

## **Handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare och socialsekreterare**

Redogörelse för arbetet på Kungsholmens stadsdelsförvaltning perioden 2016 till 2018 samt fortsatt planering för 2019

### **Bakgrund**

Sedan ett antal år har problem med personalomsättning bland socialsekreterare och biståndshandläggare i Stockholm och i övriga landet uppmärksamats. 2015 fick kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en stadsövergripande handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare avsåg perioden 2016-2018. Syftet med handlingsplanen är att anställda inom socialtjänsten och äldreomsorgen ska ges goda förutsättningar att utöva sitt arbete i enlighet med professionellt kunnande, yrkesetik och med lagstiftningens intentioner.

Målet med handlingsplanen är att skapa en samordnad strategi över staden för att stoppa den omfattande personalomsättningen bland biståndshandläggare och socialsekreterare samt att minska det administrativa arbetet.

I handlingsplanen presenteras 13 områden som identifierade förutsättningar, dessa bedöms vara nödvändiga i verksamheterna för att skapa en bra arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.

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 utvecklingsform.
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

Nedan presenteras en sammanfattning av det arbete som gjorts på Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Översikten presenteras i kronologisk ordning utifrån vad som gjorts på förvaltningsövergripande nivå under åren 2016 till 2018.

### **Ärendet**

På Kungsholmens stadsdelsförvaltning bildades en styrgrupp 2016 bestående av stadsdelsdirektör, avdelningschefer inom äldreomsorg och socialtjänst, HR-chef, HR-konsult, kommunikationsstrateg och enhetschefer. Styrgruppens uppdrag var att samordna arbetet kring planen.

Förvaltningen har arbetat med handlingsplanen utifrån olika infallsvinklar. Några gemensamma aktiviteter har genomförts för alla biståndshandläggare och socialsekreterare men det allra största arbetet har skett i inom de egna enheterna; familjeenheten, enheten för ensamkommande barn, vuxenenheten, enheten för personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorgens beställarenhet. Arbetet under 2016 och delar av 2017 bestod mycket i att på olika sätt kartlägga hur situationen såg ut på respektive enhet. Under senare delen av 2017 och 2018 beskrivs faktiska förändringar och åtgärder som skett på förvaltningen och enheterna.

### **2016**

Under 2016 beslutade styrgruppen om tre fokusområden att börja arbeta utifrån. Dessa områden var; introduktion och mentorskap, behålla utveckla medarbetare samt administrativt stöd till chefer,

#### **Introduktion och mentorskap**

En arbetsgrupp bestående av nyanställda medarbetare så väl som medarbetare med lång erfarenhet från alla enheter och facklig företrädare skapades. Målsättning med arbetet gällande introduktion och mentorskap var att se över hur det fungerar på enheterna, hur behovet ser ut och arbeta fram förslag till förändring. En övergripande checklista för introduktion togs fram. Som tillägg fick enheterna i uppdrag att skapa verksamhetsspecifika checklistor. Representanter från Rinkeby-Kista stadsförvaltning som har ett

välutvecklat introduktionsprogram bjöds in för inspiration, tips och idéer. Arbetsgruppen var aktiv under november 2016 till april 2017.

### **Behålla utveckla medarbetare**

Styrgruppen gav uppdrag om att skapa en arbetsgrupp för att arbeta med temat behålla och utveckla medarbetare. Syftet med arbetsgruppen var att undersöka vad som behövs för att säkerställa att Kungsholmens stadsdelsförvaltning är en attraktiv arbetsgivare med låg personalomsättning och nöjda medarbetare. Arbetsgruppen bestod av medarbetare från alla enheter samt fackliga företrädare.

Teman som diskuterades var bland annat medarbetares delaktighet, möjligheter till specialisering, förmåner och lokaler.

Arbetsgruppen tog fram förslag till åtgärder, bland annat önskades en översyn av förvaltningens lokaler, fruktkorg, ökad samverkan mellan enheterna inom förvaltningen och översyn av arbetsmängden i förhållande till anställda biståndshandläggare.

Förslagen på åtgärder och förändringar lämnades till styrgruppen och respektive enhet som sedan arbetade vidare med förslagen. Arbetsgruppen var aktiv under november 2016 till mars 2017.

Under 2017 och 2018 gjordes flera förbättringar på förvaltningen utifrån förslagen från arbetsgruppen och arbetet på enheterna. Fruktkorgar finns för alla anställda, lokalerna har setts över, enheten för personer med funktionsnedsättning har utökats med en biståndshandläggare. Det administrativa stödet har utökats med två administratörer inom äldreomsorgens beställarenhet för att bland annat avlasta biståndshandläggarna. Frukostmöten har införts på socialtjänstavdelningen som ett forum för informationsspridning och möjligheter till samverkan mellan enheterna.

### **Administrativt stöd till chefer**

Styrgruppen gav en HR-konsult i uppdrag att skapa en bild av vilket administrativt stöd chefer för socialsekreterare och biståndsbedömare sågs sig behöva. Intervjuer gjordes med varje enhetschef enskilt och i vissa fall gjordes även intervjuer med enheternas administratör.

Resultat från intervjuerna visade att de flesta enhetschefer upplever sig ha ett relativt gott administrativt stöd genom enhetens egna administratörer samt förvaltningens olika stödfunktioner.

Några områden som lyftes fram som tidskrävande där man ser att någon annan resurs skulle kunna underlätta och frigöra tid för chefen gäller stöd i verksamhetssystemet Paraplyet. Brister i systemet påverkar chefernas möjlighet att använda systemets alla funktioner för rapporter och statistik. Ökat stöd i ”vardagsfrågor”

som rör lokal, så som beställa lampor, beställa undersökningar av luften med mera lyftes.

Sedan slutet av 2017 har flera åtgärder gjorts utifrån administrativt stöd till chefer. Exempelvis har förvaltningens interna stödenhet formats till enheten för intern service där uppgifter och kontaktvägar tydliggjorts för att på bästa möjliga sätt stödja förvaltningens enheter gällande it, lokalfrågor och praktiska göromål. Stockholms stad har även fortsatt arbetet kring sociala system där det tidigare verksamhetssystemet Paraplyet ska ersättas med ett modernare verktyg för att underlätta, tydliggöra och effektivisera bland annat handläggningen.

### **Inspektion från Arbetsmiljöverket**

Under 2015 – 2017 genomförde Arbetsmiljöverket en stor tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö som kom att omfatta 50 procent av Sveriges socialtjänst. Projektet som har varit en del av regeringsuppdraget Kvinnors arbetsmiljö, har bidragit till att synliggöra socialsekreterares arbetsmiljöförhållanden i svensk socialtjänst.

På Kungsholmens stadsdelsförvaltning gjordes en inspektion i november 2016. Inspektionen avsåg familjeenheten, enheten för ensamkommande barn och vuxenenheten på socialtjänstavdelningen. Efter inspektionen gjordes ett gediget arbete med att revidera gamla rutiner och skapa nya för att säkerställa socialsekreterarens arbetsituation, bland annat utifrån hot och våld, introduktion och arbetsmiljö. Rutiner skapades även för att undersöka socialsekreterarens arbetsbelastning. I augusti 2017 fick förvaltningen ett avslutsbrev från Arbetsmiljöverket med besked om att alla uppställda krav var uppfyllda.

Under 2016 och 2017 blev arbetet utifrån Arbetsmiljöverkets inspektion en stor del av arbetet utifrån handlingsplanen. Inspektionen var en stor hjälp i arbetet för att förbättra arbetsmiljön för biståndshandläggare och socialsekreterare.

### **Nyhetsbrev**

Nyhetsbrev har skickats till socialsekreterare och biståndshandläggare med information om hur processen med handlingsplanen fortskrider. Nyhetsbrevet har handlat om vad som är på gång i förvaltningen och på enheterna samt återkoppling kring aktiviteter som genomförts. Första nyhetsbrevet skickades i november 2016.

### **2017**

Under våren 2017 fortsatte arbetet med arbetsgrupperna samt arbetet utifrån Arbetsmiljöverkets inspektion.

### **Lokalförbättringar**

I juni 2017 gjordes en del förändringar i lokalerna på Lindhagensgatan. Förvaltningsledningen och administrationen flyttade till en ny lokal i närliggande hus. En enhet flyttade upp ett våningsplan och kvar på plan fyra blev tre enheter. Denna förändring har inneburit en större arbetsyta för alla enheter och möjliggjort nya lösningar i kontorslandskapet.

I samband med lokalförändringen skapades en arbetsgrupp för att planera kontorslandskapets utformning och användning. Fokus för gruppen var att se över hur lokalen kan utformas så ändamålsenligt som det går utifrån det arbete som ska utföras. I arbetet tog förvaltningen hjälp av en inredningsarkitekt som också är kunnig inom ljudmiljö.

I december 2018 var kontorslandskapet på Lindhagensgatan 74 helt klart.

### **Temadag**

I september 2017 hölls en temadag utifrån handlingsplanen för alla socialsekreterare och biståndshandläggare på Kungsholmen. Efter inspiration från andra stadsdelsförvaltningar i staden användes metoden dialogcafé. Innan temadagen fick alla biståndshandläggare och socialsekreterare genom en enkät rösta på några av de 13 områden i handlingsplanen som de upplevde som viktigast att arbeta med. De områden som valdes var; rimlig arbetsbelastning, regelbunden fortbildning, nära och tillgänglig ledning samt lämpliga lokaler och fungerande arbetsredskap.

Under temadagen diskuterades alla områden i smågrupper med hjälp av samtalsledare och frågor om hur eventuella åtgärder kan vidtas på individnivå, enhetsnivå och förvaltningsnivå.

Alla synpunkter och idéer sammanställdes sedan i åtgärdslistor. Respektive enhet fick vid APT diskutera hur och om punkterna på listorna skulle hanteras. Förvaltningsledningen gjorde samma sak. Dokumentationen sammanställdes och publicerades på samarbetsytan.

Resultatet från temadagen blev att de flesta socialsekreterarna och biståndshandläggarna upplevde det inspirerande att diskutera frågorna tillsammans med andra enheter. Åtgärdslistorna som skapades efter temadagen utgick från varje enhet och därigenom tydliggjordes vad som är möjligt att göra och vad som ligger utanför förvaltningens ansvarsområde. Behoven såg olika ut på de olika enheterna vilket resulterat i att alla arbetat vidare med olika saker.

En förändring som skett under 2017 inom äldreomsorgen är att enheten nu består av två delar, myndighetsutövning och

förebyggande arbete. Det förebyggande arbetet består av tryggt mottagande och äldreкурatorer. Förutom att det förebyggande arbetet ger avlastning för biståndshandläggare har en förstärkning av biståndshandläggare skett med två handläggare.

Även inom enheten för personer med funktionsnedsättning har stödet förstärkts för handläggarna genom utökning av en biståndshandläggare.

## 2018

### **Frukostmöten på Socialtjänstavdelningen**

Under 2018 påbörjades frukostmöten med alla biståndshandläggare och socialsekreterare på socialtjänstavdelningen. Detta utifrån önskemål som framkommit både i arbetsgruppen ”behålla och utveckla medarbetare” samt vid temadagen som hölls hösten 2017. Frukostmötena är ett forum för informationsspridning och en möjlighet för biståndshandläggarna och socialsekreterarna att träffa varandra över enhetsgränserna.

### **Temadag brukardelaktighet**

I februari 2018 hölls en temadag om brukardelaktighet för alla enheter. Representanter från alla enheter informerade om den egna enhetens arbete utifrån ämnet brukardelaktighet och återkoppling från brukare. Många goda exempel inspirerade och gav lärdomar. Dagen avslutades med en inspirationsföreläsning av Sonia Elvstål som berättade om livet före och efter en motorcykelolycka.

Utvärderingen visade att temadagen var uppskattad av biståndshandläggarna och socialsekreterarna. De upplevde att de fick med sig verktyg och idéer kring hur det fortsatta arbetet med brukardelaktighet kan ske på den egna verksamheten.

### **Julmingel med goda exempel**

I december 2018 hölls ett julmingel med goda exempel i förvaltningen. Socialsekreterare och biståndshandläggare från alla enheter gick runt till varandra och lyssnade på ett exempel kring hur de arbetat på respektive enhet utifrån handlingsplanen. Eftermiddagen avslutades med julaktiviteter och fika.

## 2019

Under våren 2019 har det genomförts en inspirationsföreläsning med minnesmästaren Mattias Ribbing. Utvärderingen visade att föreläsningen var mycket uppskattad av medarbetarna. I december planeras ett likande julmingel med goda exempel som hölls under 2018.

Arbetet utifrån handlingsplanen fortgår. Alla enheter arbetar med att utveckla verksamheterna och säkerställa god arbetsmiljö för sina

medarbetare. Bedömningen är att förvaltningen berört alla 13 punkter i handlingsplanen.