HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS
STADSDELSFÖRVALTNING
AVDELNINGEN FÖR SOCIAL OMSORG

Handläggare: Peter Kreitz
Telefon: 08-508 22 020

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2012-02-07

Uppföljning av omorganisation inom enheten för ekonomiskt bistånd

Intervjuer med klienter och socialsekreterare

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Marie Mannerholm
stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
avdelningschef

Sammanfattning

Under våren 2012 genomfördes en omorganisation av enheten för ekonomiskt bistånd. Klienterna har nu kontakt med en utredande socialsekreterare istället för som tidigare en socialsekreterare och en bidragshandläggare. Resultatet från intervjuerna visar att klienterna som har intervjuats är överlag positiva till omorganiseringen och påpekar att det är lättare att ha kontakt med en handläggare istället för två. Socialsekreterarna ser fördelar med den nya organisationsformen, men att de anser att de utredande socialsekreterarna numera har en för hög arbetsbelastning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna ges den 22 januari.

Bakgrund

Enheten för ekonomiskt bistånd genomförde i april 2012 en omorganisation till följd av resultaten från brukarundersökningarna 2010 och 2011 samt ändrade behov hos de sökande. Förändringen innebär att klienterna nu har kontakt med en utredande socialsekreterare istället för som tidigare med en socialsekreterare och en bidragshandläggare. För att underlätta de utredande socialsekreterarnas arbete finns även två administrativa assistenter som genomför vissa kontroller och som hjälper klienter med att fylla i ansökningar om ekonomiskt bistånd i receptionen.

Under hösten 2012 beslöts att avdelningen skulle göra en uppföljning för att se hur omorganisationen hade gått. Undersökningen delades in i två delar; i den första delen intervjuades socialsekreterare på enheten. 18 anställda intervjuades, framförallt utredande socialsekretare men även administrativa assistenter och socialsekreterare från mottagningsgruppen. I den andra delen intervjuades 31 klienter som hade varit i kontakt med enheten i över två år, dessa intervjuer skedde per telefon. Samtliga intervjuer skedde under november-december 2012.

Resultat

Resultatet från intervjuerna med klienterna visar att de överlag är nöjda med omorganisationen. 50 % ansåg att de hade märkt en positiv skillnad sedan omorganisationen medan 29 % inte märkt någon skillnad alls. 52 % är nöjda med att numera ha en person att vända sig till, istället för som tidigare två personer. Bland de klienter som intervjuades angav 78 % att de inte hade några problem att få tag på sin socialsekreterare om de behöver. 90 % av de svarande angav att de inte har något behov av att träffa sin socialsekretare mer än de gör i dag.

Resultatet från intervjuerna med socialsekreterarna visar bland annat att ett flertal tycker att omorganisationen är en bra tanke. Socialsekreteraren får en bättre helhetssyn över klienten – vilket ger möjligheter till en bättre planering - och att kontakten med klienten blir enklare. Den ökande arbetsmängden i och med tillkommande administrativa uppgifter gör dock att många utredande socialsekreterare upplever sig ha svårt att hinna med, och att en för stor del av deras tid går åt för själva handläggningen. Detta minskar deras möjligheter träffa klienterna och arbeta med det långsiktiga förändringsarbetet. Det framfördes även åsikter kring att denna organisationsform är mer känsligt om någon är sjuk eller borta, då den utredande socialsekreteraren är den enda som hade naturlig kontakt

med klienten. De administrativa assistenterna, vilka tidigare var bidragshandläggare, ansåg att deras arbetsbelastning blivit mer rimlig.

Förvaltningens synpunkter

En relativt kort period har förflutit sedan omorganisationen genomfördes, vid intervjutillfällena cirka åtta-nio månader. Det är därför för tidigt att dra några långtgående slutsatser. Förvaltningen anser det dock ändå glädjande att drygt hälften av klienterna noterat förändringen och uppskattar att ha en handläggare istället för som tidigare två.

Det är dock bekymmersamt att många socialsekreterare anser att de tillkommande arbetsuppgifterna är betungande, och att man därför är oroliga för att de blivit svårare att nå och att de inte hinner träffa klienterna så ofta som skulle behövas. Merparten av de intervjuade klienterna anser dock att de kan nå sin socialsekreterare och att man träffas tillräckligt ofta. Vad gäller klienternas uppfattning om behovet att träffa sin handläggare kan dock noteras att ett flertal klienter i detta sammanhang mest verkar se mötena som ett inslag för hanteringen av ekonomiskt bistånd, och inte som ett medel för att få hjälp med att komma ut i egen försörjning. Socialsekreterarna har en annan målsättning med mötena. Man bör även beakta att de klienter som intervjuats är personer som haft försörjningsstöd i minst två år, och de är inte representativa för alla försörjningsstödstagare.

Förvaltningen konstaterar att organisationen i sig är bra med tanke på klienternas behov, men att ytterligare insatser måste till för att underlätta arbetet för socialsekreterarna och ge dem en god arbetssituation/arbetsmiljö. Justeringar kan därför behöva göras inom den nya organisationen. Diskussioner om detta pågår för närvarande inom enheten med uppföljningen som grund. I enhetens verksamhetsplan (ännu inte förhandlad enligt MBL) anges bland annat att ytterligare en anställning som biträdande enhetschef ska inrättas för att stötta socialsekreterarna i deras arbete med det ekonomiska biståndet. Den nuvarande biträdande enhetschefen kommer fokusera på att utveckla det långsiktiga förändringsarbetet med klienterna och arbeta med metodutveckling m.m.

Bilaga

1. Uppföljning av omorganisation inom enheten för ekonomiskt bistånd – Intervjuer med klienter och socialsekretare.