



Handläggare: Gunweig Högberg  
Telefon: 08-508 20 505

Till  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

## **Personalomsättningen inom äldreomsorgens beställarenhet**

Svar på skrivelse från Rosa Lundmark(v), Magnus Dannqvist (s) och Pekka Koskenvoima (mp).

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Leif Sjöholm  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Äldreomsorgschef

### **Bakgrund**

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2011-01-20 överlämnade Rosa Lundmark (v), Magnus Dannqvist (s) och Pekka Koskenvoima (mp) en skrivelse om personalomsättningen inom äldreomsorgens beställarenhet. En redogörelse begärs gällande personalomsättningen sedan sammanslagningen av stadsdelarna 2007 samt resultatet av den senaste psykosociala skyddsronen. Önskemål framförs om att arbetsgivarens, personalens och de fackliga organisationernas synpunkter på situationen belyses.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2011-04-08.



## Förvaltningens synpunkter och förslag

### Personalomsättning 2007-2010

Nedan redovisas antal biståndshandläggare som slutat i förhållande till det totala antalet handläggare samt antalet utökade medarbetare inom enheten.

Antal	2007	2008	2009	2010	2011
Enhetschef/ Bitr enhetschef	1	1	2	2	2
Biståndshandläggare totalt	22,25	23,25	25	25	27+ 1*
Biståndshandläggare som slutat	2	12	2	4	
Administration	4	4	4	4	4

\*En tillfällig anställning under perioden 2011-03-01 – 2011-12-31.

Under perioden 2007 – 2010 har sammanlagt 20 biståndshandläggare slutat inom beställarenheten. Under 2007 slutade två biståndshandläggare och dessa övergick till anställningar inom andra förvaltningar i staden.

Under 2007 var en biståndshandläggare sjukskriven på 75% och arbetade 25% med administrativa arbetsuppgifter. 2008 tillsattes en vikarie på heltid för denna tjänst medan den aktuella handläggaren fortsatte att arbeta 25%.

2008 slutade tolv biståndshandläggare. Två gick i ålderspension, en i särskild ålderspension, en flyttade till en annan stad. Övriga slutade av andra orsaker: långa resor, ville arbeta som utförare och några övergick till arbete som biståndshandläggare i andra kommuner eller stadsdelsförvaltningar.

2009 slutade två biståndshandläggare, båda övergick till anställningar inom andra förvaltningar inom staden.

2010 slutade fyra biståndshandläggare varav en flyttade till annan stad och en fick särskild avtalspension, en övergick till anställning inom annan kommun och en till annan förvaltning i staden.

### Resultat av den psykosociala skyddsron den 2010

Nedan redovisas resultatet från den psykosociala skyddsron som genomfördes under hösten 2010:

Enkäten besvarades av 28 medarbetare inom beställarenheten.

#### Fråga 1: Hur är trivseln och kontakten med dina arbetskamrater?

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
10	17				1	28



**Fråga 2: Hur fungerar informationen på din arbetsplats?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
	17	8	1	1	1	28

**Fråga 3: Kan du påverka din arbetsituation?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
	8	14	5		1	28

**Fråga 4: Fungerar rutinerna en vanlig arbetsdag på din arbetsplats?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
1	20	5	1		1	28

**Fråga 5: Hur fungerar arbetsplatsträffarna (APT)?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
	13	14			1	28

**Fråga 6: Hur trivs du med dina arbetsuppgifter?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
10	16	1			1	28

**Fråga 7: Hur är kontakten med din närmsta chef? (Med chef avses den du har utvecklingssamtal med)**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
1	21	4		1	1	28

**Fråga 8. Hur är dina möjligheter att vanligtvis hinna med arbetsuppgifterna?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
	5	11	11		1	28

**Fråga 9. Hur fungerar vikarietäckningen?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
	13	10	4		1	28



**Fråga 10: Hur är dina möjligheter att ha friskvård på betald arbetstid?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
2	10	10	5		1	28

**Fråga 11: Hur är dina möjligheter att vara delaktig i verksamhetsutvecklingen på din arbetsplats?**

Mkt bra	Bra	Dåligt	Mkt dåligt	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
2	11	10	4		1	28

**Fråga A: Tycker du att dina kunskaper och erfarenheter tas tillvara i arbetet?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
21	6		1	28

**Fråga B 1: Har du av brukare(boende etc.) utsatts för hot/våld på din arbetsplats under de senaste 12 månaderna?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
1	26		1	28

**Fråga B 2: Har du av andra utsatts för hot/våld på din arbetsplats under de senaste 12 månaderna?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
1	26		1	28

**Fråga C: har du ofta/återkommande sömnproblem, därför att du inte kan koppla av arbetet?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
11	16		1	28

**Fråga D 1: Har du under de senaste 12 månaderna haft utvecklingssamtal med din chef?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
26		1	1	28

**Fråga D 2: Om du svarade ja på fråga D1, var du nöjd med samtalet?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
20	5	2	1	28

**Fråga E: Har ni på din arbetsplats ett arbetsklimat där medarbetarna uppmärksammas för sina arbetsinsatser?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
10	17		1	28

**Fråga F: Har du fått någon kompetensutveckling under de senaste 12 månaderna?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
19	8		1	28

**Fråga G: Får du uppskattning för ditt arbete från din närmaste chef?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
14	12	1	1	28

**Fråga H 1: Har du känt dig kränkt/trakasserad av brukare(boende etc) på din arbetsplats under de senaste 12 månaderna?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
2	25		1	28

**Fråga H 2: Har du känt dig kränkt/trakasserad av andra på din arbetsplats under de senaste 12 månaderna?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
4	23		1	28

**Fråga I: Händer det ofta att man pratar illa om varandra på din arbetsplats?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
4	20	3	1	28

**Fråga J: Tycker du att man kan föra en fri och öppen diskussion på din arbetsplats även om man har olika åsikter?**

Ja	Nej	Ej svarat	Ej lämnat	Totalt
18	9		1	28

**Arbetsgivarens synpunkter och åtgärder**

Genomgång av resultatet av den psykosociala skyddsronen gjordes vid arbetsplatsträff 2010-11-03. Beslut fattades om att fokusera på fyra områden - arbetsbelastning, arbetsplatsträffar, vikarietäckning och delaktighet i verksamhetsutvecklingen.

Medarbetarna inom beställarenheten är indelade i s.k. basgrupper med ett antal biståndshandläggare i varje. Basgrupperna fick i uppgift att arbeta med de fyra områdena. Dialog har under arbetets gång förts med ledning och samordnare i varje basgrupp. Förslag till handlingsplan upprättades och lämnades till medarbetarna för synpunkter. Efter revidering utifrån inkomna synpunkter antogs handlingsplanen vid arbetsplatsträff 2011-01-19.

Vid samma möte gjordes även en genomgång av policy för kränkande särbehandling samt trakasserier. Samtliga medarbetare tilldelades policydokumentet. Överenskommelse träffades om att basgrupperna utifrån policydokumentet skulle diskutera hur situationen kring detta upplevs på enheten. Uppföljning kommer att ske på arbetsplatsträff i maj 2011 och då även avstämning av hur enheten ska verka för att ingen ska uppleva sig kränkt eller trakasserad.

**Arbetsbelastning**

Förvaltningen har vidtagit flera åtgärder för att ge medarbetarna en rimlig arbetsbelastning.

I samband med verksamhetsplanen 2009 utökades antalet biståndshandläggare med ytterligare två tjänster och en biträdande enhetschef tillsattes fr om 2009-06-01. Inom enheten finns dessutom stödresurser i form av en administrativ assistent, en administrativ sekreterare, en paraplyansvarig och en boendesamordnare. Fr o m 2009-11-30 gjordes omDispositioner inom enheten genom att två biståndshandläggare avdelades att ansvara för bedömning av höga vårdnivåer inom hemtjänsten och nivåbedömningar inom vård- och omsorgsboende. Genom denna förändring har övriga biståndshandläggare avlastats med dessa arbetsuppgifter.

Fr om 2011-01-01 förstärktes enheten med ytterligare två biståndshandläggare. Dessutom har en tillfällig anställning gjorts under perioden 2011-03-01 – 2011-12-31.



Vid en planeringsdag 2011-02-26 diskuterades fördelningen av antal biståndshandläggare per basgrupp, ny områdesindelning, basgruppernas arbetssätt och funktion samt hur man skulle möjliggöra olika arbetssätt inom de olika basgrupperna. Beslut fattades på arbetsplatsträff 2011-02-23 om utökning av biståndshandläggarnas telefontid och att en person i varje basgrupp ansvarar för telefontiden för hela gruppen under en dag. Rullande schema tillämpas för detta för att frigöra tid för övriga handläggare i basgruppen.

Fördelningen av antalet ärenden resulterade i ett färre antal ärenden per handläggare än tidigare. Ärendeantalet har fördelats på 25 handläggare mot tidigare 23 handläggare och förändringen trädde i kraft 2011-03-01. Personalbemanningen inom äldreomsorgens beställarenhet överensstämmer ungefär med snittet i staden utifrån antal ärenden. Snittet i staden varierar mellan cirka 100-150 ärenden per biståndshandläggare inklusive ärenden inom vård- och omsorgsboende. Inom Enskede-Årsta-Vantör har varje biståndshandläggare i dagsläget 110-120 ärenden inklusive ärenden inom vård- och omsorgsboende.

En översyn av nuvarande rutin vid arbetsanhopning kommer att ske i april 2011. Den rutin som tillämpas är att fördelning av arbetsuppgifter vid arbetsanhopning i första hand ska ske inom basgruppen. Om basgruppen ej kan lösa situationen ska prioritering göras tillsammans med enhetschef/biträdande enhetschef.

#### ***Arbetsplatsträffar***

Mötesordningen på arbetsplatsträffar ska fr om 2011-03-01 förbättras genom att ge större utrymme för åsikter och dialog.

Medarbetarna turas om att vara ordförande och mötet inrymmer ett mindre antal förberedda frågor/ämnen. Inför varje arbetsplatsträff håller basgrupperna ett förberedande möte utifrån den dagordning som aviserats för arbetsplatsträffen.

#### ***Vikarietäckning***

Planering och framförhållning: enheten arbetar aktivt för att ha tillgång till vikarier och minimibemanning i samband med storhelger och semester ska fastställas. Medarbetarna inom basgruppen har täckningsansvar för sin kollega vid korttidsfrånvaro.

#### ***Delaktighet i verksamhetsutvecklingen***

Metod- /verksamhetsutvecklingsmöten hålls en gång per månad. Samordnare och ledning planerar/förbereder ämnen till dessa möten utifrån synpunkter från basgrupperna. När särskilda frågor ska lösas tillsätts en arbetsgrupp med representanter från basgrupperna eller samordnarna att i samverkan med chefer arbeta med frågan beroende på frågans karaktär och omfattning. Arbetsgruppens medlemmar/samordnarna ansvarar för att föra dialog om den aktuella frågan i sin egen basgrupp, återredovisar synpunkterna till



arbetsgruppen och förankrar sedan besluten i den egna basgruppen. Beroende på frågans karaktär kan den slutligen lyftas till arbetsplatsträffen för diskussion och beslut.

Varje enskild medarbetare har även ett eget ansvar för att nyttja möjligheten till inflytande och delaktighet genom aktivt deltagande i diskussioner samt komma med idéer, synpunkter och förslag. Förslag, beroende av karaktär bereds i basgrupperna/särskild arbetsgrupp och tas slutligen upp på arbetsplatsträff.

Förutom de metod-/ verksamhetsutvecklingsmöten som hålls erhåller biståndshandläggarna handledning var 6:e vecka genom en extern resurs. Varje år har en planeringskonferens på internat under trevliga former genomförts.

### **Bilaga**

Skrivelsen om personalomsättningen inom äldreomsorgens beställarenhet.