

Handläggare
Ewa Franzén
Telefon: 08-50814019**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Socialsekreterarnas arbetssituation

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redogörelse över socialsekreterarnas arbetssituation.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörJeanette Holmqvist
Avdelningschef, barn och ungaGunilla Ekstrand
Avdelningschef, vuxna

Bakgrund

Förvaltningen har uppfattat att nämnden framställt önskemål om att förvaltningen under hösten 2015 ska utvärdera de insatser som vidtagits i syfte att förbättra socialsekreterarnas arbetssituation.

Ärendet

Individ och familjeomsorgen barn och unga

Individ och familjeomsorg, avdelning barn och unga, har under en längre tid haft en ansträngd arbetssituation, främst på utredningsenheten och mottagningsenheten. En mängd åtgärder har sedan sommaren 2014 vidtagits i syfte att förbättra arbetsmiljön. Förvaltningen har, som en del av åtgärderna efter beslutet från Arbetsmiljöverket 2014, bland annat genomfört en kartläggning av handläggarnas arbetsbelastning genom att mäta enligt Göteborgsmodellen. I Göteborgsmodellen tar man bland annat hänsyn till ärendenas komplexitet och möjlighet till stöd från närmsta chef. Göteborgsmodellen visade att 20 av 30 socialsekreterare i förvaltningen hade för tung arbetsbelastning vid mättillfället.

Olika enkäter har genomförts gällande arbetsmiljön, ärendemängd och tillgång till stöd från närmsta chef. För att underlätta för nyanställda, och ofta oerfarna socialsekreterare, har utredningsenheten under senaste året satsat på en gedigen introduktion samt att de nya ska ha ett begränsat antal utredningar. Handläggare som är nya i yrket har cirka 10-12 ärenden för att få en möjlighet att lära sig yrket i lagom takt. De nya handläggarna har även tätare ärendegenomgångar med sin närmsta chef än de mer erfarna handläggarna. De mer erfarna handläggarna, främst i utredningsgruppen 0-9 år, har dock fortfarande för många ärenden de är ansvariga för utifrån att rättssäkerhet och arbetsmiljö ska vara optimal.

Förvaltningen har överanställt cirka 10 socialsekreterare. Detta har inneburit en lättnad för de redan anställda. Trots att det gått bra att rekrytera nya socialsekreterare har förvaltningen valt att behålla några konsulter på grund av att ärendeinströmningen fortsatt vara hög samt för att ge nyanställda möjlighet att lära sig yrket i lagom takt.

Utredningsenheten har även anställt tre mentorer som ger stöd och vägledning, vilket innebär en trygghet för socialsekreterare och en avlastning för biträdande enhetschefer.

Två administrativa assistenter har anställts under 2015 i syfte att underlätta arbetsbördan för såväl chefer som socialsekreterare, vilket har varit mycket uppskattat.

Hela avdelningen för barn och unga stängde under ett par dagar i december och socialjouren övertog då ansvaret för de akuta ärenden som inkom. Detta gjordes för att handläggarna skulle ges möjlighet att skriva klart utredningar utan att behöva ta emot nya ärenden och att avbrytas av telefonsamtal och besök. Då förvaltningen inte kan få den hjälpen från socialjouren igen kommer istället de olika utredargrupperna att täcka upp för varandra vid stängning.

Våningsplan 2 på Slakthusplan, det vill säga där socialsekreterarna på mottagningsenheten och utredningsenheten arbetar på, var ovårdat och slitet. Därför köptes det in en grundlig storstädning samt nytt porslin och blommor för att öka trivseln på arbetsplatsen.

Under en lördag arbetade de socialsekreterare och chefer som ville med att skriva av utredningar och uppdatera beslut/journalanteckningar i Paraplyet. Förvaltningen bjöd på lunch till alla som valde att arbeta denna dag.

Individ och familjeomsorgen vuxna, ekonomiskt bistånd

Arbetsituationen inom verksamheten med ekonomiskt bistånd genomgick stora förändringar under åren 2010-2013 vilket ledde till en alltmer pressad arbetsituation. Det kulminerade under hösten 2013 med flertal sjukdomsfall på grund av utmattningssyndrom. Med hjälp av enkäter, intervjuer och diskussioner analyserades bakomliggande faktorer. Bland de åtgärder som vidtogs var mer delaktighet för medarbetarna i utvecklingsarbetet, ändrade former av mötesstrukturer för att få effektivare och mer konstruktiva möten, utveckling av teamtanke/teamarbete och inrättande av förändringsteam som löpande diskuterar förbättringar i arbetet, förstärkning av handläggare, införande av en pooltjänst (en handläggare som inte har egna ärenden och som går in vid frånvaro), införande av en bo-resurs, som ger stöd i att söka eget boende för brukare som saknar egen bostad m.m. Man har också sökt projektmedel för att utarbeta ett process- och handläggarstöd, för en bättre struktur i arbetet med brukarna. Det innebär bland annat en mall att arbeta utifrån, med checklistor som påminnelse i kartläggningsarbetet och förutsättningar/former för samverkan med andra instanser. Medarbetarna har också utbildats i samtalsteknik för förändringsarbete. Samarbetet med andra instanser har också utvecklats.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom Individ och familjeomsorg, avdelningen barn och unga i samverkan med Individ och familjeomsorgen vuxna.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Individ och familjeomsorgen barn och unga

Förvaltningen har arbetat intensivt för att på olika sätt förbättra arbetsmiljön bland socialsekreterarna. På flera sätt har situationen förbättrats inom avdelningen barn och unga, inte minst genom framgångsrikt rekryteringsarbete av ny personal. För närvarande är avdelningen i princip fullt ut bemannad och personalomsättningen har minskat avsevärt. Avdelningen måste dock utökas mer då ärendeströmningen, och då bland annat antalet ensamkommande barn, är fortsatt hög.

Arbetsmiljön är en högt prioriterad fråga inom andelningen och arbetet med ständiga förbättringar pågår hela tiden. Översyn av

chefstäthet, ärendemängd samt mätning av arbetsbelastning är åtgärder som kommer att genomföras.

Individ och familjeomsorgen vuxna, ekonomiskt bistånd
De genomförda förändringarna har lett till att medarbetarnas upplevelse av meningsfullhet i arbetet har ökat och personalomsättningen är nu låg. Utvecklingsarbetet för att förbättra arbetssituationen fortsätter. Det innebär till exempel att förbättra informationen om brukare som förs över från Mottagningsenheten vuxna, bättre introduktion för nya medarbetare, jämnare fördelning av svåra ärenden och ett fortsatt arbete med att utveckla samverkan med andra instanser, såsom försäkringskassan, arbetsförmedlingen, primärvården, psykiatrin med flera, kring de personer som har ekonomiskt bistånd.