larm för att sedan kunna göra en större upphandling.

**E-handel** Under året har det nya inköpssystemet använts fullt ut i verksamheten vilket har gjort att hantering av beställningar och fakturor har skett digitalt. Systemet fungerar väl men det finns utmaningar kring processen kring attesteringar av beställningar som behöver förtydligas.

**E-lärande** Arbetet med socialtjänsten play har fortsatt under året och utnyttjandet av tjänsten ökar. I arbetet med att införa det nya verksamhetssystemet har beslut tagits att en stor del av utbildningen ska ske via e-lärande. Ett stort antal filmer har spelats in för att underlätta lärandet som även har kompletterats med handledning via superanvändare.

Rapporterat till nämnd

---

**Infrastruktur för trådlös teknik** Framtida välfärdsteknik kommer förutsätta att kommunen har en infrastruktur för att kunna ansluta trådlös teknik i den enskildes hem men även på särskilda boenden. För detta ändamål får förvaltningen i uppdrag att utreda kostnaden för att öka täckningsgraden på kommunens wifi inom verksamheter såsom boenden och andra verksamhetslokaler. Underlaget ska presenteras i VIP 2020-2022 som nämnden hanterar i juni månad. Behovet av investeringsmedel ska beaktas i investeringsbudget i april 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Ett arbete pågår inom kommunen för att säkerställa att kommunens lokaler har tillgång till bra internetuppkoppling. Inom socialnämndens område innebär det att flera lokaler under året har uppgraderats till fiberuppkoppling för att säkerställa att stabil interuppkoppling finns. Arbetet kommer att pågå under 2019/2020.

---

**Tillgänglighet till datorteknik** Tillgången till datorer är för närvarande begränsad för stora grupper av medarbetare. Tillgängligheten till datorteknik utgör därmed en begränsning vad gäller kommande digitalisering inom förvaltningen. Förvaltningen får i uppdrag att i investeringsbudget 2020-2024 som nämnden hanterar i april månad ge förslag på ytterligare investeringar för en utökning av datorkapacitet.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Under 2019 har ett arbete genomförts kring att byta ut en stor del av de datorer som har funnits inom verksamheten till nya och snabbare datorer. De tunna klienter som har funnits har tagits bort. Verksamheterna har haft möjlighet att byta till bärbara datorer där behov har funnits. När det nya verksamhetssystemet fullt ut har rullats ut kommer troligen verksamheten se ett större behov av att använda trådlös teknik. I dagsläget är det svårt att exakt avgöra vilken teknik som ska användas då verksamheten inte har fått tillgång till det nya systemet.

---

#### Uppdrag

**Intern rutiner boende LSS** Funktionshinderomsorgen har en underkapacitet vad gäller bostäder med särskilt service. För att så långt som möjligt säkerställa att beslut verkställs inom rimlig tid, ges förvaltningen i uppdrag att se över den interna processen kring anvisning av särskilt boende LSS. Redovisning av uppdraget sker i verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

#### Socialnämnd

Rutinen för anvisning av bostad med särskild service är reviderad i syfte att göra processen mer effektiv. Följsamhet med den reviderade processen förväntas leda till att funktionshinderomsorgen så långt som möjligt kan säkerställa att beslut om bostad med särskild service verkställs inom rimlig tid. Utvärdering av processen kommer ske under 2020 för att säkerställa att processen får önskad effekt.

---

**Daglig verksamhet** Funktionshinderomsorgen har ett stort antal beslut som inte lyckas verkställas inom tre månader. En av insatserna som särskilt berörs är daglig verksamhet för personer med psykiska funktionshinder. Förvaltningen ges i uppdrag att göra en översyn gällande daglig verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar för att utreda om insatsen bör organiseras annorlunda. Uppdraget redovisas för nämnden i september månad.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Redovisning för socialnämnden har gjorts under oktober månad. En översyn av daglig verksamhet, stöd till arbete och studier, har genomförts som resulterat i att åtgärder vidtagits och organisatoriska förändringar genomförts i syfte att minska antalet icke verkställda beslut om daglig verksamhet för personer med psykiska funktionshinder.

1. Ett flödesschema har tagits fram med tydliga tidsramar som förtydligar processen för vägledning och när beslutet ska vara verkställt.
2. Under 2019 har arbetskonsulenter, enhetschef och samordnare haft regelbundna uppföljningar kring var medborgarna befinner sig i processen och utifrån det satt upp mål att jobba mot kommande kvartal.
3. Ett brev har skickats ut till alla medborgare som har stöd av en arbetskonsulent med information om vad insatsen innebär och att målsättningen är att medborgaren ska vara ute på en plats inom tre månader.
4. From 1 september tillhör de två vägledarna för daglig verksamhet område myndighet. Vägledarna ska ha en neutral roll mellan myndighet och verkställighet. Behov av likhet i rollen oavsett målgrupp för verkställighet.
5. Ett fortsatt arbete pågår kring utformningen av arbetet med IPS-metoden samt hur övrig daglig verksamhet för personer med psykiska funktionshinder bör utformas. Arbete kommer fortgå under 2020 med syfte att få ner antal ej verkställda beslut inom insatsen.

---

**Arkivhantering** Socialförvaltningen har en rad arkiv med ansvar kopplat till arkivregler, förvaring och gallring. Det finns ett behov av att förbättra detta arbete. Förvaltningen får i uppdrag att samordna detta arbete bland annat med fokus på förbättrad information och utbildning till berörda medarbetare. Uppdraget redovisas i nämndens verksamhetsberättelse

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Socialförvaltningen har under året genomfört förbättrade rutiner kring arkivarbetet samt infört processbaserad arkivredovisning för nämndens centrala arkiv. Utvecklingsarbetet har skett i samarbete med kommunens stadsarkiv för effektiv och kvalitetssäkrad slutarkivering av allmänna handlingar enligt gällande lagstiftning.

---

### Uppdrag

**En sammanhållen socialtjänst i Combine** Uppdrag ges till socialförvaltningen att under 2019 påbörja införandet av nytt verksamhetssystem för socialtjänsten. Målsättningen med införandet är att säkerställa en god, ändamålsenlig och rättssäker dokumentation. Vidare ska ett nytt verksamhetssystem möjliggöra en ökad mobilitet för medarbetare när det gäller planering, dokumentation och uppföljning. Efter införandet i verksamheten kommer även olika e-tjänster att erbjudas medborgare i kommunen. Införandet pågår fram till 2021. Det arbete som genomförts under 2019 redovisas i nämndens verksamhetsberättelse.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Under 2019 har arbetet med att förbereda, anpassa och införa det nya verksamhetssystemet Combine fortsatt. Införandet av ett nytt verksamhetssystem innebär en övergång till ett mer strukturerat och standardiserat arbetssätt. Det innebär också att förvaltningens samtliga funktioner kommer arbeta med stöd av ett och samma system. Införandet sker i tre faser. Första fasen innefattar försörjningsstöd och familjerätt. Andra fasen rör barn- och ungdom samt missbruksvården. Äldreomsorg, funktionshinderomsorg samt hälso- och sjukvård ingår i den tredje fasen. Målet med arbetet är att skapa en sammanhållen socialtjänst, där vi arbetar mer lika och med medborgaren i centrum. Verksamhetssystemet ska stödja ett processororienterat arbetssätt, vara modernt och användarvänligt samtidigt som det ska stödja ett mobilt arbetssätt. Dessutom ska vi kunna erbjuda fler e-tjänster till kommunens medborgare. Våra verksamheter inom försörjningsstöd och familjerätt (fas 1) har börjat använda systemet under våren 2019. Under hösten 2019 har förvaltningen valt att invänta leverantörens förändringar av systemet vilket inneburit att barn- och ungdom samt missbruksvårdens verksamheter (fas 2) inte påbörjat införandets enligt tänkt planering. För äldreomsorg, funktionshinderomsorg och hälso- och sjukvård (fas 3) följer förvaltningen den tänkta planeringen innefattande ett införande under 2020.

---

**Förberedelse för upphandling trygghetsskapande teknik.** Nuvarande avtal gällande trygghetslarm i ordinarie boenden löper ut 2020. Dessutom finns behov av modernisering kring trygghetslarmen i våra särskilda boenden.

Utvecklingen av välfärdsteknik/digital teknik som kan möjliggöra en större trygghet och ett mer självständigt liv går snabbt. Vi behöver säkerställa att vi har en plattform

där relevant teknik kan implementeras och användas när ett behov har identifierats och kan tillgodoses med hjälp av teknik. Omvärldsbevakning, kartläggning och planering kommer att påbörjas under 2019. Uppdraget redovisas till nämnden i verksamhetsberättelse.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Omvärldsbevakning i form av leverantörsträffar är genomförda under våren 2019. Nytt trygghetslarm är installerat på Junegården under Q2. På Lärlingen färdigställdes installation av nytt trygghetslarm under december 2019.

Gällande trygghetslarm riktat mot ordinarie boende har tillsammans med upphandlingsenheten ett förslag jobbat fram med förlängning av avtal. Nytt avtal beräknas vara klart under Q1 2020.

Gällande behovet av trygghetsskapande teknik kopplat till särskilda boenden pågår framtagande av projektplan. Ett antal aktiviteter kommer att beställas/genomföras under 2020:

- kartläggning av wifi på särskilda boenden
  - utvärdering av installationer på Junegården och Lärlingen
  - kartläggning av användning trygghetslarm på särskilda boenden
  - kravställning till upphandling
  - upphandling
-

## Arbetsgivare

### Uppdrag

**Strategisk bemanningsplanering** Uppdrag ges till äldrenämnden och socialnämnden att utveckla en strategisk bemanningsplanering samt utforma kompetenshöjande insatser avseende resursplanering för medarbetare och chefer.

**Beslutat av:**

Kommunfullmäktige

✓ Avslutad enligt plan

Projekt bemanningsplanering och arbetstidsmodeller avslutas vid årsskiftet 2019/2020. Under projektiden har utbildning för alla chefer i strategisk och operativ bemanningsplanering genomförts, TimeCare har införts som stödssystem, bemanningshandboken har tagit fram i samverkan med fackliga organisationer och fyra schemacontroller finns nu på plats som har till uppgift att stötta chefer i införandet av både heltid som norm och i arbetet med bemanningsplanering.

Under året har förvaltningen tillsammans med Kommunal arbetat fram en plan för det fortsatta arbetet, med fokus på att möjliggöra delaktighet och att säkra upp så att bemanningshandboken följs.

Från 2020 övergår nu arbetet i ett införande som fortsatt kommer arbeta med frågorna. En styrgrupp för införandet skapas där socialdirektör och ordförande för Kommunals sektion vård- och omsorg sitter som ordförande respektive vice ordförande.

---

**Planering, genomförande och uppföljning av kompetensutvecklingsinsatser** Planering, genomförande och uppföljning av kompetensutvecklingsinsatser. Förvaltningen har sedan 2016 en ändamålsenlig struktur för att administrera och genomföra olika utbildningar. Nästa steg i detta arbete är att förbättra formerna för utbildningsplanering kopplat till kostnader och nyttan med olika utbildningar med det övergripande målet att stärka kompetensen i organisationen. Under 2019 ska arbetet med utbildningsplaneringen ytterligare stärkas. Uppdraget redovisas i verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Uppdraget är slutfört, se bifogad utvärdering.

Funktionerna har nu en struktur för att utbildning- och kompetensplanering som respektive funktions kompetensutvecklingsgrupp ansvarar för.

---

**Arbetsmiljörapport** Som ett underlag till nämndens verksamhetsplanering för 2020 ges förvaltningen i uppdrag att i samverkan med fackliga företrädare sammanställa en rapport baserat på utfallet av det systematiska arbetsmiljöarbetet samt en analys av arbetsskador och tillbud under 2019. Rapporten redovisas i nämnden som en del av fördjupad månadsrapport i november månad.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Arbetsmiljörapporten är framtagen i samverkan med de fackliga organisationerna och har legat till grund för framtagandet av mål och uppdrag i verksamhetsplanen för 2020.

---

**Facklig medverkan i verksamhetsplaneringen** Som en del av att stärka medarbetarnas delaktighet i nämndens planeringsarbete får förvaltningen i uppdrag att genomföra en planeringsdag i oktober månad med fackliga företrädare som en del av planeringsarbetet inför nämndens verksamhetsplan 2020. Uppdraget redovisas i verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Planeringsdagen tillsammans med de fackliga organisationerna genomfördes under oktober månad. Under dagen diskuterades utkastet till arbetsmiljörapporten och i samverkan togs beslut kring vilka förbättringsråden som skulle prioriteras inför 2020.

---

#### Uppdrag

**Ökad delaktighet genom förbättrad samverkan** Den direkta samverkan mellan chef och medarbetare är central för att främja delaktighet i arbetet. För att förbättra möjligheterna till samverkan ges förvaltningen i uppdrag att i samverkan med fackliga företrädare utveckla former för hur det systematiska arbetsmiljöarbetet kan struktureras som en del i enheternas arbetsplatskonferenser. Vidare arbeta för att medarbetarnas involvering vad gäller att utforma verksamhetens mål utvecklas. Uppdraget redovisas i verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Under året har arbetet med APK-mallar utvecklats. En årscykel för det systematiska arbetsmiljöarbetet ligger till grund för APK-mallarna. Det tillsammans med uppföljning av enheternas verksamhetsplaner ligger till grund för punkterna till APK varje månad.

Inför det nu stundande arbetet med resultat- och kvalitetsberättelsen har vikten av att skapa delaktighet poängterats till alla chefer. Likaså med arbetet att skapa en verksamhetsplan inför nästkommande år.

**Förbättrad uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet** Att följa upp det systematiska arbetsmiljöarbetet är en viktig del av arbetsgivarens ansvar. Förvaltningen ges i uppdrag att i samverkan med fackliga företrädare utveckla hur detta arbete kan utvecklas vad gäller uppföljning på enhetsnivå. Målsättningen är att utveckla redovisningen i enheternas resultat- och kvalitetsberättelser. Resultatet av arbetet redovisas för nämnden i verksamhetsberättelsen 2019.

**Beslutat av:**  
Förvaltning

✓ Avslutad enligt plan

Under året har APK-mallar utvecklats och använts på enheterna. Minnesanteckningar från APK sparas under en gemensam katalog på G: vilket gör att samverkansgrupperna på funktions- och förvaltningsnivå kan utvärdera hur APK-mallarna används och blir ett sätt att utvärdera hur samverkan fungerar längst ute i organisationen.

Uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet görs från och med 2019 som en egenkontroll i Stratsys. I resultat- och kvalitetsberättelsen kommer detta sedan redovisas och ska även kommenteras. Det kommer även att följas upp på funktions- och förvaltningssamverkan.

**Förbättrad hantering av riskbedömningar** Förvaltningen får i uppdrag att utveckla dokumentationen som rör riskbedömningar i samtliga verksamheter som en del av arbetet med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Uppdraget redovisas i nämndens verksamhetsberättelse för 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Riskbedömningar är en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Under året har ett utvecklingsarbete genomförts så att riskbedömningar görs och förvaras i Stratsys. Detta arbete är nu klart och från och med 2020 ska alla riskbedömningar dokumenteras i Stratsys.

**Kriterier för lönesamtal** Socialförvaltningen har på ett proaktivt sätt utvecklat arbetet med lönesamtal genom en tydlig koppling till enhetens mål. Detta arbete ska i dialog med fackliga företrädare utvecklas så att de på ett tydligare sätt kopplas samman med kriterier för chefer och medarbetare. Målsättningen är minska på antalet övergripande kriterier till förmån för mål som är kopplad till enhetens mål som tagits fram i dialog med medarbetare och chef. Uppdraget redovisas för nämnden i verksamhetsberättelse för 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Socialförvaltningen har i dialog med fackliga företrädare tagit fram nya lönekriterier för att utveckla arbetet med lönesamtal. Syftet med att ta fram nya kriterier var att minska på antalet övergripande kriterier och istället lägga större vikt vid de mål som enheten tagit fram i dialog mellan medarbetare och chef. Kopplingen mellan lönekriterier för chef och lönekriterier för medarbetare gjordes också tydligare. De nya lönekriterierna kommer att ligga grund för lönesamtalen för 2019.

### Uppdrag

**Utvecklad avvikelshantering** Att dokumentera avvikelser är en central aspekt av all verksamhetsutveckling. Förvaltningen får i uppdrag att som en del av införandet av ett nytt verksamhetssystem även utveckla funktioner som gäller inrapportering av arbetsskador och tillbud. Uppdraget redovisas som en del av verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Avstämning har skett med DigitalFox under hösten. Produkten kan användas för avvikelshantering kopplat till Combine. Utredning bör ske tillsammans med SAS och MAS kring vilka funktioner som bör ingå i ett framtida avvikelssystem. I verksamhetsplan för 2020 finns ett uppdrag att starta ett införandeprojekt med mål att få ett nytt avvikelssystem i slutet av 2020.

**Chefstäthet** Chefstäthet är en viktig aspekt bland annat vad gäller att kunna arbeta med att skapa delaktighet och inflytande för medarbetarna men också för att arbeta kunna arbeta med förebyggande arbete och en aktiv och individuell rehabilitering för de medarbetare som är eller har varit sjukskrivna. Förvaltningen får i uppdrag att ta fram förslag på lämpliga nivåer vad gäller antal underställda medarbetare per chef samt göra jämförelser med andra kommunala verksamheter. Uppdraget ska redovisas skriftligen för nämnden i maj månad.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

En redovisning kring chefstätheten togs fram under våren 2019 och redovisades till nämnden i maj. I arbetet med VIP lades ett förslag om omfördelning av resurser för att skapa möjlighet till att öka chefstätheten. För socialnämndens del handlar det om att öka med 2 chefer under 2020.

**Delade turer** I syfte att utveckla bemanningsplanering och schemaläggning ges socialtjänstens nämnder i uppdrag att arbeta vidare utifrån de slutsatser och rekommendationer som framkommer av slutrapporten över projektet att utveckla delade turer inom socialförvaltningens enheter. (kf 2019-05-23 § 101)

**Beslutat av:**  
Kommunfullmäktige

✓ Avslutad enligt plan

Projekt delade turer avslutades 2018-12-31. Arbetet med bemanningsplanering har fortsatt under 2019 och de slutsatser som framkom i projektet delade turer finns med i det fortsatta arbetet.

---

## Ekonomi

### Uppdrag

**Anpassning av verksamhet till budgetram** Uppdrag ges till socialnämnden att genomföra åtgärder för att verksamheten ska rymmas inom tilldelad budgetram inklusive tillskott med 50,5 mnkr. Vilka åtgärder som ska vidtas bör beslutas efter hand med hänsyn till det analysarbete som pågår och med betoning på den inriktning som anges i budgetskrivelsen.

**Beslutat av:**

Kommunfullmäktige

✓ Avslutad enligt plan

Inför 2019 fanns det många utmaningar avseende ekonomin inom socialnämndens område. Funktionshinderomsorgen hade vid utgången av 2018 ett underskott om -71 mnkr. Inför 2019 beslutade Kommunfullmäktige om tillskott till nämnden avseende personlig assistans, se nedan, och en förstärkt rambudget med 12,5 mnkr. Den nya nämnden som tillträdde från årsskiftet satte omgående igång med åtgärder i syfte att reducera underskottet. Under året har arbete pågått med att genomföra åtgärder samt att nå kostnadskontroll. Nämnden beslutade i verksamhetsplan inför 2019 att ett underskott om -35 mnkr var acceptabelt vilket bedömdes rimligt med hänsyn till ingående underskott, erhållna tillskott, beslut om kostnadsreducerande åtgärder samt förväntade kostnadsökningar (volymökningar) för 2019.

Under årets inledning visade prognoser på ett underskott om 30 - 35 mnkr. Prognoserna har hela tiden visat på ett underskott i denna storlek och utfallet blev så ett underskott om -31 mnkr, dvs prognoskvaliteten har varit god. I budgettilldelning inför 2020 har nämnden tillförts 30 mnkr i syfte att täcka en konstaterad underfinansiering inom verksamheten.

Nämnden överskrider tilldelade ramar med 31 miljoner vilket är 3,2 % i förhållande till ramarna.

Vid utgången av 2018 förelåg ett underskott om 50 mnkr inom området personlig assistans. Inför 2019 hade beslut fattats om att tillföra socialnämnden 50,5 mnkr för att täcka de kostnader som Försäkringskassans övervältrning av personlig assistans medfört. Verksamheten, område personlig assistans, har under 2019 klarat att hålla en ekonomi i balans och det föreligger vid årets utgång ett överskott om 0,3 mnkr.

---

**Åtgärder 2019 för en ekonomi i balans** Under 2019 ska ett antal åtgärder vidtas för att på sikt nå en ekonomi i balans. Åtgärderna fanns med i nämndens förslag till VIP 2019-2021 och framgår även av verksamhetsförändringar inför 2019. De utgörs av;

- åtgärder personlig assistans där förvaltningen får i uppdrag att säkerställa att insatser handläggs och finansieras av rätt myndighet
- förvaltningen får i uppdrag att införa inkomstprövade hyressubventioner för individer med beslut om bostad med särskild service enligt LSS (ev. beslut den 19 feb)
- minska antalet dygn på externa korttidsplatser inom socialpsykiatri med 10 % jämfört med 2018
- minska externa placeringar daglig verksamhet för att i stället möjliggöra drift i egen regi
- minska kostnader för kurser och hotell med 50 % jämfört med 2017
- generell besparing om 0,5 % av enheternas budgetar
- övriga åtgärder.

Sammantaget ska dessa åtgärder medföra lägre kostnader om 13 mnkr. Uppföljning ska ske vid fördjupade månadsrapporter.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

I huvudsak, ca 10 mnkr, har de beslutade åtgärderna om 13 mnkr kunnat genomföras och bedöms därför i huvudsak ha utförts. Någon av åtgärderna kommer genomföras under en längre tidsperiod, hyressubventioner, och någon har tillfallit en annan nämnd (äldrenämnden). Generella besparingar om 4 mnkr har inte fått full effekt men bedöms genomförd till 50 %.


---

### Uppdrag

**Effektivt lokalutnyttjande** Under 2014 genomförde socialförvaltningen en genomlysning av lokalutnyttjandet vad gäller verksamhetens lokaler. En effekt av genomlysning var en ökad samordning vad gäller planering och investeringar av lokaler. Förvaltningen ges i uppdrag att genomföra en förnyad genomlysning för att säkerställa ett effektivt lokalutnyttjande med betoning på kontorslokaler. Uppdraget redovisas för nämnden i september månad.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad med avvikelser

Arbetet med att kartlägga förvaltningens lokal innehav och hyresavtal fortsätter genom en succesiv genomgång av en funktion i taget. Parallellt med att detta kartläggs pågår samtidigt andra lokalförändringar vilket skapar en utmaning i att hitta ett reellt nuläge att utgå ifrån. Som tidigare påtalats saknas en komplett sammanställning, överensstämmande med verkligheten, i digital form varför det blir tidskrävande att verifiera och vid behov ändra det som manuellt granskas utifrån data som plockats fram ur systemet, dvs. fastighetsdatabasen hos tekniska kontoret. Det finns en stor ambition hos alla berörda; verksamhet, stab och ledning och tekniska att komma tillrätta med hur läget är och arbetet är därför prioriterat att fortsätta med även under 2020.

---

**Avgifter för vård och omsorg** Jämförelser med andra kommuner pekar på att avgifter för olika grupper är lägre än jämförbara kommuner. Förvaltningen ges i uppdrag att utreda och ge förslag på möjliga områden där avgifter kan anpassas eller förändras. Förslag ska arbetas fram som en del av VIP 2020-2022.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Förslag på förändrade avgifter ingår i förvaltningens förslag till VIP 2020-2022.

---

**Merkostnad i personalbemanning** Som en del av en aktiv bemanningsplanering är det av betydelse med en aktiv uppföljning med syfte att identifiera olika systemfel i bemanningen som kan innebära merkostnader och onödiga personalkostnader. Förvaltningen får i uppdrag att säkerställa att det inte föreligger merkostnader med anledning av förvaltningens personalbemanning. Eventuella förslag till åtgärder ska inarbetas i VIP 2020-2022.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Arbetet med heltid som norm, bemanningsplanering och dess inverkan på merkostnad i personalbemanningen har följts under året och förvaltningen har rapporterat i de fördjupade månadsrapporterna hur det fortskrider.

Förvaltningen har under året tillfört resurser i form av ytterligare schemacontrollers för att kunna stödja cheferna i detta arbete.

Ett utvecklingsarbete kring hur vi bättre stödjer cheferna att skapa delaktighet har startats under hösten i samverkan med Kommunal. Här har ytterligare stödmaterial tagits fram som nu ska börja användas under 2020.

För att det inte ska uppstå en merkostnad i personalbemanningen är det viktigt att omvandla tid för timavlönade till fasta resurser. Detta arbete kräver en annan planering av enheterna och är viktigt att fortsätta följa.

---

**Jämförande kartläggning vad gäller kostnadsutvecklingen inom LSS** Kostnadsutvecklingen har varit hög i jämförelse med annan verksamhet inom vård och omsorg. Kommunrevisionen har redovisat att förvaltningens kostnader skulle vara högre än genomsnittet i riket. Med anledning av dessa iakttagelser får förvaltningen i uppdrag att utreda kommunens kostnader för LSS i syfte att kunna jämföra kostnadsläget med andra kommuner. Uppdraget redovisas skriftligen för nämnden i maj. Eventuella förslag på åtgärder inarbetas i VIP 2020-2022.

**Beslutat av:**

Nämnd

 Avslutad enligt plan

Under våren togs vid förvaltningen fram en utredning som visar kostnadsutvecklingen inom LSS vid Jönköpings kommun för perioden 2012 - 2018. Det kan bl a konstateras att den s.k. övervältringen från Försäkringskassan har medfört att Jönköpings kommun har ett kostnadsläge som ligger högre än de s.k. R9-kommunerna. Rapporten har redovisats i nämnd i samband med mötet i maj



#### Uppdrag

**Bostadssociala kontrakt** Den aktuella obalansen på bostadsmarknaden har inneburit att andelen bostadssociala kontrakt har ökat kraftigt. Det är av betydelse att enskilda personer inte upprätthåller sådana kontrakt om behov inte föreligger. Förvaltningen får i uppdrag att kartlägga och skriftligen redovisa hur många bostadssociala kontrakt som skulle kunna övergå till ordinära hyreskontrakt. Detta ska redovisas i mars 2019.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Inventeringen och kartläggningen av de hyresgäster som återfinns i bostadssociala kontrakt är genomförd och en sammanställning är gjord. Den har gått igenom med referenspersoner från kommunens egen fastighetssida och utifrån deras bedömning finns nu en förteckning på personer som bedöms klara av att bo i egen regi, dvs. utan socialförvaltningens insyn och delaktighet. Däremot uppfyller dessa hyresgäster ännu inte bostadsmarknadens krav utifrån uthyrningspolicyn, framför allt pga. skulder. I och med att arbete kring en ny överenskommelse mellan kommunen och de allmännyttiga bostadsbolagen är påbörjad så har förslaget varit att inte föreslå de "klara" hyresgästerna innan vi vet att de faktiskt kan bli godkända enligt bolagens krav. I det pågående arbetet lyfts just denna problematik in och tas med som förslag till förbättring i den nya överenskommelsen.

**Kontaktperson verksamhet** Socialförvaltningen bedriver verksamhet för kontaktperson och kontaktfamiljrekrytering organiserad i olika verksamhetsområden. Förvaltningen får i uppdrag att göra en översyn med syfte att säkerställa att verksamheten organiseras på ett effektivt sätt. Uppdraget redovisas skriftligen till nämnden i oktober månad.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✗ Avslutad med avvikelser

Socialförvaltningen bedriver verksamheter för organisering och rekrytering av kontaktperson, kontaktfamilj i flera olika verksamhetsområden. Förvaltningen har av resursskäl inte sett det möjligt att fullt prioriterat uppdraget under 2019. Det är dock fortsatt angeläget att genomföra uppdraget, vilket enligt planen kan ske under 2020. Förvaltningen planerar att redovisa uppdraget till socialnämnden och individ- och familjeomsorgsnämnden under november 2020.

**Bedömning av anpassningsbehov i verksamhetslokaler** Socialförvaltningen hyr olika verksamhetslokaler genom tekniska kontoret. Löpande behöver det göras bedömningar vad gäller behov av att finansiera anpassningar av aktuella lokaler. Förvaltningen ges i uppdrag att se över rutiner för bedömning av anpassningsbehov. I de fall detta kan föranleda minskade kostnader eller en minskad kostnadsutveckling ska detta redovisas i nämndens förslag till VIP 2020-2022, vilken behandlas i juni månad.

**Beslutat av:**  
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

I samband med genomgång inför kommande investerings-VIP, där anpassningsanslagen för förvaltningen ingår, så har förslag presenterats hos funktionerna på en alternativ hantering av just dessa anslag. Förslaget går i korthet ut på att en mer strategisk planering av anpassningsmedlen görs inför varje verksamhetsår där ett par nyckelområden väljs ut och går igenom mer noggrant för att alla verksamhetslokaler ska ha en s.k. basnivå på utförande som är ändamålsenlig och i linje med lagkraven. Förslag på sådana områden är ex. omklädningsrum, utemiljö, belysning och buller m.m. Stabsenheten avvaktar återkoppling från funktionerna och/eller förvaltningsledningen kring förslaget för att sedermera jobba vidare i den riktningen och det bedöms vara ett bra förslag

#### Uppdrag

**Utreda behov av och förutsättningar för kompensation för demografiska effekter kopplat till funktionshinderomsorgen** Utreda om det finns ett verksamhetsmässigt inflöde av ärenden kopplat till en ökande befolkning i Jönköpings kommun samt bedöma vilken ekonomisk effekt detta har. Undersöka förutsättningar för att få en sådan kompensation samt vilka eventuella hinder som finns och vad dessa i så fall beror på. Vidare bör även utredas hur en modell för sådan kompensation bör utformas. Detta arbete bör om möjligt ske i samverkan med stadskontoret. Uppdraget bör integreras med budgetprocessen och redovisas för nämnden i juni eller augusti månad

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Förvaltningen har gjort en utredning och med den som grund arbetat fram en enkel modell för att kunna förutse kostnadsutveckling inom FO. Avrapportering av denna utredning samt modellen gjordes vid nämndens möte i augusti.

---

**Personligt ombud** I samverkan med länets kommuner organiseras personliga ombud, vilket inte är en lagreglerad verksamhet. Verksamheten styrs av ett avtal med ett års uppsägningstid. Förvaltningen ges i uppdrag att under 2019 säga upp aktuellt avtal med verkställighet 2020-01-01. Uppdraget redovisas i verksamhetsberättelsen för 2019.

**Beslutat av:**

Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Det länsgemensamma avtalet gällande personligt ombud sades upp 2019-01-07 och avtalet upphör 2020-02-01. En organisering i egen regi, i något mindre omfattning, planeras starta upp 2020-01-01.

---

**Ökad delaktighet och förståelse för nämndens ekonomiska situation** Myndighetsutövningen har betydande inverkan på Socialförvaltningens ekonomi. Förvaltningen ges i uppdrag att verka för ökad delaktighet och därmed även ökad ekonomisk medvetenhet kan uppnås hos handläggarna utan att detta får negativa verksamhetsmässiga effekter. Utfallet av arbetet redovisas i verksamhetsberättelse för 2019

**Beslutat av:**

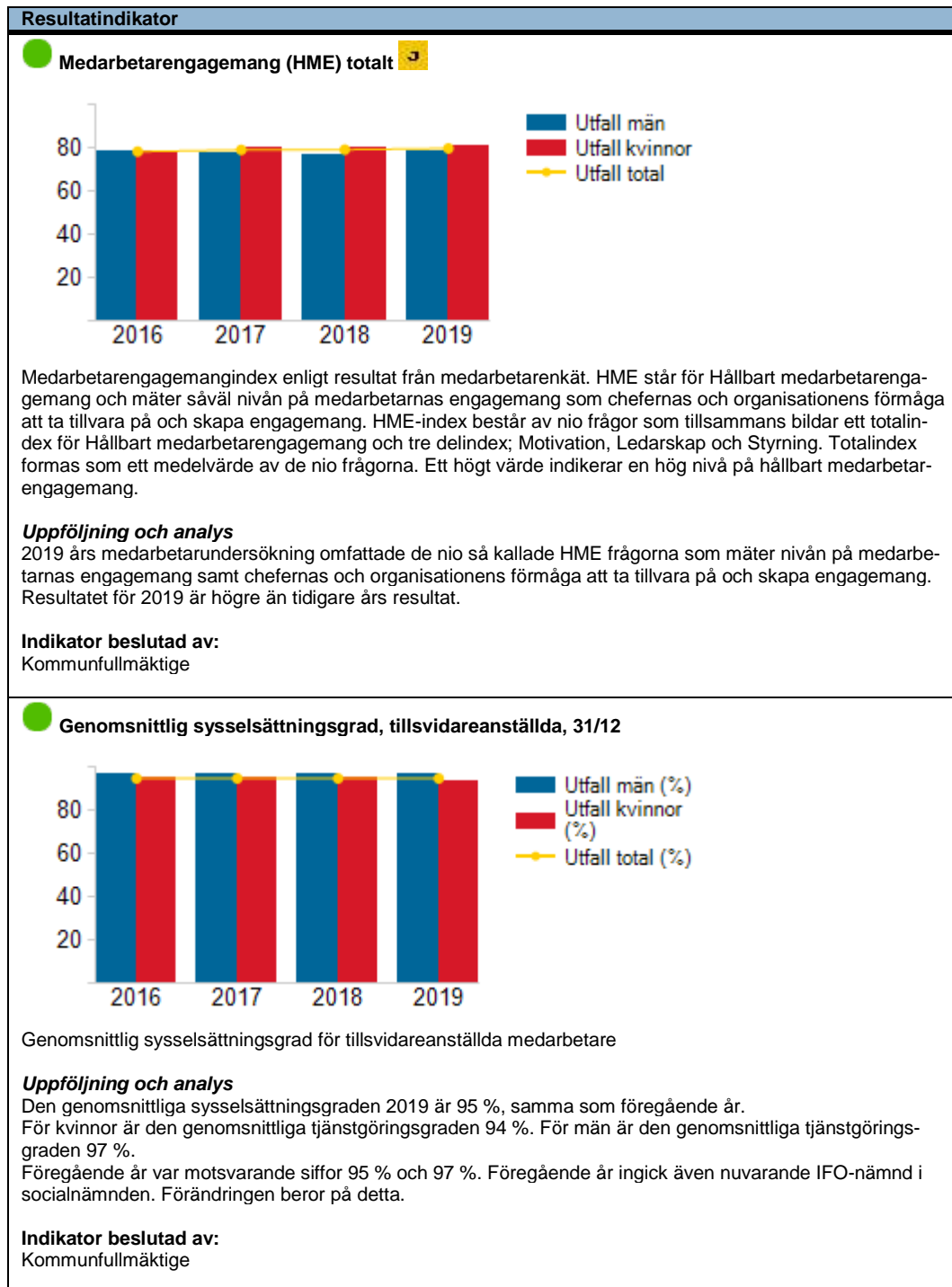
Nämnd

✓ Avslutad enligt plan

Förvaltningen och dess ledning i form av Funktionsansvarig, ekonomichef samt områdesansvarig har haft möten under året och då fört dialog med handläggare inom myndighetsutövningen. Syftet har varit att verka för ökad delaktighet och förståelse för ekonomin. Handläggare har utifrån detta arbetat fram en rad åtgärder de ser kan vara positiva för ekonomin utan att för de skall medföra att brukarnas rätt till kvalitativ vård och omsorg ska påverkas negativt.

---

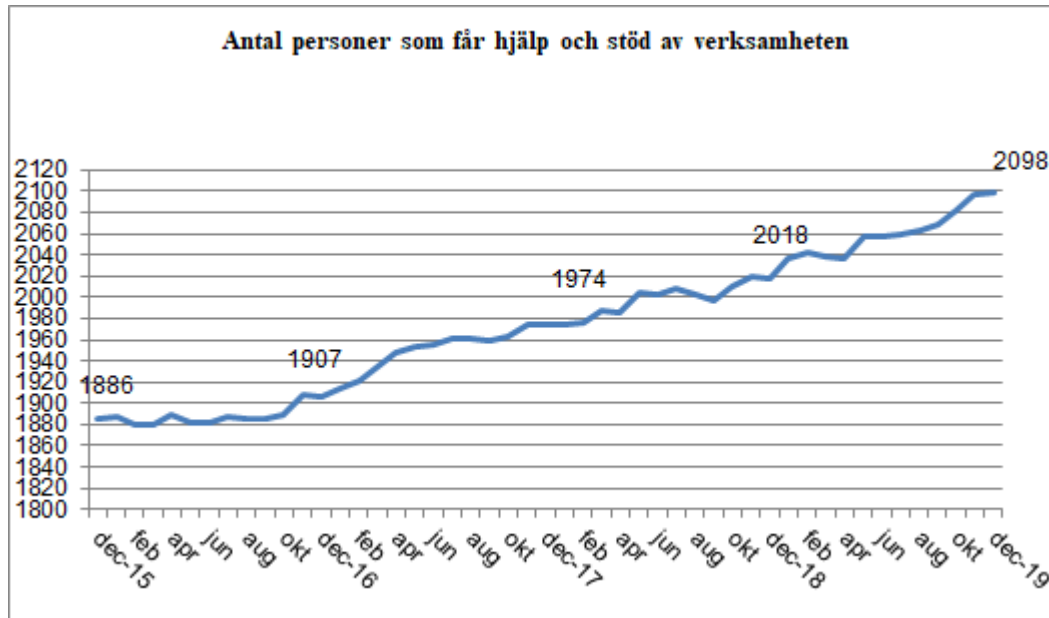
## Resultatindikatorer



## Verksamhetsbeskrivning detaljerad

### Funktionshinderomsorg

Funktionshinderomsorgen i siffror totalt.



### Område Personlig assistans

Antal verkställda beslut om boendeformer, december respektive år.

År	2015	2016	2017	2018	2019
Gruppboendestad				1	1
Serviceboendestad	9	9	9	9	9
Särskilt anpassad boendestad	19	19	18	1	1
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Under 2018 har särskilt anpassad boendestad förts över till område boende/korttids.

Följande enheter serviceboendestäder inom område personlig assistans fanns vid utgången av 2019.

Boendeenhet	Antal platser
Husargatan	6
Kärrhöksgatan	4

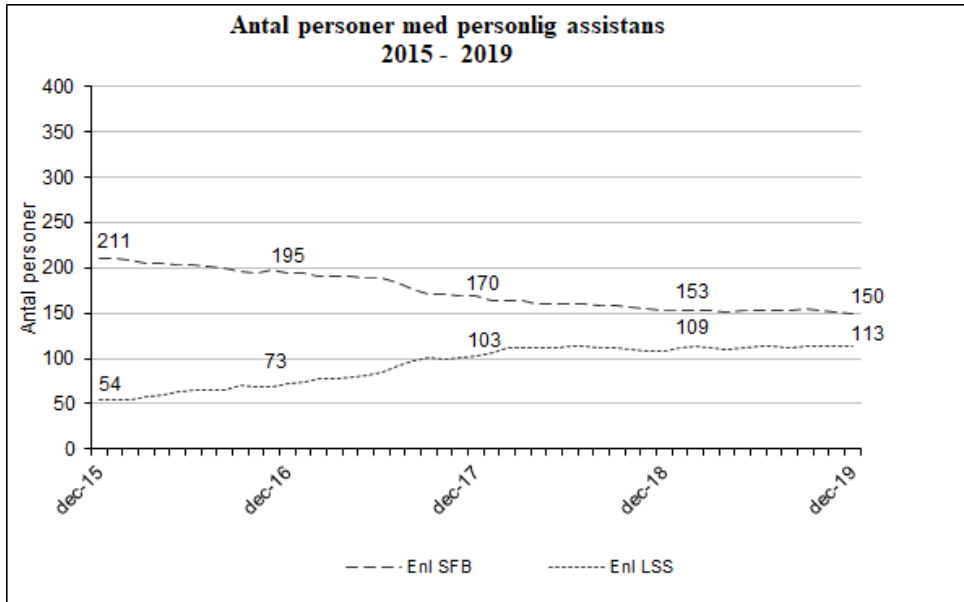
En av platserna på serviceboendestaden Husargatan verkställs som gruppboendestadsplats.

Antal personer med personlig assistans, december respektive år.

År	2015	2016	2017	2018	2019
Beslut enl SFB	209	195	170	153	150
- varav ej i kommunal regi	140	129	118	107	107
Beslut enl LSS	53	73	103	109	113
- varav ej i kommunal regi	31	48	61	69	74
<b>Totalt beslut</b>	<b>262</b>	<b>268</b>	<b>273</b>	<b>262</b>	<b>263</b>

Genomsnittligt antal timmar för personlig assistans per person, december respektive år.

År	2015	2016	2017	2018	2019
Enligt SFB	551	549	536	534	528
Enligt LSS	295	302	352	377	371



### Område boende-korttids

Korttidsboende barn/ungdom och vuxna	Antal platser	Beläggning %	Nettokostnad i tkr/plats och år
Sanna	4	78	921
Akvarellen	4	88	701
Paletten	4	82	1 214
Tegelbruksgatan 15-17	5	84	721
Karlavägen	3	84	1891
<b>Summa</b>	<b>20</b>	<b>74</b>	<b>1 108</b>

Antal personer med verkställda beslut om boendeformer, dec resp. år			
År	2017	2018	2019
Gruppboende	147	151	148
Serviceboende	84	97	102
Särskilt anpassad boende	42	39	38
Boende barn och ungdom	1	4	6
Boende SoL	1	5	5
<b>Totalt</b>	<b>275</b>	<b>296</b>	<b>299</b>

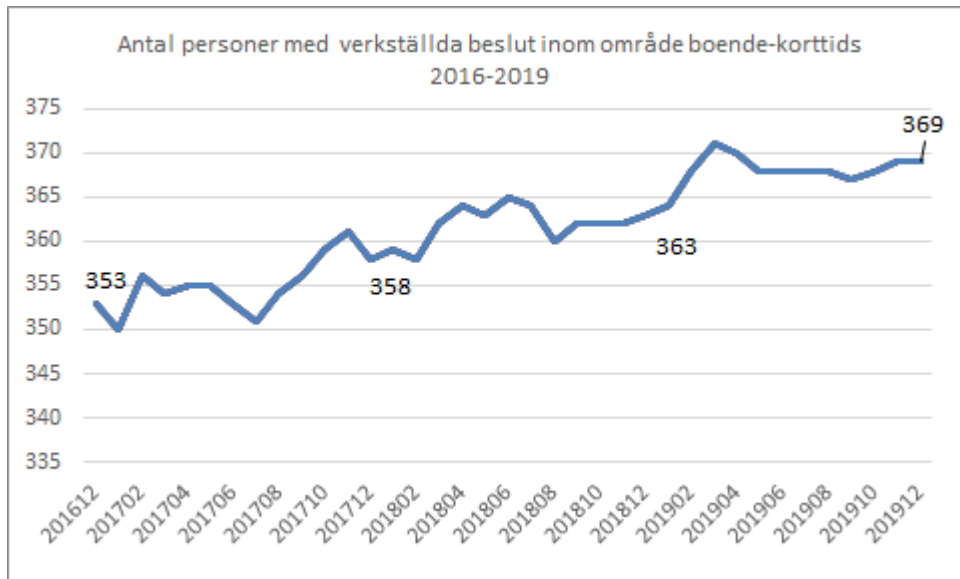
Antal platser i december 2019

Verksamhetsberättelse

Gruppboende	Antal
Apelvägen	4
Bergiusvägen	4
Hallmansvägen	6
Hasselvägen	4
Havsörnsgratan	5
Husargatan	8
Kastellvägen	6
Kungsgatan	6
Kärrhöksgatan	5
Lasarettsgatan	5
Lovisagatan 14	5
Lovisagatan 48	6
Lovisagatan 50	6
Markbergsvägen	4
Plantgatan	6
Rosenborgsgatan 23	7
Rosenborgsgatan 28	6
Stensholmsvägen	5
Strömsbergsvägen	6
Ståltorpsgratan	4
Tegelbruksgatan	4
Tormensåsgatan	5
Vipevägen	5
Vårjungsstigen	4
Värnhemsvägen	5
Abolidsringen	5
Östra vägen	5
Övratörpsvägen	6
Kärrhöksgatan 70 grb	7
<b>Totalt</b>	<b>154</b>

Serviceboende	Antal
Spinnerigatan	15
Apollovägen	7
Nyckelvägen	13
Hasselvägen	5
Kristinedal	11
Havsörnsgratan	4
Sveavägen	9
Ceciliagatan	9
Kålgårdsgatan 7	10
Brunnsgatan	6
Östra Storgatan	4
<b>Totalt</b>	<b>93</b>

Köpta platser	Antal
Köpta platser	24



### Område socialpsykiatri och boendestöd

Gruppboende	Antal platser
Solstickegatan	5
Borstingevägen 1	5
Borstingevägen 5	16
Lovisagatan	10
Sörbo	12
Södersol	9
Oxhagsgatan	10
Granbäcken	5
Drottninggatan	7
Brahegatan	5
<b>Totalt</b>	<b>84</b>

Serviceboende	Antal platser
Falken	18
Orionvägen	18
Kungsgatan	10
Strandängen	10
Drottninggatan	3
Södersol	1
<b>Totalt</b>	<b>60</b>

Korttidsvistelse	Antal platser
Kungsgatans korttid	8
Klöverstigen 5 och 14 neuropsyk	6
Orionvägen 2, korttidsplats	1
<b>Totalt</b>	<b>15</b>

Träffpunkt	Antal besökare per månad
Träffpunkt Väster, Kastanjegården	402
Träffpunkt Söder, Klippan	377
Träffpunkt Centrum, Slussen	396
Träffpunkt Öster, Rosenborgsgatan	398
<b>Totalt</b>	<b>1 573</b>

Boendestöd	Antal brukare per månad			
	2 016	2 017	2 018	2 019
Boendestöd socialpsyk	227	223	251	259
Boendestöd neuropsyk	190	215	222	255
Boendestöd intellektuellt	69	73	79	94
<b>Totalt</b>	<b>486</b>	<b>511</b>	<b>552</b>	<b>608</b>

## Område daglig verksamhet och resurs

Daglig verksamhet, fritt val					
Enhet	Antal deltagare/snitt 2015	Antal deltagare/snitt 2016	Antal deltagare/snitt 2017	Antal deltagare/snitt 2018	Antal deltagare/snitt 2019
Linden	23	24	24	26	25
Majvallen	38	37	37	36	39
Engelbrekt	40	40	35	34	38
Norrängen	5	6	8	8	9
Äsenvägen	41	43	41	36	41
Pärnan/Ängsforsvägen	20	19	16	13	19
Eken	20	21	21	17	17
En scen för alla				13	23
Samhällsintegrerad daglig verks. (SDV)	133	129	145	138	153
<b>Summa</b>	<b>360</b>	<b>361</b>	<b>368</b>	<b>360</b>	<b>374</b>

Antal deltagare/snitt per månad respektive år inom ADV

Arbetslivsinriktad daglig verksamhet (ADV)					
	2015	2 016	2 017	2 018	2 019
Industriell tillverkning	58	59	59	55	53
Erikshjälpen	0	0	7	10	9
Caféverksamhet	16	17	14	14	11
Kultur, media, design	47	56	58	63	67
Hunddagis	14	14	14	13	11
Stöd till arbete, studier	147	155	122	125	129

Erikshjälpen är en ny verksamhet fr o m 2017.





**Socialförvaltningen**

Juneporten

551 89 Jönköping

tfn 036-10 50 00

---

[jonkoping.se](http://jonkoping.se)

 **JÖNKÖPINGS  
KOMMUN**