



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2010-12-16

Sjukfrånvaro och personalomsättning på enheten för ekonomiskt bistånd - svar på skrivelse

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens redovisning och lägger den till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Eva Fagerhem m.fl. (S) har begärt en redovisning av personalomsättning och sjukskrivningar vid enheten för ekonomiskt bistånd under de senaste två åren. Begäran görs bl.a. mot bakgrund av den senaste brukarundersökningen vid enheten, där det förts fram synpunkter om att klienter får träffa ny personal hela tiden.

Förvaltningen konstaterar att klagomål på handläggarbyte endast förts fram av ett fåtal klienter i brukarundersökningen och att klagomålen i huvudsak gäller andra förhållanden. Vad beträffar den redovisning som begärts har förvaltningen funnit att sjukfrånvaron och personalomsättningen är högre vid enheten för ekonomiskt bistånd än vid övriga myndighetsutövande enheter inom avdelningen för social omsorg. Förvaltningen anser att det finns naturliga förklaringar till skillnaderna, men håller med personalen om att en hög personalomsättning självklart medför problem för både medarbetare och klienter. Diskussioner om vad som kan göras för att minska personalomsättningen kommer därför att fortsätta föras vid enheten för ekonomiskt bistånd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Synpunkter från medarbetarna vid enheten för ekonomiskt bistånd har inhämtas vid enhetsmöte den 12 november 2010. Information till de fackliga organisationerna lämnas vid samverkansgrupp den 30 november 2010.

Bakgrund

Eva Fagerhem m.fl. (S) begär i en skrivelse till stadsdelnämnden att förvaltningen ska redovisa hur personalomsättningen och sjukskrivningarna sett ut på enheten för ekonomiskt bistånd under de senaste två åren. Begäran görs bl.a. mot bakgrund av den senaste brukarundersökningen vid enheten och de synpunkter som där förs fram om att klienter får träffa ny personal hela tiden.

Förvaltningens redogörelse

Inledningsvis konstaterar förvaltningen att klienterna vid enheten för ekonomiskt bistånd har kontakt med sin handläggare varje månad och att det därmed finns risk för att den kontakten behöver tas just när handläggaren blivit sjuk eller har semester. Det vikariesystem som finns på enheten och som ska garantera snabb handläggning innebär att den biståndssökande då kan behöva tala med en annan person än den ordinarie handläggaren. På de övriga myndighetsutövande enheterna är kontakterna av annat slag, antingen kortvarig utredande eller långvarigt behandling, vilket gör att de i allmänhet blir mindre känsliga för störningar.

Förvaltningen har gått igenom samliga 167 kommentarer som lämnats i brukarundersökningen och funnit att det är ett fåtal av dem som gäller byte av handläggare eller att man haft för många handläggare. De tre kommentarer som finns handlar om att

- det är förvirrande med två handläggare som gör olika bedömningar.
- man inte vill ha fler assistenter och fler enheter, för det orkar man inte med och kontakten blir dålig.
- handläggare bytts ut flera gånger utan att man blivit informerad.

Vad gäller de första två punkterna kan det, utöver möjligheten att klienten fått byta handläggare på grund av personalomsättning, handla om att klienten inledningsvis haft kontakt med en socialsekreterare för utredning och bedömning och att en bidragshandläggare sedan kopplats in för att sköta den löpande handläggningen av ärendet. Det kan också röra sig om en klient som har kontakt med en socialsekreterare vid exempelvis vuxnenheten för stöd och behandling och att personen

även fått en handläggare vid enheten för ekonomiskt bistånd för prövning av rätten till försörjningsstöd. Förvaltningen har full förståelse för att detta kan upplevas som rörigt av den bidragssökande, men anser ändå att den nuvarande organiseringen av arbetet, med specialiserad kompetens, sammantaget är den bästa och mest rättssäkra för klienten.

Vad som avses med att handläggare bytts ut flera gånger utan att man blivit informerad har förvaltningen inte kunnat fastställa, men beklagar givetvis om det förhåller sig så som den klagande uppger. Det är förvaltningens strävan att byten av handläggare så långt möjligt ska vara väl förberedda och att den tjänsteman som lämnar över till en annan handläggare också ska informera de klienter som berörs av bytet. Vid plötslig sjukfrånvaro är det dock inte möjligt att göra på detta sätt och möjligen kan det vara en sådan situation som avses i klagomålet.

Planerat handläggarebyte kan ibland behöva ske om arbetsbelastningen inom enheten blivit mycket skev. Under 2010 har handläggarebyte också skett i samband med en specialisering inom enheten med särskilda handläggare för ungdomar respektive långvariga bidragstagare. Detta kan givetvis ha upplevts som negativt av den enskilde som fått ny handläggare. Under somrarna får också många klienter nya handläggare, eftersom enheten för ekonomiskt bistånd, till skillnad från andra myndighetsutövande enheter, anställer sommarvikarier. Även detta kan vara känsligt för vissa klienter.

I skrivelsen från (S) efterfrågas uppgifter om sjukfrånvaro och personalomsättning vid enheten under de senaste två åren. Förvaltningens tolkning av skrivelsen är att den efterlyser det eventuella sambandet mellan utfallet av brukarundersökningen och sjukfrånvaron och personalomsättningen. Förvaltningen har därför valt att undersöka frånvaron och personalomsättningen bland dem som arbetar direkt med bedömning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Nedanstående redogörelse omfattar därför endast de 11,5 tjänsterna (tolv personer) som socialsekreterare och de 5,5 tjänsterna (sex personer) som bidragshandläggare.

Sjukfrånvaro

Förvaltningen har gått igenom samtliga sjukskrivningar på de aktuella tjänsterna för perioden november 2008-oktober 2010. Under denna tid har totalt sex personer haft *upprepad korttidsfrånvaro*, definierat som frånvaro vid fyra tillfällen eller mer under en sexmånadersperiod. Tre personer har varit *långtidssjukskrivna* (definierat som mer än 30 dagars frånvaro) under perioder på mellan 39 och 334 dagar. Långtidssjukskrivningarna beror på olika former av fysisk sjukdom och är inte

arbetsrelaterade. Två av de långtidssjukskrivna återfinns i gruppen som också haft korttidsfrånvaro.

Under de senaste tolv månaderna har sju personer varit frånvarande vid ett tillfälle, sex personer vid två-tre tillfällen och två personer vid fem tillfällen eller mer. Övriga har ingen frånvaro alls.

En jämförelse med övriga myndighetsutövande enheter inom social omsorg visar att sjukfrånvaron vid enheten för ekonomiskt bistånd¹ är högre än vid de andra enheterna med sina 8,6 %² för helåret 2009 mot 2,6-5,4 % vid övriga enheter. Genomsnittet för stadsdelsförvaltningen som helhet var 8,1%. Den högre siffran vid enheten för ekonomiskt bistånd förklaras av att enheten har fler långtidssjukskrivna än övriga myndighetsutövande enheter. Den övriga sjukfrånvaron bedöms ha normal omfattning. Frånvaron kan inte anses påverka verksamheten eller klienterna mer än marginellt, eftersom vikarier satts in för de långtidssjuka och övrig frånvaro varit så kort att den inte bör ha förorsakat några problem för de bidragssökande utöver de som tidigare nämnts.

Personalomsättning

För att kunna jämföra personalomsättningen vid enheten för ekonomiskt bistånd med den vid övriga myndighetsutövande enheter har förvaltningen gått igenom uppgifter över personalavgångar som registrerats i stadens datasystem Info-view/Business Objects för perioden januari 2009-21 oktober 2010.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd har tolv personer slutat under perioden. Av dessa finns två bidragshandläggare och tio socialsekreterare. Tre av dem som slutat har gjort det därför att de fått permanent sjukersättning eller ålderspension. Bland de övriga, som samtliga är socialsekreterare, finns en person som fortfarande är anställd i förvaltningen men har tjänstledigt för studier, övriga har slutat av andra orsaker, huvudsakligen därför att man velat arbeta med andra arbetsuppgifter eller på annat håll. Ingen av dem som slutat har vid avslutningssamtalet till enhetschefen uppgett arbetsförhållandena som orsak till att man valt att inte vara kvar.

Om personalomsättningen räknas på hur många som slutat under perioden i förhållande till antalet tjänster blir utfallet för ekonomiskt bistånd en omsättning

¹ Avser hela enheten inklusive administrativ personal, boutredare, chefer etc.

² Siffror från enheternas och nämndens verksamhetsberättelser för 2009.



på 70% (tolv personer som slutat på 17 tjänster). Motsvarande beräkning för de övriga myndighetsutövande enheterna vid social omsorg ger ett utfall på 33-38%.

Personalomsättningen är således väsentligt högre vid enheten för ekonomiskt bistånd än vid andra motsvarande enheter inom förvaltningen. Många av dem som slutat vid ekonomiskt bistånd är yngre personer som, i likhet med många andra socionomer, börjat sin yrkeskarriär med att arbeta med ekonomiskt bistånd under en period. Denna typ av personalomsättning är enligt förvaltningens uppfattning svår att undvika. I gengäld finns en kärna av medarbetare som arbetat på enheten sedan den bildades år 2007 och i staden sedan decennier.

Även om personalomsättningen alltså går att förklara på ett rimligt sätt skapar den oro bland personalen på enheten. Många av dem tycker att personalomsättningen är högre än den borde vara och att detta drabbar både den personal som stannar kvar och klienterna. Personalen menar att arbetsgruppen lider av personalomsättningen genom att det tar tid för nya handläggare att komma in i gruppen och att lära sig arbetet. För klienterna kan personalomsättningen medföra att de känner sig otrygga och att de får sämre hjälp. Personalen pekar också på höga kostnader som är förknippade med nyrekryteringar.

Den diskussion om personalomsättningen som nu pågår på enheten kommer att fortsätta för att se om det finns något som kan göras för att personalen ska stanna kvar i större utsträckning och för att minska påfrestningarna för den kvarvarande personalen och för klienterna.

Bilagor

Skrivelse från Eva Fagerhem m.fl. (S)