

Skärholmen 2014-04-07

Gemensam skrivelse till APT från Barn- och ungdomsenheten samt Familjevård och kontaktverksamhet om arbetssituationen på plan 4, Skärholmen sdn.

Identifierade konkreta problem just nu

Problem relaterade till resursbrist (tid och/eller pengar):

- Hög personalomsättning. Framför allt vikarier slutar innan vikariaten har löpt ut p.g.a. orimlig arbetsbörda och bristfällig introduktion (UE).
 - Arbetet hinns inte med på ordinarie arbetstid, utan kräver att man har eller tar sig tid att jobba över (UE)
 - Det är konstant hög arbetsbelastning utan tid för återhämtning. Vi vet att återhämtning är nödvändigt för att klara av ett i övrigt stressigt arbete (UE)..
 - Eftersom man gör det akuta klientarbetet först ligger man oftast efter med främst administration, dokumentation och utredningar. Vi beviljas inte övertidsersättning för att ta igen det, utan får då arbeta på flex, fastän det i realiteten är övertid (UE)..
 - De outtalade förväntningarna på att kunna arbeta över på flex gör det svårt för de som t. ex. har småbarn att hämta på förskola. Det gör det också svårt på ett annat sätt för de som inte har något som de "måste" gå ifrån till, för att de inte har någon ursäkt att inte jobba på flex när det behövs i regelbundet återkommande höga arbetstoppar (UE)..
 - Stressen splittrar gruppen. Det är lättare att börja prata skit om chefer och kollegor (UE)..
 - Det är svårt för den enskilde att ta ut sin friskvård, utifrån att den ska tas ut utifrån vad arbetet tillåter. Egentligen skulle vi då aldrig kunna ta ut den (UE)..
 - Fler arbetar ensamma utan (aktiv) medhandläggare i ärenden, för att det inte hinns med (UE)..
 - Flera månader sena utredningar, journaler m.m. och tjänsteutlåtanden lämnas ej in i tid (UE).
 - Medarbetare blir stressade av att gå på exempelvis handledning och kompetenshöjande utbildning eftersom det "tar tid" från att utreda och administrera (UE) .
 - Missförhållanden och brister uppmärksammas inte eller rent av skapas p.g.a. dålig handläggning (t.ex. gällande jourhemsplacerade barn som vi ej hinner träffa) (UE)..
 - Godtyckliga bedömningar görs och insatser hinner inte tänkas igenom
 - Gruppen mår dåligt (stämningen är dålig, stress, hälsoproblem) (UE)..
 - Det finns ingen möjlighet till återhämtning, utan arbetet består konstant av arbetstoppar av varierande grad (UE)..
- Man jobbar ensam i ärenden, gör placeringar ensam etc. Det finns inget säkerhetstänk för varken klient eller personal (UE).
- Konsulter är inne en kort tid och kostar cirka dubbelt så mycket som en vanlig anställd. De gör ibland ett bristande jobb och/eller hinner inte slutföra utredningar, vilket innebär att man ändå får ta över ärenden från dem och då "börja om igen" med en familj (UE)
 - Många ärenden vi avslutat återaktualiseras (BE)
 - Tidiga och förebyggande insatser prioriteras bort (BE)
 - Vi har en ökning på över 100 % vad gäller inströmning av ärenden (BE)
 - För få anställda i relation till ärendemängden vilket medför att vi inte hinner göra allt vi borde (BE)
 - Kraven på kvalitet, dokumentation och uppföljning har ökat samtidigt som inga nya tillsvidarejänster tillkommit (BE)
 - De arbetssätt som används såsom signs of safety (säkerhetsplaneringar) är tidskrävande
- Även våra LVU då vi försöker jobba hem barn i de fall det är möjligt vilket innebär att vi vid placeringar inte kan föra över barnen till famvården utan att vi då ansvarar för den

tidskrävande vården (BE).

- Utredarna har inte tid att förbereda sig innan möten (BE)
- Vi har fler akuta ärenden samtidigt som inströmningen av ärenden är hög (BE)
- Våra biträdande chefer har på grund av alla akuta ärenden mindre tid för ärendedragningar (BE)
- Vi har inte tillräckligt med tidsutrymme för att samarbeta med interna och externa samarbetspartners i den grad våra klienter skulle behöva (BE)
- Otillräckligt underlag för bedömningar på grund av tidsbrist (BE)
- Mallarna i sociala system är krångliga och tidskrävande (BE)
- Övervägande till nämnd är sena (FV)
- Förlängning av insatser och nya beslut blir sena eller hinns ej med (FV)
- Dokumentation (ex journaler) blir liggandes (FV)
- Uppföljning med barn och dess nätverk blir mindre frekvent än vad som förespråkas i riktlinjerna (FV).
- Beslut, genomförandeplaner och vårdplaner, samrådsdokument och konsultationsdokument skickas ej ut i den omfattning som det borde göras (FV).
- Utredningar blir ej avslutade i tid. Kvaliteten på utredningarna påverkas av tidsbrist (FV).
- Familjehemsplacerade barn har inte någon utsedd handläggare utan ligger "på vänt" (FV).
- Grupperna i enheten påverkas av de andra gruppernas arbetsbelastning då "ärenden" blir kvar på grund av resursbrist (FV).
- Jobbar över för att hinna med arbetet (FV).
- Friskvård kan man inte ta ut på grund av tidsbrist (FV).
- Finns ingen tid för att planera inför möten och inte heller för att reflektera efteråt (FV).
- Klientarbetet blir allt mindre klientorienterat och barnets bästa blir inte vägledande i arbetet såsom riktlinjerna anger och såsom lagen är formulerad i SoL (FV).
- En ökad arbetsbelastning med en högre andel remisser (KV)
- Ett ökat antal ärenden med speciallösningar (KV)
- Ett ökat behov av kvalificerade uppdragstagare som vi inte har tillräckligt av idag (KV)
- En ökad efterfrågan om insats kontaktperson och kontaktfamilj i behandlingsärenden och placeringsnära ärenden (KV)

Problem relaterade till organisationsstruktur:

- Medarbetare som mår dåligt av den höga arbetsbelastningen blir bemötta som att detta främst är ett individuellt problem, vilket kan bli än mer stressande, när vi främst ser att det är ett organisatoriskt problem som har pågått länge (UE)
- Vi har ett dåligt samarbete med Mottagningsenheten, vilket påverkar både klienterna direkt och skapar ett dåligt arbetsklimat (UE)
- Vi förstår ofta inte varandras bedömningar inom olika verksamhetsområden. Exempelvis barn och ungdom vs LSS (UE)
- Möten saknar ofta struktur och har inte förberetts tillräckligt (UE)
- Det upplevs finnas en ojämn fördelning av antal och tyngd på ärenden i gruppen. Vi börjar vakta på varandra och jämföra oss, vilket kan skapa dålig stämning (UE)
- Förändringsarbete initieras uppifrån i organisationen istället för att komma från gruppernas behov. Medarbetare utses exempelvis till olika arbetsgrupper etc. som planerats för på högre nivå och det är sådant som vi åläggs att delta i, medan vi inte ens hinner prata med varandra om vad vi själva skulle tycka vara viktigt att utveckla eller arbeta extra med (UE)
- Det saknas tydliga överenskommelser/rutiner över plan 4, t.ex. gällande överföringar och remitteringar mellan enheterna (UE)
- Det saknas ett enhetligt arbetssätt (gällande hur man t.ex. gör i ärenden med våld, hur man skriver journal, hur man utreder etc) i arbetsgruppen, men även mellan Ungdom och övriga grupper (UE).
- Samverkansöverenskommelser som bestämts på övergripande nivå fungerar ej. Exempelvis om att när två enheter inte kommer överens i individärende ska det lyftas till högre nivå. Där kan det tas ett beslut, men det beslutet kan komma att ändras senare utifrån vem som

"skriker högst" (UE).

- Medarbetare får springa till bitr. enhetschef ofta gällande mindre beslut för att få ett ok utifrån delegationsordningen, vilket tar mycket tid (UE).
- Kvaliteten på förhandsbedömningar som barnenheten mottar varierar kraftigt vilket försvårar utredarnas arbete med familjerna (BE).
- Vi har inte ett tillräckligt bra samarbete med mottagningsenheten vilket visar sig i missförstånd som leder till dubbelarbete (BE).
- Resursenheten är underbemannade och kan inte längre erbjuda insatsen "akutsamtal" i ärenden då barn berättar om våld (BE).
- Mottagningsenheten och barnenheten använder sig inte av samma metoder (BE).
- Den höga personalomsättningen i Ungdomsgruppen leder till att ärenden saknar kontinuitet i handläggning (KV)
- Kontaktverksamheten har i grunden 1,75 % tjänst men pga föräldraledighet saknas sedan jan 2014 25 % samtidigt som arbetsvolymen har ökat (KV).

Konsekvenser av problemen

För klienterna:

- Klienter får sina behov bedömda och insatser beviljade senare av vad som är rimligt (UE).
- Rättsäkerheten brister både pga tidsbrist och okunskap i gruppen (när nya får lära nya) (UE).
- Arbetet blir mer akutstyrt och saknar ett långsiktigt tänk och planering (UE).
- Vi upplever att vår ärendemängd gör att vi inte har tillräckligt med tid för var och en av alla våra familjer (BE)
- Våra klienter har svårt att nå oss utredare (BE)
- På grund av minskade antal möten och barnsamtal blir relationen mellan familjerna och utredarna lidande och det blir svårare att motivera klienterna att ta emot insatser (BE)
- Barnen får färre samtal med utredarna med sämre kvalitet eftersom de är dåligt förberedda (BE)
- Otillräckligt underlag för bedömning på grund av tidsbrist leder till att insatser ej matchas och våra klienter inte får rätt stöd (BE).
- Rättssäkerheten påverkas negativt (BE)
- Klienternas möten blir avbokade med kort varsel då utredarna måste ta hand om akuta ärenden (BE)
- Dokumentation ligger efter (BE)
- Vi upplever att få insatser beviljades under 2013 vilket vi tror resulterat i fler återaktualiseringar under 2014 (BE)
- Samarbetsklimatet blir försämrat av att man svårt kan få till gemensamma träffar för klienter och i familjehem. Detta gör att uppföljningen i familjehemsarbetet som borde präglas av att vi lyssnar in vad klienter och familjehem har för behov och arbetar utifrån det istället präglas alltmer av vår egen tidsbrist (FV).
- Barn och deras nätverk drabbas av att inte kunna påverka sin situation i den utsträckning som de borde, ex att kunna överklaga beslut (FV).
- Klienterna blir inte delaktiga så som det vore önskvärt (FV).
- Risk att barn far illa utan att det kommer till vår kännedom (FV).
- Föräldrar till placerade barn får begränsat stöd (FV).
- Insatser tillsätts akut och kortsiktigt då vi inte hinner planera för genomtänkta insatser över tid (FV).
- Familjehem får idag i allt högre utsträckning ta emot unga som tidigare skulle fått en institutionsplacering. Därmed blir behovet av handledning/ arbetsledning/ vägledning betydligt större. Om familjehemmen ej kan få tillgång till kontinuerligt och flexibelt utformat stöd ifrån familjehemsinspektörerna ökar risken för brister i vården och, ytterst, för sammanbrott i placeringarna. Familjehemmen har enligt sina familjehemsavtal rätt till

handledning i en sådan utsträckning som skall göra uppdraget realistiskt. Då det krisar i en familjehemsplacering borde stödet tillfälligt kunna förändras genom en ökad närvaro ifrån familjehemsinspektörerna och socialsekreterarna. Detta sker idag i ytterst begränsad omfattning (FV).

- Barn och ungdomar får vänta en längre tid innan tillsättandet av kp/kf (KV)
- Handledning och stöd till uppdragstagarna har minskat, vilket gör att kontaktsekreterarna inte kan följa upp uppdraget som det är tänkt (KV).
- Ökad risk för sammanbrott vid pågående uppdrag som inte följs upp (KV).
- Ökad risk för felaktiga matchningar, där barn och ungdomar blir lidande (KV).
- Handledning och stöd till uppdragstagarna har minskat, vilket gör att uppdragstagarna får själva bära ärendet och svårigheterna som kan uppstå (KV).
- Uppdragstagare kan få för svåra uppdrag, fel matchade uppdrag (KV).

För oss anställda:

- Personal slutar för att de inte orkar vara kvar (UE).
- Ännu tyngre arbetsbelastning för de som stannar och får lära upp nyanställda, med ofta tyngre arbetsbörda gällande klientarbetet samtidigt (UE).
- Förlorad arbetsglädje när man inte känner att man har förutsättningar att göra ett bra socialt arbete (UE).
- Personal överväger att sluta och risken för sjukskrivningar ökar. Detta leder till att kompetens förloras i gruppen (BE).
- Utredarna upplever att de inte finns tid för återhämtning (BE).
- Mindre tid för reflektion på arbetet gör att vi tar med jobbet hem (BE).
- Utredarna känner sig otillräckliga och oprofessionella (BE).
- Utredarna får ej önskad semester på grund av krav på en tredjedel av arbetsstyrkan på plats under semestern. Detta gör att utredarna inte får välbehövlig tid för återhämtning eller tid med nära och kära (BE)..
- Utredarna tar ej ut friskvård vilket påverkar hälsan (BE).
- Privatlivet påverkas negativt (BE).
- Vi har mindre tid att bygga relationer med kollegor vilket minskar trivseln (BE).
- Personal överväger att sluta eller blir sjukskrivna (FV).
- Tyngre arbetsbelastning för gruppen när kollegor försvinner eller tvingas gå ner i tid (FV).
- Känslan av otillräcklighet och att inte kunna påverka sin arbetssituation ökar risken för psykisk ohälsa. Exempelvis: sömnsvårigheter, oro och/eller ångest, hjärtklappning, trötthet och nedstämdhet, stress, ovilja att gå till sin arbetsplats (FV).
- Konsekvensen blir även att klimatet i arbetsgruppen påverkas negativt (FV).
- Känslan att alltid ligga steget efter och inte ha kontroll över situationen (FV).
- Den höga stressnivån leder till att samarbetet försvåras, dels inom varje arbetsgrupp men också emellan arbetsgrupperna på samma enhet (och i förlängningen också med andra enheter) (FV)
- Personalomsättningen riskeras och de anställda förlorar arbetsglädjen. Sjukdomstalen riskerar att öka. Då folk lever med ett ständigt stresspåslag så blir det ett "normalläge" som är nedbrytande mentalt och fysiskt (FV).
- Dokumentation vad gäller journaler och utredningar är försenade med 2-3 månader (KV).
- Mindre möjlighet att styra upp i uppdrag där insatsen kp inte fungerar som det är tänkt (KV).
- Stress och frustration som vi tar hem (KV).
- Dåligt samvete för att vi inte hinner med (KV).
- Att handleda hinns inte med i den utsträckning som det finns behov för (KV).
- Snabba behov av tillsättande av kp/kf leder till ökad risk för fel matchning (KV).
- Att utbilda uppdragstagare prioriteras bort (KV).
- Kvaliteten på utredningar försämras (KV)
- Rekrytering av nya kvalificerade uppdragstagare genom en extern annonsering hinns inte med (KV).
- Metodutveckling prioriteras bort (KV).

Förslag på förändringar för att kunna göra ett bra socialt arbete:

- Metoddagar och liknande behöver bli mer effektiva, förberedas tidigare och utgå ifrån gruppernas behov och önskemål. T.ex. skulle det behövas metoddagar med Mottagningsgruppen (UE).
- Arbetsgivaren bör utreda frågan om ärendetyngdsmätning och börja fördela ärenden utifrån en sådan modell. Helst med ett fastställt tak för vad som är ett rimligt antal ärenden i vår verksamhet utifrån den modellen. (Ex. finns i rapporten från Göteborgs stadsledningskontor) (UE).
- Nyanställda ska få möjlighet att gå "dubbelt" innan de får egna ärenden. När de får ärenden ska de ha färre ärenden (UE).
- Mentorerna för nyanställda ska få lägre ärendemängd (UE).
- Vi kan diskutera om medarbetare med lång erfarenhet exempelvis vill ta lite tyngre ärenden generellt och då ha några färre ärenden (UE).
- Alla bör få kunskap om hur andra verksamhetsområden inom socialtjänsten arbetar (UE).
- Bättre strategisk planering och framförhållning gällande personalrekrytering och planering av introduktion. Överanställ hellre än att ta in konsulter! (UE).
- Gruppen önskar involveras vid rekrytering av ny personal (UE).
- Bättre personalvård över lag (UE).
- Inte heller skuldbelägga den som mår dåligt av arbetssituationen (UE).
- Konflikter och problem i gruppen behöver tas tag i på chefsnivå i god tid. (UE).
- Vi vill ha återkoppling på att våra chefer driver frågor om vår arbetssituation uppåt i organisationen (UE).
- Det måste gå snabbare att ta problem mellan enheter i individärenden till ledningsnivå. Handläggare inom olika verksamhetsområden ska inte behöva driva frågor "mot varandra". Istället bör snabba tjänstemannamöten gå att få till tillsammans med bitr. chefer när det behövs (UE).
- Mer struktur och rutiner i arbetet, t.ex. införa gemensamma skrivdagar när ingen bokar in möten (UE).
- Tydligare och snabbare information, t.ex. om förändringar i personalgruppen (UE).
- Reell möjlighet att gå på kompetenshöjande utbildningar/föreläsningar (UE).
- Reell möjlighet att hinna med alla uppföljningar etc som vi ska göra för att organisationen efterfrågar dem, alternativt ta bort dem som vi inte tycker är meningsfulla. Metodstödjaren kan utgöra stöd här (UE).
- Se över administrationen hos socialsekreterare. Vad kan förändras? Kan administratörer göra något av det vi gör nu så att tid frigörs till socialt arbete? (UE).
- Utvecklingsarbete ska initieras utifrån enhetens behov och vilja, inte bara utifrån direktiv uppifrån i organisationen (UE).
- Förutsättningar i form av tid för mentorerna ska finnas för att ta emot både praktikanter, trainees och studenter som kan arbeta deltid i slutet av socionomutbildningen - för att säkra att vi får vikarier och bra nya anställda istället för konsulter (UE).
- Vi ska som regel alltid ha medhandläggare i ärenden. Det innebär ibland dubbelt så många möten, men gör arbetet mer rättssäkert samt lättare och roligare att hantera för handläggarna (UE).
- Bitr. enhetschef bör avlastas administrativa uppgifter och istället kunna prioritera tid till arbetsgruppen och ärendehandledning i högre omfattning. Det finns ett ännu större behov för detta när fler är nya (UE).
- Bitr. enhetschef kan ha planerade "öppna tider" t.ex. en timme varje dag eller tre gånger/vecka där man vet att hen är på plats och då man kan få kortare ärendehandledning eller påskrift på beslut. För att undvika att man springer fram och tillbaka i korridoren och letar (UE).
- Driv frågor om bättre it-system från ledningsnivå utifrån gruppens synpunkter. Att hantera

dåliga it-system tar mycket tid samt är stressande. Det kan t ex gälla Sociala system/Paraplyet, där man måste "klicka ur" en massa rutor i stelbenta mallar, bristfällig stavningskontroll etc (UE).

- Ge oss bättre förutsättningar att arbeta genom tekniska hjälpmedel. Exempelvis i Pads och sådana hjälpmedel som kan omvandla text skriven för hand till dator (UE).
- Vi kan utse kontaktpersoner för de samverkanspartners som inte är viktiga för hela gruppen att träffa. Detta för att inte våra få gruppmöten bara ska bli fyllda med information från sådana som vi inte själva känner att prioriterat att få information eller samverka mycket med (UE).
- Vi bör tillsammans planera vilka besök av samverkanspartners som bör prioriteras exempelvis termin för termin. Vi behöver våra möten för att kommunicera inom gruppen och utveckla oss (UE).
- Vi ska ha en lön som motsvarar vårt arbete och vår utbildning, erfarenhet och kompetens, för att undvika att folk rör sig bort även som ett sätt att höja lönen (UE).
- Ett tillägg om det krassa mått utifrån vilket vi är lönesatta: I nuläget har den femgradiga skala utifrån vilken vi bedöms förklarats med att "3" på skalan representerar att vi gör vårt jobb så som arbetsbeskrivningen säger, dvs. ok. Att prestera över det är näst intill omöjligt med anledning av arbetssituationen. Det innebär i så fall att vi lönesätts så att organisatoriska brister blir individuella. Nästa år finns ingen garanterad lägstanivå i lönerevisionen, vilket ju då (om samma resonemang gäller) i teorin skulle kunna innebära ett nollprocentigt eller lågt lönepåslag för samtliga. Det får inte bli så att vi inte kan förvänta oss högre lönepåslag än miniminivån, när det är de organisatoriska förutsättningarna som inte tillåter oss att prestera utifrån hela vår kompetens (UE).
- Tillsätt fler tillsvidarejänster istället för akutlösningar som konsulter för att ge utredarna mer tid för våra familjer (BE)
- Mottagningsenheten behöver ha handläggare som har arbetat med barnutredningar (BE)
- Barnenheten och mottagningsenheten behöver använda sig av samma metoder (BE)
- Mottagningsenheten och barnenheten behöver ett tätare samarbete med fysiska överlämningar av ärenden för att motverka missförstånd och dubbelarbete (BE)
- Mängden administration behöver ses över. Går det att minska? Förenkla? Kan administratörer anställas? (BE)
- Se över mallarna i sociala system, kan de förenklas? (BE)
- Se över metod och arbetssätt, en diskussion behöver föras med oss utredare kring hur vi kan arbeta med säkerhetsplaneringar och korta placeringar med tydliga planer för hemflytt som blir möjligt praktisk. Tillsätta en samordnartjänst som kan samordna umgängesstöd och familjebehandling? En samordnare som hjälper oss med säkerhetsplaneringar? (BE)
- Mer uppmuntran från ledningen! (BE)
- Att arbetsgivaren skapar ett system där extra personal tas in när en bestämd arbetsvolym överstiger t ex att antal remisser ökar till en viss nivå/eller när det ligger utredningar utan handläggare en längre tid. Arbetstoppar är ett återkommande fenomen och därför borde man förutse åtgärder (KV)

UE= Ungdomsenheten

BE = Barnenheten

FV = Familjevård, familjehemsinspektörer samt barnsekreterare

KV = Kontaktverksamhet