

Handläggare
Lii Drobus
Telefon: 08 509 25252**Till**
Socialnämnden
2021-10-26

Arbete enligt handlingsplan för socialsekreterares och biståndshandläggares arbetssituation

Avrapportering

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden godkänner förvaltningens avrapportering av arbete enligt stadens handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Fredrik Jurdell
socialdirektörVeronica Wolgast Carstorp
biträdande förvaltningschef

Sammanfattning

Arbetet enligt Stockholms stads handlingsplan för en förbättrad arbetssituation (HP)¹ fortsätter till och med 2022.

Utvecklingsarbetet startade 2015 för att möta ökad personalomsättning och ökande antal socionomkonsulter i myndighetsutövande verksamheter inom socialtjänst och äldreomsorg. Stadsdelsförvaltningarna liksom fackliga representanter ger fortsatt en samstämmig bild av att arbetet bidrar till en mer stabil arbetssituation. Uppföljning av personalrörligheten bland biståndshandläggare och socialsekreterare visar att den övergripande rörligheten mellan 2016 och 2020 har minskat med ett avbrott för 2019. På stadsdelsförvaltningsnivå är bilden mindre entydig. Antal socionomkonsulter ligger fortsatt på ett betydligt lägre antal (omkring 30 jämfört med 100) än vad som fanns i november 2016. Bilagd till tjutet är en rapport som belyser frågan om fortbildning för yrkesverksamma socionomer, baserad på

¹Stockholms stads handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.

<http://insynsverige.se/insynEx.aspx?nodeid=3600013>

intervjuer med sammanlagt 143 personer: medarbetare, chefer och brukarrepresentanter.

Bakgrund

För att möta ökande personalomsättning och ökande antal socionomkonsulter i verksamheterna pågår i Stockholms stad sedan 2015 ett utvecklingsarbete inom socialtjänstens och äldreomsorgens myndighetsutövning.². Arbetet enligt HP utgår från 13 fokusområden som bedöms som centrala när det handlar om att arbeta för en stabil arbetssituation. År 2019 lyftes tre ytterligare frågor in i arbetet: arbete mot otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner, arbete med jämställdhet kopplat till HP samt fördjupad samverkan med universitet och lärosäten. Avrapporteringen redovisar det arbete som pågår inklusive utvecklingen när det gäller personalrörligheten och antal konsulter i verksamheterna. Något mer utförligt beskrivs arbetet runt de tre tillkomna frågorna samt frågan om fortbildning för yrkesverksamma socionomer som är den 10:e av de 13 punkterna i HP.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 20 oktober 2021. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 21 oktober 2021.

Ärendet

Basen i arbetet för en förbättrad arbetssituation är den HP med 13 särskilt belysta områden, vilka tillsammans med övriga frågor som lyfts i planen, bedöms ha en stark påverkan på arbetssituationen inom socialtjänsten och äldreomsorgen. Arbetet omfattar myndighetsutövningen inom ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, missbruk, funktionsnedsatta, äldre samt barn och unga. Syftet med HP är ytterst att staden ska kunna erbjuda dess invånare en socialtjänst och äldreomsorg av god kvalitet.

Personalrörlighet, konsulter och VFU platser

Uppföljning av personalrörligheten bland biståndshandläggare och socialsekreterare visar att rörligheten mellan 2016 och 2020 har minskat, med ett trendbrott för 2019. På stadsdelsförvaltningsnivå är bilden mindre entydig. Antal socionomkonsulter ligger fortsatt på ett betydligt lägre antal (omkring 30 jämfört med 100) än vad som fanns i november 2016. Antal platser som staden sammantaget erbjuder socionomstudenter under verksamhetsförlagd utbildning (VFU) ligger fortsatt på runt 130-140 platser per år, att jämföra med

de 65-tal platser per år som staden tidigare erbjöd. Stadsdelsförvaltningarna ger en samstämmig bild av att arbetet fortsätter bidra till en mer stabil arbetssituation. Några förvaltningar menar att arbetet inte längre behöver utgå från ett särskilt uppdrag och att det är förankrat i det ordinarie arbetet, medan andra förvaltningar menar att det tvärtom är bättre att arbetet utgår från ett uttalat uppdrag. Från fackligt håll uttrycks tydligt att arbetet fortsatt behöver lyftas genom ett särskilt uppdrag för att inte riskera att stanna av.

Ledarutvecklingsprogram och förstärkningsteam

Ledarutvecklingsprogrammen för chefer startade med två piloter 2016. Sedan dess har 22 avdelningschefer, 100 enhetschefer och 120 biträdande enhetschefer gått ett program. Syftet med programmen är att chefer inom socialtjänst och biståndshandläggning ska få ökad kunskap om ledarskap som bidrar till en god arbetsmiljö och verksamhetsutveckling med brukaren i fokus.

Det finns två förstärkningsteam i staden. Det ena teamet är en del av stadens satsning på vården av barn och unga vid stadsdelsförvaltningarna och startades 2016. Teamet är en resurs för förvaltningar som har vakanta tjänster eller som har tillfälliga arbetstoppar. Syftet med förstärkningen är att säkerställa en rättssäker handläggning och möjliggöra ett långsiktigt utvecklingsarbete. Det andra teamet, som startades 2019, är en del av stadens satsning på att förstärka försörjningsstödsarbetet i staden. Teamet är en resurs för stadens samtliga stadsdelsförvaltningar vars enheter för ekonomiskt bistånd har vakanta tjänster under rekrytering eller som upplever tillfälliga arbetstoppar.

Arbete runt de 13 punkterna i handlingsplanen

Majoriteten av stadsdelsförvaltningarna har arbetet med flertalet av de 13 punkter som lyfts i planen. De områden som få förvaltningar har lagt ned strukturerat arbete på är lokalt kompetens- och utvecklings forum, traineemottagande samt lokaler och arbetsredskap. I december 2020 genomfördes en övergripande workshop i syfte att lyfta erfarenheter av det arbete enligt HP som har gjorts och görs i staden och vara ett tillfälle för stadsdelsförvaltningarna att ta ut en riktning för det fortsatta arbetet. De inspel runt hot och våld som lyftes av deltagare var bland annat behov av att höja kunskapsnivån hos chefer och medarbetare i ämnet, att arbetet ytterligare behöver systematiseras, att motverka normalisering av hot och våld samt och arbeta mer med IA rapportering och frågor runt polisanmälan av alla hot mot personal.

Otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner

2019 lyftes frågan om otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner in i arbetet. Det har förts ett stort antal samtal i såväl centrala som lokala förvaltningar, liksom med Vision och SSR när det gäller otillåten påverkan. Förvaltningarna lyfter vikten av att motverka normalitet av hot och våld mot anställda. Något som även de fackliga representanterna har fört fram, liksom risk för ökat antal hot och/eller våldsincidenter om arbetsbelastningen inom socialtjänsten och äldreomsorgen blir tyngre.

I april 2021 hölls den första av två workshops i arbetet, med cirka 195 deltagare och nu i augusti hölls den andra, med cirka 130 deltagare. Omkring hälften av deltagarna vid dessa workshops besvarade en utvärderingsenkät och menade att kunskaperna från dessa tillfällen i hög/mycket hög grad skulle komma att vara till nytta i det fortsatta arbetet mot otillåten påverkan. Sammantaget har deltagarna vidare uttryckt vikten av att frågor runt otillåten påverkan nu tydligt finns på agendan, att samtalen måste fortsätta kontinuerligt och att en stor del av arbetet bör ha ett förebyggande fokus.

Nya målgrupper för verksamheterna kan innebära att hot och våld och olika riskmoment tar sig nya uttryck, vilket i sin tur kan kräva att arbetet behöver modifieras. Det har också lyfts att stöd för medarbetare och chefer som utsatts för hot och våld inte får vara för kortsiktigt. Det är viktigt att socialtjänsten och äldreomsorgen arbetar med säkerhetsfrågor inom ramen för sina verksamheter och identifierar de rutiner och säkerhetsåtgärder som är nödvändiga, rimliga och mest effektiva.

Rapportering i IA och polisanmälningar av otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner är exempel på andra frågor som har lyfts som angelägna för staden att arbeta mer med. På stadsledningskontoret pågår en översyn av IA, ett arbete som leds av stadens personaldirektör och förväntas vara klart runt årsskiftet. Vad det gäller polisanmälningarna har möjligheten för en förvaltning att i ett inledande skede stå bakom en polisanmälan börjat diskuteras. Någon stadsdelsförvaltning har även gjort det. Om anmälan sedan går vidare till åtal behöver det finnas en angiven målsägare med namn och personnummer. Dock tycks förvaltningens adress kunna stå på anmälan. Frågorna är fortfarande under utforskande. En arbetsgrupp med avdelningschefer har bildats och ett stödmaterial har tagits fram och spridits i alla stadsdelsförvaltningar.

I WS som hölls i augusti ombads deltagarna i de lokala samtalsgrupperna att skatta hur stora problemen med otillåten

påverkan hot och våld är i verksamheterna. En sammanställning av 95 deltagares uppfattning visar att hälften av dem uppskattar problem med otillåten påverkan, hot och våld som mellanstora (3-5 på en skala där 7 är mycket stort), 14 % a uppskattar problemen till nivå 2 av max 7 och 33 % till nivå 6-7 det vill säga som stort/mycket stort.

Jämställdhet

I arbetet med jämställdhet har en vägledning med syfte att inspirera till utveckling av jämställdhetsarbetet i de 13 områdena i handlingsplanen tagits fram och introducerats för samtliga stadsdelsförvaltningar. En bra arbetssituation är en jämställdhetsfråga i sig utifrån att de yrken som omfattas av handlingsplanen är starkt kvinnodominerade. Att ta fram statistik för målgruppen socialsekreterare och biståndshandläggare, ökar möjligheten till träffsäkerhet i jämställdhetsarbetet.

Flertalet stadsdelsförvaltningar har uttryckt önskemål om stöd när det gäller konkreta förslag i arbetet med jämställdhet runt HP samt uttryckt att de ser ett behov av att dela erfarenheter och olika exempel med varandra. Därför har ett nätverk för jämställdhetsarbetet skapats, i vilket en representant från varje stadsdelsförvaltning ingår. Staden arbetar med jämställdhet, likställighet och jämlikhet i alla delar av alla verksamheter. Det finns ett utvecklingsområde när det gäller att lyfta in dessa perspektiv när vi planerar för behov av fort- och vidareutbildningar.

Fördjupad samverkan med universitet och lärosäten

Det pågår sedan flera år samverkan mellan universiteten, lärosäten och staden. När frågan nu även har lyfts in i arbetet för förbättrad arbetssituation är fokus framförallt samverkan i frågor som kan stärka arbetet. Syftet är att genom stärkt samverkan öka det ömsesidiga utbytet mellan verksamheter och lärosäten, för att uppnå fler positiva effekter och ökad nytta för respektives olika målgrupper. För stadens räkning är det i förlängningen nytta för invånare som är tänkt som fokus för denna samverkan. Hur kan en samverkan runt det operativa, dagliga arbetet om innebär att forskning och metodstöd finns med i den nära verksamhetsutvecklingen, byggas upp. De stadsdelsförvaltningar som arbetar med punkten lokalt kompetens- och utvecklingsforum kan med fördel koppla det arbetet till denna samverkan.

Ett antal olika delområden som kan finnas med i en fördjupad samverkan har identifierats: 1. Innehåll i socionomutbildningen, 2. Uppsatser, 3. Kompetensutveckling, 4. Agenda 2030, 5. Socialtjänstakademien, 6. Forskning, 7. VFU, 8. Innovation och 9. Vardagsimplementering. Under tre halvdagar kommer ett par

punkter per tillfälle att lyftas. Vid det första tillfället, den 16 september lyfts frågor om C-uppsatser, om forskning och utveckling samt erfarenheter från uppstarten av stadens hembesöksprogram 2012.

Pilot 2021

Pilot 2021 har kommit gång och innebär att ett antal studenter från termin två på socionomutbildningen under tre dagar får möjlighet att möta en politiskt styrd organisation genom att träffa handläggare och chefer i stadsdelsförvaltningar. Piloten görs i samarbete med Stockholms universitet. En grupp om max 10 studenter vistas i en stadsdelsförvaltning och får möta chefer och medarbetare. Besök på fullmäktigesammanträde ingår. Del ett av piloten genomfördes under våren 2021 då det var socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör som deltog. Höstens pilot genomförs 13-15 december på stadsdelsförvaltningarna Farsta, Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta. Utvärderingen från i våras visade att studenterna, trots pandemin och att dagarna genomfördes via Skype, var mycket nöjda.

Uppsatspilot

Under hösten kommer en pilot runt uppsatsskrivande utifrån uppdrag från olika verksamheter att genomföras. Det är SU och Rinkeby-Kista som ingår ett samarbete. Projektledare för HP samordnar båda dessa piloter.

Fortbildning för yrkesverksamma socionomer

Frågan om vikten av fortbildning för yrkesverksamma socionomer är inte ny. Tillgång till utbildning och fortbildning är angeläget för att som socionom kunna utvecklas i sin yrkesroll, kunna se andra karriärmöjligheter förutom att bli chef och vilja stanna kvar på sin arbetsplats. Inte minst i ett yrke som behöver ha beredskap för att möta nya krav och utmaningar, ofta med förändrade och ibland försvårande förutsättningar, är kompetensutveckling nödvändig.

År 2016 gjordes en genomgång av avslutningssamtal som chefer på olika enheter inom socialtjänsten i staden hade hållit med medarbetare, som under 2015 avslutade sin anställning. Frågor om utbildning och kompetensutveckling fanns med i samtalen. En sammanställning av svaren visade att flera av de svarande angav att det hade funnits goda möjligheter att delta i kurser och utbildningar, men på grund av hög arbetsbelastning hade det inte funnits tid att omsätta nya lärdomar i praktiken.

Hur ser behovet av fortbildning för yrkesverksamma socionomer ut i staden idag, sett ur verksamheternas, de anställdas respektive brukares perspektiv? Vad efterfrågas?

För att undersöka frågan om fortbildning för yrkesverksamma socionomer har det under våren 2021 hållits intervjuer med drygt 140 personer i staden: anställda i stadsdelsförvaltningar, i social- respektive äldreförvaltningen och representanter från brukarföreningar³. I sammanställningen av dessa intervjuer, återfinns liknande uppfattningar som i sammanställningen från 2016.

Medarbetare och chefer är övergripande nöjda med de utbildningar och kurser som erbjuds, från såväl centralt som lokalt håll. Flertalet intervjuade anser att det i verksamheterna i dag tidsmässigt finns möjlighet att genom planering delta i utbildningar. Däremot efterfrågas en annan struktur när det gäller fortbildning: att det är tydligt varför en ska gå en utbildning, vad de nya kunskaperna ska bidra till, vilken effekt som ska kunna ses och hur nyttan ska mätas.

Ytterligare ett par röda trådar i intervju svaren när det gäller frågan om vad som är viktigt för fortbildning går att se. Kompetensutveckling och fortbildningen behöver ske kontinuerligt, planerat och systematiskt. Fortbildning behöver erbjudas i lagom omfattning utifrån såväl individens som verksamhetens behov och även relatera till omvärldsbevakning, för att förutom aktuella behov kunna svara mot nya och kommande behov. Dessutom kan begreppet fortbildning med stor fördel vidgas; kanske är det genom samtal med kollegor, genom att på egen hand läsa en bok eller genom att samtala med en grupp brukare, som fortbildning i en viss fråga bäst uppnås. Tid för reflektion är också en viktig aspekt när det talas om fortbildning, att inte genast "rusa för att göra". Vidare lyfts i intervjuerna att anställdas kompetens och erfarenheter systematiskt ska efterfrågas, tas till vara och lyftas fram.

Det är intressant att i intervjumaterialet se att det är ett antal gemensamma områden med behov av kompetensökning som såväl professionella som brukarföreningar lyfter. Från brukarsidan lyftes bland annat områden som tydligare information, samverkan, samsjuklighet, delaktighet, bemötande, helhetssyn, tydligare språk i skrivna beslut samt medicinsk förståelse. Dessa områden lyftes även i intervjuerna med anställda. Kanske har vi kommit dit att dialog med brukare blir regel när det gäller kompetensutveckling för socionomer. Det finns ett citat från en intervju i en

stadsdelsförvaltning som uttrycker vinsten med att göra det:
”Jättebra och spännande att få höras deras (brukares) åsikter och att
få höra om de upplever något som socialtjänsten kan bli bättre på.
Vi kan tycka att något är bra men det kanske inte alls uppfattas som
bra av brukare.”

Analys

För att möta socialtjänstens, inklusive äldreomsorgens, utmaningar och nya behov är det nödvändigt att personalsituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare är stabil, inte minst är detta viktigt under tider med extraordinära påfrestningar som till exempel vid en pandemi. Arbetet enligt HP är viktigt för att fortsätta bidra till att stärka stadens kompetensförsörjning. Arbetet bidrar också till utveckling av stadens socialtjänst i linje med kunskap, forskning och lagstiftning samt till ökad likställighet. Dessutom främjar arbetet kompetensutveckling hos medarbetare och chefer liksom brukares delaktighet. Arbetet mot otillåten påverkan, med jämställdhet, samt med utvecklad samverkan med universitet och lärosäten förstärker arbetet enligt handlingsplanen med ytterligare viktiga aspekter som påverkar arbetssituationen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner ovanstående avrapportering av arbetet enligt handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Bilaga

1. Arbete enligt handlingsplan för förbättrad arbetssituation,
avrapportering oktober 2021