

Handläggare:
Susanne Hillberg
08 508 19 251Till
Farsta stadsdelsnämnd
2015-03-26

Enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd

Rapport från socialnämnden

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av socialnämndens rapport om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd.

Steinunn Á Hákansson
stadsdelsdirektörPer-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande enkätundersökning har genomförts 2014 inom området ekonomiskt bistånd. Cirka 11 000 personer som ansökte om försörjningsstöd i juni fick svara på frågor gällande bemötande, delaktighet, rättsäkerhet och kompetens.

Undersökningen visar på flera positiva resultat för staden som helhet. Dock är resultatet för Farsta överlag betydligt sämre än för resten av staden. Förvaltningen har gjort en analys och ser en hög personalomsättning och dess negativa följdverkningar som en tänkbar orsak till det svaga resultatet. Det behövs emellertid fortsatt analys för att finna ytterligare specifika orsaker parallellt med att åtgärder genomförs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri

Bakgrund

I budget 2013 för Stockholms stad fick socialnämnden i uppdrag att utforma en stadsövergripande årlig enkät till klienter inom ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna togs en kommungemensam enkät fram till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Enkäten syftar till verksamhetsutveckling samt jämförelser för att nå en högre likställighet över staden.

Under perioden augusti-september 2014 skickades en enkät hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd. Enkäten innehöll 17 frågor/delfrågor. En kort enkät var en medveten strategi för att öka svarsfrekvensen. Totalt uppgick gruppen till 11 918 aktuella personer, det vill säga samtliga som var aktuella för försörjningsstöd den 4 juni 2014.

Svarsfrekvensen för hela staden var 32 procent. I Farsta var den 38 procent. Med anledning av en låg men i denna målgrupp relativt normal svarsfrekvens har en bortfallsanalys genomförts. Dessutom viktades resultaten för att få en så korrekt bild av målgruppen som möjligt. Det innebär att delgrupper som är underrepresenterade i undersökningen viktas upp. Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken AB.

Enkätens resultat i sammanfattning

Enkätundersökningen innebar att klienterna fick svara på frågor inom följande områden: bemötande, rättssäkerhet, delaktighet samt tydlighet och kompetens.

Totalt sett visar undersökningen på flera positiva resultat för staden som helhet. Flertalet av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten varit en bra upplevelse. Dock är resultatet för Farsta i överlag betydligt sämre än resten av staden. Inom samtliga frågeområden får Farsta ett resultat som är väsentligt lägre än övriga stadsdelsförvaltningar.

En klar majoritet av de svarande, 71 procent, instämmer i att bemötandet sker på ett respektfullt sätt. I Farsta instämmer 50 procent. När det gäller handläggarens närhet är det 57 procent

av de svarande som upplever att deras handläggare är lätt att nå. I Farsta är det 36 procent.

Över hälften av de svarande anser att påståendena kring tydlighet och kompetens stämmer bra eller mycket bra med deras egen uppfattning. I staden som helhet anser 70 procent att man förstått den information man fått om ärendet, i Farsta är motsvarande siffra 58 procent. I staden anser 15 procent att man inte förstått den information man fått om ärendet, i Farsta 25 procent. Genomsnittligt i staden är det 26 procent som inte instämmer i påståendet *Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare* (för övrigt det påstående där flest är negativa). I Farsta är det 46 procent som inte instämmer i påståendet.

En majoritet av samtliga svarande instämmer i påståendena om delaktighet: 62 procent menar att de får komma till tals i *frågor som rör deras ärende*. I Farsta instämmer bara 44 procent. På frågan om handläggaren tar hänsyn till deras synpunkter svarar 57 procent av samtliga att de instämmer om detta. I Farsta instämmer 37 procent.

Inom temat rättssäkerhet återfinns de lägsta resultaten för staden totalt sett. Som exempel har knappt fyra av tio, 38 procent, svarat att det fick veta hur lång tid beslutet skulle ta. I Farsta var det 23 procent. Bland dessa har dock en klar majoritet av samtliga svarande, 86 procent, svarat att de också fick beslutet inom utsatt tid. I Farsta var det 85 procent. Även om en majoritet svarat att det senaste beslutet var formulerat på ett sätt som var lätt att förstå, uppgav samtidigt 20 respektive 16 procent *nej*, respektive *vet ej*. I Farsta svarade 31 respektive 15 procent *nej* respektive *vet ej*.

En klar majoritet av samtliga svarande, 88 procent, vet att beslut kan överklagas, men endast 55 procent vet även hur man gör. Motsvarande siffror i Farsta är 87 respektive 57 procent. Av samtliga svarande är det 12 procent som inte känner till att de kan överklaga sina beslut. I Farsta är det 15 procent.

Det finns skillnader i upplevelser inom klientgruppen. Resultatet visar att män har en mer positiv upplevelse än kvinnor. Även om dessa skillnader är små finns en systematik som är värd att notera. Den tid som en person varit aktuell för ekonomiskt bistånd påverkar resultatet, men förändringen är inte konsekvent.

De positiva resultaten ökar med längre biståndstid, för att sedan minska bland de med allra längst biståndstid. När resultaten delas upp utifrån ansvarig stadsdelsförvaltning framkommer att ytterstaden generellt har ett högre resultat än innerstaden. Det tydligaste exemplet är Enskede-Årsta-Vantör som återkommande har en högre andel positiva svar än genomsnittet för staden. Samtidigt avviker Farsta från detta mönster med ett lägre resultat.

Resultatet visar även generellt att äldre män är mer positiva i sina svar än kvinnor och unga sökande. Det gäller även specifikt i Farsta.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet i den genomförda brukarundersökningen visar för Farstas del på utvecklings- och förbättringsbehov inom samtliga av de områden som ingick i undersökningen.

Förvaltningen har varit medveten om att det funnits utvecklingsbehov inom de områden som undersökts och har under de senaste åren initierat olika åtgärder för att göra förbättringar. Dock är det uppenbart att arbetet så långt inte varit tillräckligt effektivt och att det måste intensifieras och fördjupas.

Enheten för försörjningsstöd handlägger och beslutar om ekonomiskt bistånd för cirka 730 hushåll i månaden. Enheten fattar över 2 000 olika beslut varje månad. Besluten handlar om att bevilja, avslå eller till viss del avslå ansökningar om försörjningsstöd.

Antalet hushåll som söker försörjningsstöd har minskat de senaste åren – 2007 var det cirka 1 000 hushåll som fick försörjningsstöd varje månad. Orsakerna är minskad arbetslöshet och befolkningsförändringar och ett fungerande samarbete med försäkringskassa och jobbtorg samt ett konsekvent arbetssätt för att minska bidragsberoende.

Enheten har, som övriga försörjningsstödsenheter i staden, sedan några år tillbaka tillämpat ett aktivt arbetssätt och med stöd av stadens riktlinjer fokuserat på den sökandes egna resurser och möjligheter att bli självförsörjande.

Som övriga försörjningsstödsverksamheter i staden har enheten även fokuserat på tillgänglighet och service till de sökande. När

det gäller väntetider för nybesök så ligger Farsta i genomsnitt på samma tid som resten av staden. Klagomålen på bemötande har heller inte ökat under 2014.

Vid enheten arbetar cirka 40 medarbetare. Antalet medarbetare har ökat de senaste åren. Cirka 25 medarbetare är socionomer som arbetar som utredande socialsekreterare. Övrig personal har andra arbetsuppgifter såsom budget- och skuldrådgivning, hantering av egna medel och administrativa arbetsuppgifter.

Arbetsledningen består av en enhetschef och en biträdande enhetschef samt en samordnande socialsekreterare som är operativ arbetsledare vid mottagningsgruppen, som initialt handlägger alla ansökningar från nya sökande.

Ledning och medarbetare vid enheten har gått igenom resultatet av brukarundersökningen och analyserat tänkbara bakomliggande orsaker. Ledning och fackliga organisationer har även behandlat undersökningens resultat i samverkansgrupp.

En analys och granskning av faktorer som på olika sätt haft en möjlig inverkan på resultatet har genomförts. En tänkbar omständighet som framkommit i analyserna handlar om personalomsättning och sjukfrånvaro och dess följdverkningar. Personalomsättningen var 25 procent 2014. Det är en viss ökning jämfört med tidigare år. Enheten hade under 2014 högre sjuktal än tidigare år (6,6 procent).

Personalomsättningen och sjukfrånvaron har inneburit att det återkommande funnits vakanser i personalgruppen under kortare och längre tid. Detta har inneburit att enheten i större utsträckning än tidigare har använt sig av timvikarier.

I samband med nyrekrytering av personal har det också funnits ett problem att få sökande med erfarenhet. Personalgruppen har därför bestått av många relativt unga medarbetare utan tidigare arbetslivserfarenhet. Varje nyanställd som saknar erfarenhet behöver mer introduktion och handledning, vilket skapar ett ökat ansvar och fler arbetsuppgifter för övriga ordinarie handläggare.

Ordinarie handläggare har även fått ytterligare merarbete genom att de fått täcka upp vid vakanser som uppstått på grund av sjukdomar och att nyanställd inte varit på plats direkt när någon

slutat. I denna situation har handläggarna varit tvungna att i första hand fokusera på att administrera ansökningar och ägna sig åt akuta insatser som bostadslöshet. Detta har till viss del skett på bekostnad av möten med klienterna.

Personalomsättning och relativt många oerfarna medarbetare har periodvis fört med sig en allmänt stressig situation vid enheten. Det har även i vissa fall påverkat kontinuiteten i handläggningen och därigenom i vissa fall försämrat dialogen och samarbetet mellan handläggare och klient samt negativt påverkat tillgänglighet och service.

Även vissa personalförändringar i enhetsledningen kan i viss mån ha påverkat effektiviteten i ledning och styrning av verksamheten och stödet till medarbetarna. Nyanställd personal kräver dessutom mer arbetsledning vilket ökar belastningen på cheferna. Jämfört med andra försörjningsstödsverksamheter i staden har Farsta något färre i ledningen per medarbetare.

Sammantaget kan personalomsättning, sjukfrånvaro och minskat ledningsstöd ha påverkat tillgänglighet och kommunikation med klienterna. Det aktiva arbets- och förhållningssätt som tillämpas vid enheten vid prövning av försörjningsstöd ställer stora krav på att det finns tid och utrymme i varje enskilt ärende. Det handlar om att skapa en samarbetsallians med klienten och klart och tydligt förmedla vilka krav som gäller och vilket stöd som kan ges samt motivera och förklara beslutens innebörd. Då denna tid periodvis varit begränsad för handläggarna kan det ha påverkat kontakten med klienterna så att handläggarna har upplevts vara otillgängliga, otydliga och att de haft ett otrevligt bemötande.

Svårigheten i analysarbetet har varit att finna de unika förklaringarna till varför Farstas resultat är sämre än övriga stadsdelsförvaltningars. Omständigheter som hög personalomsättning, hög sjukfrånvaro, vissa arbetsmiljöproblem och en oproportionerligt hög andel oerfaren personal är sådant som Farsta inte är ensam om – detta förekommer i olika grad även hos andra stadsdelsförvaltningar.

Förvaltningen behöver därför fortsätta att analysera och se över verksamheten för att finna orsaker som är specifika för Farsta. Parallellt med detta ska följande åtgärder genomföras.

- Resultaten har analyserats och behandlats på arbetsplatsträffar med samtlig personal och har även diskuterats i smågrupper. Förslag på förbättringsområden har kommit fram. I personalgruppen följs detta upp med en workshop på temat bemötande, i samarbete med HR-enheten, som ska resultera i en fortsättning.
- Frågor om tillgänglighet, bemötande, delaktighet, språkbruk och rättssäkerhet ska systematiskt behandlas på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Med stöd av en extern konsult kommer även ett särskilt förbättringsprogram att genomföras för att utveckla ett mer klient- och serviceorienterat arbetssätt.
- En utredning har initierats för att ta fram åtgärder för att utveckla tillgängligheten, speciellt via telefon.
- En utredning ska initieras för att se hur arbetsledningen ska förstärkas.
- En fördjupad uppföljning med klienterna kommer att ske för att komplettera brukarundersökningen. Formen för detta kommer att vara fokusgrupper.
- Rekrytering av fler socialsekreterare har påbörjats och målet är en viss överanställning för att minska sårbarheten och för att motverka underbemanning vid sjukdom och annan frånvaro.
- Introduktionen av nyanställda ska förbättras och pågå under längre tid än idag där enhets, avdelnings och förvaltningsintroduktion integreras.
- Sedan tidigare finns en arbetsgrupp med deltagare från förvaltningsledning, personalenhet, medarbetare och fackliga organisationer med uppdrag att ta fram förslag och åtgärder för att motverka personalomsättningen vid enheterna för försörjningsstöd och den sociala barn- och ungdomsvården.
- Socialnämnden har i budget 2015 för Stockholms stad fått i uppdrag att utreda och föreslå åtgärder för att förbättra arbetsförhållandena för socialsekreterarna. Arbetet är i full gång med planering och upplägg för detta, som kommer att pågå under ett par år.

Stadsdelsnämnden föreslås godkänna förvaltningens redovisning av socialnämndens rapport om enkätundersökningen inom ekonomiskt bistånd.

Bilaga

Socialnämndens rapport om enkätundersökning inom ekonomiskt bistånd