

**Handläggare**  
Lii Drobus  
Telefon: 08 508 25252

**Till**  
Socialnämnden  
2019-04-16

## **Handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare i Stockholms stad**

Rapport om arbetet åren 2015-2018

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Socialnämnden godkänner rapporten över arbetet med Stockholms stads handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndsbedömare åren 2015 till 2018.
2. Nämnden uppdrar till förvaltningen att fortsätta arbeta med handlingsplanen för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare och återkomma till nämnden med en uppdaterad Handlingsplan för åren 2019-2022.
3. Nämnden överlämnar ärendet till kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna för kännedom

Lena Lundström Stoltz  
förvaltningschef

Veronica Wolgast  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

I Stockholms stads budget för 2015 fick kommunstyrelsen i uppdrag att i samråd med socialnämnden ta fram en stadsövergripande handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare. Ytterst är syftet med Stockholms stads handlingsplan att staden ska kunna erbjuda en socialtjänst och äldreomsorg av god kvalitet. För att kunna göra det behöver anställda inom socialtjänsten och äldreomsorgen ha goda förutsättningar att kunna utöva sitt arbete i enlighet med professionellt kunnande och med lagstiftningens intentioner. Siffror för den övergripande personalrörligheten visar att den har minskat för både socialsekreterare och biståndshandläggare sedan 2016. I

likhet med den minskade personalrörligheten har också stadens behov av socionomkonsulter minskat kraftigt under motsvarande period. Den följeforskare som har varit knuten till arbetet menar att det är tydligt att det utvecklingsarbete som har pågått i närmare fyra år verkar ha gett positiva resultat. Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner rapporten.

### **Bakgrund**

I Stockholms stads budget för 2015 fick kommunstyrelsen i uppdrag att i samråd med socialnämnden ta fram en stadsövergripande handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare. Handlingsplanen togs fram under 2015 och implementeringsarbetet tog vid 2016. Arbetet fortsätter under 2019. Rapporten presenterar övergripande vad som har gjorts inom ramen för handlingsplanen fram till med 2018. Syftet med stadens handlingsplan för en förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare<sup>1</sup> är att arbetet ska bidra till en rimlig arbetssituation. Arbetet med handlingsplanen är ett samarbete mellan stadsledningskontoret, äldreförvaltningen, socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Handlingsplanen är stadsövergripande och omfattar verksamheterna äldre, socialpsykiatri, stöd till personer med funktionsnedsättning, missbruk, ekonomiskt bistånd samt barn och unga.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor och har behandlats av förvaltningsledningen den 10 april 2019. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att ta del av ärendet den 11 april 2019.

### **Ärendet**

Rapporten omfattar åren 2015-2018. Handlingsplanens fokus ligger på socialsekreterare och biståndshandläggare inom socialtjänstens myndighetsutövning, samtidigt är chefer nyckelpersoner i verksamheter. De har förutom en central roll när det gäller utvecklingsarbete också ansvar för medarbetarnas arbetsmiljö och arbetsbelastning.

### **13 punkter som särskilt lyfts i handlingsplanen**

I arbetet att sammanställa en handlingsplan gjordes bedömningen att det sammantaget är ett antal faktorer, varav 13 särskilt lyfts i handlingsplanen, som behöver stärkas upp för att bidra till en förbättrad arbetssituation. Av dessa kan somliga anges som extra angelägna, men likväl är det samtliga faktorer som sammantaget

lägger grunden för en god arbetssituation. Genom att stärka dessa områden förväntas arbetssituationen förbättras och dessutom kommer Stockholms stad vara en attraktiv arbetsgivare för både chefer och medarbetare och kunna erbjuda stadens medborgare service av hög kvalitet. Ett par av de 13 punkter som lyfts i handlingsplanen är också specifikt tänkta att förbättra arbetssituationen för chefer.

**De 13 punkter som lyfts särskilt är:**

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, samt rutin för rapportering av arbetssituation till avdelningschef
4. Lokalt kompetens- och utvecklingsforum
5. Nära och tillgänglig ledning som ger stöd och uppmuntran
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

Förvaltningarna arbetar systematiskt utifrån handlingsplanen och de 13 punkterna. Man kan se att arbetet generellt har kommit längst runt punkterna brukardelaktighet, introduktionsprogram och mentorskap för nyanställda, nära och tillgänglig ledning, administrativt stöd till medarbetare och till chefer, mottagande av studentsociomer samt lokalfrågor. Men det pågår arbete inom samtliga områden.

Ytterst är syftet med Stockholms stads handlingsplan att staden ska kunna erbjuda en socialtjänst och äldreomsorg av god kvalitet. För att kunna göra det behöver anställda inom socialtjänsten och äldreomsorgen ha goda förutsättningar att kunna utöva sitt arbete i enlighet med professionellt kunnande, yrkesetik och med lagstiftningens intentioner.

I juni 2016 tillsatte regeringen Tillitsdelegationen<sup>2</sup> med uppdrag att analysera och föreslå hur styrningen av välfärdstjänster i offentlig sektor, kommuner och landsting, kan utvecklas. Utgångspunkter i de förslag som delegationen har lagt är bland annat att sätta fokus på brukarens behov och egna kapacitet att bidra med kunskap om hur insatser och stöd kan formas, premiera kunskapsutveckling och en helhetssyn i hela styrkedjan, samt öka handlingsutrymmet för medarbetare och chefer.

Regeringen har tillsatt en särskild utredare<sup>3</sup> med uppdrag att se över socialtjänstlagen, i ett tilläggsdirektiv lyfts särskilt barn och äldre. Utredaren ska föreslå åtgärder som kan bidra till ”en förutsägbar, likvärdig, jämlik, jämställd och rättssäker tillgång till socialtjänsten och dess insatser.” Översynen ska resultera i en lagstiftning som främjar effektiva och kunskapsbaserade insatser av god kvalitet inom befintliga ramar och ge utrymme att ta tillvara medarbetarnas kompetens för att utveckla verksamheten och att fokusera på kärnverksamheten.

I Socialstyrelsens kunskapssammanställning över betydelsen av organisation och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheterna, pekar resultaten på en utveckling inom socialtjänsten mot olika varianter av specialiserade organisationsstrukturer och att dessa verkar vara mer regel- och detaljstyrande. Utvecklingen rör sig från yrkesprofessionalism till en organisationsprofessionalism som baserar sig på tillit till regler, kontroll och rutiner. Organisationsstrukturen påverkar socialarbetarens handlingsutrymme och agerande inom organisationen, avseende förhållande till styrning och ledning och till kontakt med klienter och brukare. Dessutom lyfts att hög ärendebelastning kan utgöra hinder för kompetensutveckling, leda till avsteg från handlägningsrutiner och försvåra klientmöten av god kvalitet.

Handlingsplanen verkar i linje med aspekter i dessa utredningar och kunskapssammanställningar. Till exempel när det gäller Tillitsdelegationens förslag avseende fokus på brukarens behov och egna kapacitet att bidra med kunskap om hur insatser och stöd kan formas, kunskapsutveckling samt ökat handlingsutrymmet för medarbetare och chefer. Frågor som samverkan, innovation, effektiva arbetssätt och jämställdhet finns i fokus när det gäller

---

<sup>2</sup> <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2018/06/sou-201847/>

<sup>3</sup> <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/kommittedirektiv/2017/04/oversyn-av-socialtjanstlagen/>

förväntat resultat av arbetet med handlingsplanen. Även i delar av de frågor som nämns i regeringens direktiv till särskilda utredaren för översyn av socialtjänstlagen såsom likvärdig, jämlik, jämställd socialtjänst och att ta till vara medarbetarens kompetens för att utveckla verksamheter finns beröringspunkter med handlingsplanen liksom när det gäller vikten av organisation och ärendebelastning som Socialstyrelsen behandlar i sin kunskapssammanställning.

### Arbetet med handlingsplanen ger positiva resultat

Siffror för den övergripande personalörligheten visar att den har minskat för både socialsekreterare och biståndshandläggare sedan 2016, vilket kan ses som en indikation på att arbetsituationen har förbättrats. I likhet med den minskade personalörligheten har också stadens behov av socionomkonsulter minskat kraftigt under motsvarande period.

Frågan om upplevd arbetsituation är komplex att besvara. När det gäller den enkät till medarbetare som har gått ut två gånger per år visar resultatet sammanfattningsvis att majoriteten av de svarande är ganska eller mycket positivt inställda till samtliga tre påståenden<sup>4</sup> vid samtliga mätillfällen, oavsett verksamhetsområde och stadsdelsförvaltning. Över tid rapporterar stadens socialsekreterare och biståndshandläggare en något bättre arbetsituation för varje mätning, med undantag för den senaste (hösten 2018) då andelen positiva svar åter är i nivå med den första mätningen (hösten 2016).

Den följeforskare som sedan hösten 2016 har följt arbetet via framförallt intervjuer med medarbetare och chefer menar att det är tydligt att det utvecklingsarbete som har pågått i närmare fyra år verkar ha gett positivt resultat.

Förvaltningen kan se att stadens satsning på ledarskap, på utökad chefstäthet, ökat antal medarbetare, på förstärkning av barn och unga, på introduktion och satsningar på administrativt stöd tillsammans med allt övrigt som görs inom ramen för handlingsplanen, leder till förbättringar. Det går av flera olika anledningar inte att säga att en viss del eller ett visst inslag i arbetet har gett ett specifikt resultat, men det går att se att det sammantagna arbetet ger positiva resultat. Och kanske är det precis det, att arbetet

---

<sup>4</sup> Jag har en bra arbetsituation, Jag känner att jag kan göra ett gott arbete samt Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra

är brett, inkluderar alla led och alla verksamhetsområden inom myndighetsutövningen i staden, på såväl central som lokal nivå, som har gjort det möjligt att steg för steg vända en negativ trend. Och kanske är det arbetets fokus på chefers tydliga och viktiga roll, vikten av medarbetares delaktighet, av brukares delaktighet och betydelsen av forskning och kunskap som ger arbetet genomslagskraft.

### Det fortsatta arbetet

Det är den centrala styrgruppen för handlingsplanen som leder arbetet. För att stärka en fortsatt utveckling av stadens socialtjänst i linje med kunskap, forskning och lagstiftning kan det utvecklingsarbete som görs i inom ramen för handlingsplanen ha en fortsatt viktig funktion och bidra till exempelvis jämlik socialtjänst<sup>5</sup>, stärkt personalförsörjning, stärkt brukardelaktighet och fokus på förutsättningar för medarbetare och chefer att utföra sina kärnuppdrag. Den omformerade centrala styrgruppen för handlingsplanen ska ha ett första möte den 25 mars 2019 och då bland annat behandla frågan om hur det fortsatta arbetet kan se ut och vilka frågor som eventuellt ska läggas till.

### Jämställdhetsanalys

Kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv. Genom att bedriva ett jämställdhetsintegrerande arbete inom sina verksamheter ska Stockholms stad möjliggöra ett aktivt jämställdhetsarbete vars syfte är att ändra attityder på ett personligt plan. Därför implementerar Stockholms stad aktivt Program för ett jämställt Stockholm som fungerar vägledande för nämnder och styrelsen i arbetet för jämställdhet. Jämställdhet är en fråga som föreslås ingå i det fortsatta arbetet med handlingsplanen.

### Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner rapporten över arbetet med Stockholms stad handlingsplan för förbättrad arbetssituation 2015 och 2018.

Inriktning av det fortsatta arbetet kommer att behandlas av den centrala styrgruppen för handlingsplanen. Förvaltningen föreslår att en kort rapport över den fortsatta inriktningen för arbetet lämnas för godkännande till socialnämnden den i maj 2019.

Förvaltningen föreslår vidare att ärendet lämnas till kommunstyrelsen och till stadsdelsnämnderna för kännedom.

### **Bilagor**

1. Stockholms stads handlingsplan för en förbättrad arbetsituation arbetet 2015-2018
2. Utvärdering av ledarutvecklingsprogram
3. Rörlighet biståndshandläggare och socialsekreterare
4. Rapport enkät till medarbetare
5. Rapport från följeforskare