

Handläggare
Lii Drobus
Telefon: 08 508 25252**Till**
Socialnämnden
2022-10-25

Arbete enligt handlingsplan för socialsekreterares och biståndshandläggares arbetssituation

Förvaltningens förslag till beslut

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

Fredrik Jurdell
socialdirektörVeronica Wolgast Carstorp
biträdande förvaltningschef

Sammanfattning

För att möta en arbetssituation med ökande personalomsättning och fler socionomkonsulter inom socialtjänsten och äldreomsorgen i Stockholms stad, pågår sedan 2015 ett innovativt utvecklingsarbete utifrån en handlingsplan (HP).¹ Arbetet omfattar myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, missbruk, stöd till funktionsnedsatta, äldre samt barn och unga, i alla stadsdelsförvaltningar. Den övergripande personalrörligheten för såväl biståndshandläggare som socialsekreterare var lägre 2021 jämfört med 2016. Antal socionomkonsulter i verksamheterna minskade från 100 i november 2016 till 50 i april 2022. Staden har ökat antal VFU² platser som lärosäten erbjuds från 65 till ca 140 per år. Genom att otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner, jämställdhet och fördjupad samverkan med akademi och lärosäten har lyfts in i arbetet enligt HP, har detta starkt bidragit till att frågorna i dag alltmer har kommit i fokus inom socialtjänsten och äldreomsorgen.

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

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

² VFU Verksamhetsförlagd utbildning, här avses VFU för socionomstudenter.

Bakgrund

Personalsituationen inom socialtjänstens och äldreomsorgens myndighetsutövning i Stockholms stad runt 2015 påverkades, liksom i övriga landet, av ökande personalomsättning och ökande antal konsulter. Medarbetare och chefer beskrev allt oftare en orimlig arbetssituation. Staden valde 2015 att möta detta genom att låta ta fram en handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare (HP). 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 akademi och lärosäten.

HP omfattar breda verksamhetsområden inom socialtjänstens, inklusive äldreomsorgens, myndighetsutövning.³ Avrapporteringen innehåller en sammanställning av arbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 19 oktober 2022. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 20 oktober 2022.

Ärendet

Basen i arbetet för en förbättrad arbetssituation är den HP med 13 punkter, som sammantaget bedöms ha en stark påverkan på arbetssituationen inom socialtjänsten och äldreomsorgen. Arbetet omfattar myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, missbruk, stöd till funktionsnedsatta, äldre samt barn och unga. År 2019 tillkom ytterligare viktiga frågor för arbetet för en förbättrad arbetssituation: arbete mot otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner, jämställdhet samt fördjupad samverkan med akademi och lärosäten. 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 den övergripande rörligheten mellan 2016 och 2021 har minskat, se tabellerna 1 och 2. På stadsdelsförvaltningsnivå är bilden mindre entydig.

³ Verksamhetsområden som omfattas av arbetet enligt HP är ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, missbruk/beroende, funktionshinder, barn och unga samt äldreomsorg.

Tabell 1. Biståndshandläggare, övergripande personalrörlighet

Avgångsorsak	2016 %	2021 %
alla	17,1	13,6
egen begäran (extern)	14,9	13,3

Den övergripande personalrörligheten bland biståndshandläggare, alla avgångsorsaker, sjönk från 17,1 procent 2016, till 13,6 procent 2021.

Tabell 2. Socialsekreterare, övergripande personalrörlighet

Avgångsorsak	2016 %	2021 %
alla	18,2	14,3
egen begäran (extern)	16,2	12,7

Den övergripande personalrörligheten bland socialsekreterare, alla avgångsorsaker, sjönk från 18,2 procent 2016, till 14,1 procent 2021.

Antal socionomkonsulter i verksamheterna minskade från 100 ett måttillfälle i november 2016 till 50ett tillfälle i april 2022. Antal VFU⁴ platser som staden erbjuder lärosäten har ökat från de ca 65 platser som kunde erbjudas under åren runt 2016 till ca 140 platser per år som har erbjudits de senaste åren.

Ledarutvecklingsprogram och förstärkningsteam

Ledarutvecklingsprogrammen för chefer startade med två piloter 2016. Sedan start har ca 270 chefer genomgått programmet (avdelningschefer, enhetschefer samt biträdande enhetschefer). Intresset för att delta i programmet är fortsatt mycket stort från gruppen biträdande enhetschefer (ca 60 sökande till 20 platser hösten 2022). 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.

Inom ramen för HP har två förstärkningsteam startats. Teamen är en resurs för stadens samtliga stadsdelsförvaltningar vars enheter har vakanta tjänster under rekrytering eller som upplever tillfälliga arbetstoppar. Teamet för barn och unga är en del av stadens satsning på vården av barn och unga vid stadsdelsförvaltningarna och startades 2016. Det andra teamet, som startades 2019, är en del av stadens satsning på att förstärka försörjningsstödsarbetet i staden.

⁴ VFU Verksamhetsförlagd utbildning, här avses VFU för socionomstudenter.

Arbete runt de 13 punkterna i handlingsplanen

Den HP som utvecklingsarbete runt arbetssituationen utgår ifrån bygger på 13 punkter. Verksamheterna föreslås analysera situationen runt de olika områdena och vid behov göra en plan för det utvecklingsarbete som behöver göras. Majoriteten av stadsdelsförvaltningarna har arbetat med flertalet av de 13 punkter som lyfts i planen⁵.

1. Brukardelaktighet och återkoppling från brukare
2. Introduktionsprogram och mentorskap för nyanställda
3. Antal medarbetare som är rimligt i förhållande till chefers och medarbetares uppdrag
4. Lokalt kompetens- och utvecklings forum
5. Nära och tillgänglig ledning
6. Administrativt stöd till socialsekreterare och biståndshandläggare
7. Administrativt stöd till chefer
8. Systematisk intern ärendehandledning
9. Medhandläggarskap
10. Regelbunden fortbildning och möjlighet till specialistutbildning
11. Regelbundet mottagande av studenter
12. Mottagande av traineer
13. Lämpliga lokaler och fungerande arbetsredskap

Ytterligare tre frågor har tillkommit i HP

År 2019 lyftes ytterligare tre frågor in i arbetet:

- Arbete mot otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner
- Jämställdhet
- Fördjupad samverkan med akademi och lärosäten

Otillåten påverkan, hot och våld mot tjänstepersoner

Det har förts ett stort antal samtal i såväl centrala som lokala förvaltningar, liksom med Vision och SSR när det gäller otillåten påverkan sedan frågan lyftes in i HP. Tre workshoppar med runt 350 deltagare har genomförts. 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. 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 är viktigt att socialtjänsten och äldreomsorgen

⁵ För fördjupad beskrivning av de olika punkterna se t.ex.

<http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1928138>

arbetar förebyggande med säkerhetsfrågor inom ramen för sina verksamheter och identifierar de rutiner och säkerhetsåtgärder som är nödvändiga, rimliga och mest effektiva.

Rapportering i IA⁶ 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 och inom vilka arbete pågår. En arbetsgrupp med avdelningschefer har bildats och ett stödmaterial för arbetet mot otillåten påverkan har tagits fram och spridits i alla stadsdelsförvaltningar. SLK ledde under 2021 ett översynsarbete av IA och frågan om otillåten påverkan och lyfter bland annat att otillåten påverkan är ett samlingsbegrepp med olika delar som faller under olika lagstiftningar. Vidare menar SLK att om man försöker dela upp det i sina beståndsdelar är det viktigt att de olika delarna anmäls på olika sätt och utreds enligt den lag som själva händelsen föreskriver. Hot och våld faller under arbetsmiljölagen och kan anmälas i IA, men det är mycket viktigt att inga personuppgifter under några som helst omständigheter får förekomma i IA

Jämställdhet

I arbetet med jämställdhet har en vägledning med syfte att inspirera till utveckling av jämställdhetsarbetet i områdena i handlingsplanen tagits fram och introducerats för samtliga stadsdelsförvaltningar. Flertalet stadsdelsförvaltningar har uttryckt önskemål om stöd när det gäller konkreta förslag i arbetet med jämställdhet. Därav har ett nätverk för att stödja jämställdhetsarbetet runt frågorna i HP i stadsdelsförvaltningarna bildats.

Fördjupad samverkan med akademi och lärosäten

Samarbetet mellan staden, akademi och lärosäten fortsätter att utvecklas och fördjupas, även inom ramen för HP. Samarbetet bidrar bland annat till att medarbetares kunskap om forskning och om kunskapsläget inom socialtjänsten inklusive äldreomsorgen ökar. Samarbetet utgör också ett stöd till yrkesverksamma i utvecklandet av kunskapsbaserade verksamheter. Dialoger om innehåll i utbildningen, behov av VFU⁷ platser samt uppslag från praktiken på ämnen för studentuppsatser är exempel på vad som finns med i arbetet inom ramen för HP. Frågan kan med fördel knytas till punkt nr 4 i HP: Lokalt kompetens- och utvecklings forum.

Mottagande av studenter under VFU

Antal platser som staden sammantaget erbjuder socionomstudenter som ska göra sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) har de

⁶ Informationssystem om Arbetsmiljö

⁷ Verksamhetsförlagd utbildning.

senaste tre åren legat på 130-140 platser per år att jämföra med de omkring 65-tal platser som staden tidigare kunde erbjuda per år. Staden ser frågan om att ta emot VFU socionomer som fortsatt angelägen. Mottagandet innebär till exempel att staden stärker kompetensförsörjningen och tar ansvar över att bidra till studenters beredskap för socionomyrket. Flera stadsdelsförvaltningar rapporterar att VFU studenter ofta söker anställning i förvaltningen efter avslutad utbildning, dessutom börjar många studenter arbeta extra efter avslutad VFU.

Struktur för staden att ta emot socionomstudenter från termin två under tre dagar

Staden och Stockholms universitet har genom ett antal piloter tagit fram en struktur för att två-tre stadsdelsförvaltningar varje termin under tre dagar tar emot ett 30-tal socionomstudenter. Det gäller studenter som går termin två på socionomutbildningen. Syftet är att erbjuda dem möjlighet att tidigt i utbildningen komma i kontakt med en politiskt styrd organisation och där träffa medarbetare och chefer. Besök på fullmäktigesammanträde ingår. De 66 studenter som hittills har deltagit har varit mycket nöjda med dagarna.

Informationsdag för VFU studenter

Varje termin sedan 2018 erbjuds VFU studenter inom socialtjänst och äldreomsorg en heldag där sju, åtta av socialförvaltningens övergripande verksamheter tillsammans med trygghetsjouren från äldreförvaltningen deltar. Dagen brukar vara uppskattad av studenterna. Även VFU samordnare från lärosäten bjuds in.

Utveckla samarbete runt C-uppsatser

Samarbete mellan verksamheter och akademi/lärosäten när det gäller studenters uppsatsskrivande pågår. Frågan finns även med i arbetet enligt HP och samtal förs med Stockholms universitet, Marie Cederschiölds högskola och Södertörns högskola för att utveckla arbetet. Det handlar t.ex. om att systematiskt samla in verksamheters önskemål om att få frågor belysta inom ramen för en uppsats och en plan för hur resultaten ska presenteras och användas i respektive stadsdelsförvaltning.

Kompetensutveckling

Frågan om vikten av kompetensutveckling/fortbildning för yrkesverksamma socionomer tas upp under punkt 10 i HP. Kompetensutveckling är bland annat 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. Punkterna 2, 4 och 10 i HP fokuserar på kompetensutveckling.

Inspel från ett par chefsnätverk inom socialtjänsten och äldreomsorgen

Inspel på arbetet från chefsnätverk inom socialtjänsten och äldreomsorgen är viktiga delar i den kvalitativa uppföljningen av arbetet. I samtal med nätverken har lyfts att det i dag är det svårt och komplext att arbeta som medarbetare inom socialtjänsten och äldreomsorgen då kraven helat tiden ökar. En del enheter har haft få sökanden på jobbannonser medan andra enheter har haft många sökanden. Verksamheterna är övergripande nöjda med de centrala introduktionsutbildningar som erbjuds liksom med förstärkningsteamerna inom barn och unga och ekonomiskt bistånd. Dock efterfrågas mer kompetensutveckling för yrkesverksamma socionomer, liksom mer kompetensutveckling för chefer, utöver ledarutvecklingsprogrammen som erbjuds varje år och som deltagarna har varit nöjda med.

Ett par förvaltningar uttrycker att arbetet enligt HP kan ses som ett innovationsarbete och går systematiskt återkommande igenom alla punkter i HP för att prioritera vilka de ska arbeta mer med. Ett fåtal inspel om att arbetet enligt HP inte bör fortsätta har kommit fram medan flertalet har uttryckt det motsatta: ”Omtag behövs! HP behövs alla gånger, men med mer muskler och med större fokus på arbetet!”

Barns perspektiv i arbetet

När det gäller barns perspektiv i arbetet enligt HP främjas det framförallt genom den första av de 13 punkterna i HP: brukardelaktighet. Brukardelaktighetsarbetet som berör barn och unga samt familjer där barn finns, innebär att barns perspektiv lyfts in i verksamheterna. För flera förvaltningar har det framförallt varit arbetet att göra barn delaktiga som har varit i fokus i arbetet runt brukardelaktighetsfrågan.

Jämställdhet

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 inom ramen för HP.

Analys

För att möta socialtjänstens, inklusive äldreomsorgens, utmaningar och behov är arbetet enligt handlingsplanen för förbättrad arbetssituation angeläget, inte minst för att kunna möta extraordinära påfrestningar som till exempel vid en pandemi.

Arbetet bidrar till att stärka stadens kompetensförsörjning liksom till utveckling av stadens socialtjänst och äldreomsorg i linje med kunskap, forskning, lagstiftning och ökad likställighet. Dessutom främjar arbetet kompetensutveckling hos medarbetare och chefer liksom brukares delaktighet. Arbetet mot otillåten påverkan, med jämställdhet, samt med utvecklad samverkan med akademi och lärosäten förstärker arbetet enligt handlingsplanen med ytterligare viktiga aspekter som har påverkan på arbetssituationen.

Medarbetare och chefer är nyckelpersoner i det innovativa utvecklingsarbete som arbetet enligt HP innebär. Medarbetares delaktighet förutsätter att de är väl förtrogna med och involverade i arbetet. Chefer har en viktig roll när det gäller att bedriva ett nära och positivt ledarskap vilket har stor påverkan på medarbetares arbetssituation.

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, att det är förankrat i det ordinarie arbetet, medan andra förvaltningar menar att det tvärtom är nödvändigt 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.

Vikten av brukares delaktighet när det gäller att följa upp effekter av verksamheters arbete, finns i dag högt upp på agendan i stadens verksamheter. Arbetet enligt HP har starkt bidragit till detta. Kanske är den största utmaningen när det gäller uppföljningen av arbetet enligt HP den att få en uppfattning om ifall Stockholmare märker någon skillnad i kontakten med verksamheterna - som kan bedömas vara en effekt av förbättringar av arbetssituationen. Att något är knepigt att följa upp innebär inte att det inte ska göras, här finns ett angeläget utvecklingsarbete att göra för verksamheterna och staden – att följa upp effekter av arbetet enligt HP – även ur brukares perspektiv.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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

Bilaga

1. Avrapportering av arbetet enligt stadens handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.