

**Utlåtande 2004:20 RVII+V (Dnr 327-1251/2002)**

## **Enkätundersökning bland äldre vård- och omsorgspersonal**

**Motion av Eivor Karlsson och Peter Modesta (båda mp) (2002:26)**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande  
Motion 2002:26 av Eivor Karlsson och Peter Modesta (båda mp)  
anses besvarad med vad föredragande borgarråden anför i  
utlåtandet.

**Föredragande borgarråden Margareta Olofsson och Leif Rönngren** anför följande.

### *Bakgrund*

Eivor Karlsson (mp) och Peter Modesta (mp) har i motion 2002:26 av den 8 april 2002 föreslagit att staden genomför en enkätundersökning med frågor om bl.a. inflytande, delaktighet, stress, brister i vården, den allmänna arbetsmiljön samt uppfattningen om orsaken till långtidssjukskrivning, *bilaga 2*. Motionärerna anser att enkäten ska tillställas äldre vård- och omsorgspersonalen till deras bostadsadresser samt att enkätundersökningen ska redovisas i kommunfullmäktige.

### *Remisser*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Katarina-Sofia och Liljeholmen, kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning samt kommunstyrelsens pensionärsråd.

*Stadsledningskontoret* anser att det är respektive nämnd som bör ta huvudansvaret för genomförande av enkätundersökningar bland medarbetare, oavsett vilka verksamhetsområden det gäller. Det är inom respektive nämnd och på varje arbetsplats som arbetssituation och arbetsmiljön ytterst påverkas. Vid framgångsrikt arbete med minskad sjukfrånvaro och förbättrad trivsel har ledarskapet på arbetsplatsen avgörande betydelse. Därför är de olika insatser som görs för att stödja chefer i sin roll av utomordentlig vikt, liksom tydliga delegationer för vem som har ansvar för budget/verksamhet respektive befogenheter att fatta beslut.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* ser positivt på att tillvarata de åsikter och idéer personalen inom äldreomsorgen samt omsorgen om funktionshindrade har genom att en enkätundersökning görs beträffande deras arbetssituation. Genom att enkäten skickas hem till personalen ges en möjlighet att i lugn och ro besvara den och den enskilde kan ge uttryck för trivsel, inflytande, brister m.m. inom sin arbetsplats.

*Katarina-Sofia stadsdelsnämnd* anser att det är positivt att personalens åsikter och erfarenheter från verksamheterna tas till vara. En enkätundersökning där personalen under största möjliga integritet kan avge sina svar är av betydelse även om man redan idag kan påverka inom ramen för det lokala samverkansavtalet. De samlade svaren måste dock kunna återkopplas till verksamheterna för att de erfarenheter och åsikter som framkommer ska kunna gagna och utveckla verksamheterna på sikt.

*Liljeholmens stadsdelsnämnd* anser, liksom motionärerna, att det är angeläget att ta tillvara anställdas erfarenheter och åsikter om arbetet. Detta för att hela tiden kunna förbättra de anställdas arbetsvillkor och komma tillrätta med problem såsom stress och långtidssjukskrivningar. En enkätundersökning bland äldrevårds- och omsorgspersonal, som föreslås i motionen, kan vara en del i detta arbete. Dessutom kan det vara intressant att få en samlad bild av vad stadens anställda tycker om sin arbetsmiljö och sin arbetsgivare.

*Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning* tillstyrker stadsledningskontorets tjänstutlåtande.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* tillstyrker stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

### *Våra synpunkter*

Vi anser i likhet med motionärerna att det är angeläget att ta tillvara anställdas erfarenheter och åsikter om arbetet, för att kunna förbättra de anställdas arbetsvillkor och komma tillrätta med problem såsom stress och långtidssjukskrivningar. En enkätundersökning bland äldrevårds- och

skrivningar. En enkätundersökning bland äldreomsorgs- och omsorgspersonal, som föreslås i motionen, kan vara en del i detta arbete.

Inför införandet av stadsdelsnämnder 1996 genomfördes en medarbetarenkät. Den följdes upp 1998 för att se hur genomförandet av reformen fallit ut. Tanken var då att en medarbetarenkät skulle återkomma vartannat år, men under den förra mandatperioden genomfördes ingen så omfattande enkät. Vintern 2003/2004 genomför stadsledningskontoret, personalpolitiska avdelningen, inom ramen för kompetensfondens arbete en medarbetarenkät riktad till ett statistiskt urval av stadens anställda. Resultaten ska kunna användas för att beskriva ett utgångsläge för kompetensfondens insatser. Enkäten kommer att skickas ut till närmare 8 000 slumpvis utvalda medarbetare. Enkätresultatet ska vara nedbrytbart förvaltningsvis och för vissa, särskilt valda arbetsområden och yrkesgrupper. Det kommer att vara möjligt att titta på äldreomsorgen generellt över hela staden. Undersökningen kommer att genomföras av utrednings- och statistikkontoret (USK). Utgångspunkten är att enkäten ska genomföras i en blandning av postal form och elektronisk. Enkäten ska omfatta frågor främst beträffande områden som ledning, arbetsorganisation, arbetstider, delaktighet, inflytande, utveckling, kompetens och trivsel. Resultatet från enkäten kommer att presenteras i personal- och kvalitetsutskottet. Kista, Skärholmen, utbildningsförvaltningen, miljöförvaltningen, Bromma, Kungsholmen och Enskede-Årsta kommer att genomföra enkäten för alla medarbetare inom förvaltningen. Det är förvaltningarna som har arbetsgivaransvaret och för att de ska kunna återkoppla till chefer och anställda är det viktigt att kunna bryta ner resultatet.

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådens förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Kristina Axén Olin*, *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) enligt följande.

Medarbetarnas delaktighet och möjlighet att påverka sitt arbete är grundläggande förutsättningar för trivseln på arbetsplatsen. Med ökad trivsel följer också minskade sjukskrivningar och ökad kvalitet i verksamheterna. Att ge medarbetarna tillfälle att uttala sig om arbetssituationen är en viktig och angelägen uppgift för staden som arbetsgivare.

Vi vill dock påpeka vikten av att de undersökningar som genomförs får en tydlig återkoppling för den personal som lämnar sina synpunkter. Resultatet av en undersökning måste bli dialog och möjligheter till förändring, annars är risken stor för en växande frustration bland dem som tillfrågats. Det är tveksamt om dessa mål uppnås med stora, stadsövergripande enkäter. Målet bör vara ett större inslag av dialog

stora, stadsövergripande enkäter. Målet bör vara ett större inslag av dialog kring den egna arbetssituationen lokalt ute i stadens verksamheter.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion 2002:26 av Eivor Karlsson och Peter Modesta (båda mp) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför i utlåtandet.

Stockholm den 28 januari 2004

På kommunstyrelsens vägnar:  
ANNIKA BILLSTRÖM

Margareta Olofsson Leif Rönngren

*Anette Otteborn*

**Särskilt uttalande** gjordes av *Kristina Axén Olin, Sten Nordin och Mikael Söderlund* (alla m), *Lotta Edholm* och *Ann-Katrin Åslund* (båda fp) och *Ewa Samuelsson* (kd) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (m) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Eivor Karlsson och Peter Modesta (båda mp) har i motion 2002:26 föreslagit att staden skall genomföra en enkätundersökning bland äldreomsorgs- och omsorgspersonal med frågor om bl.a. inflytande, delaktighet, stress, brister i vården, den allmänna arbetsmiljön samt uppfattningen om orsaken till långtidssjukskrivning, bilaga 2. Motionärerna anser att undersökningen skall redovisas i kommunfullmäktige.

## REMISSER

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby, Katarina-Sofia och Liljeholmen, kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning samt kommunstyrelsens pensionärsråd.

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande av den 25 oktober 2002 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår kommunfullmäktige att anse motion (26;2002) av Eivor Karlsson och Peter Modesta (mp) besvarad med vad som anförs i detta tjänsteutlåtande.

Stadsledningskontoret anser att en god personalpolitik för stadens samtliga anställda är av stor vikt. Det handlar om att bibehålla och utveckla befintlig kompetens, men också om att säkerställa att staden har ett gott rykte som arbetsgivare och således kan attrahera externa arbetskraft. Detta är inte minst viktigt inom äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. Kommunfullmäktige har också lyft fram medarbetarfrågorna som ett av fem inriktningsmål med flera prioriterade inriktningar. Stadsledningskontoret vill framhålla det positiva i att ökningen av sjukfrånvaron i staden sammantaget nu brutits. Det visar inrapporterade uppgifter för det tredje kvartalet 2002 där 17 nämnder har sjunkande sjukfrånvaro. Det kan konstateras att de åtgärder som vidtagits såväl centralt i staden genom bl.a. ett särskilt hälsoprojekt som nämndernas egna åtgärder givit resultat. Samtidigt kan staden nu inte slå sig till ro, utan bör tvärt om ta vara på de goda exempel där sjukfrånvaron sjunker för att sprida kunskap till övriga nämnder om vilka insatser som varit framgångsrika. Det finns även särskilt skäl att studera sjukfrånvaron i näringslivet, vilken generellt är längre än i offentlig sektor.

Motionärerna anser att offentliganställda har svårt att påverka sin arbetssituation. Stadsledningskontoret vill understryka att grundbulten i stadens kvalitetsstrategi utgörs av att tillvarata varje medarbetares professionella kompetens. Alla medarbetare på enhetsnivå skall vara delaktiga i utformningen av verksamhetens åtaganden, vilka arbetssätt som krävs för att nå dessa åtaganden, i utvecklingsinsatser för att nå långsiktiga mål och i uppföljning av om målen nåtts och arbetssätten varit

siktiga mål och i uppföljning av om målen nåtts och arbetssätten varit framgångsrika på det sätt som avsetts. Det kanske enskilt viktigaste verktyget för att öka motivationen bland stadens medarbetare är att säkerställa att samtliga verksamheter arbetar utifrån kvalitetsstrategin och dess intentioner. Medarbetare som är delaktiga och kan påverka sin situation trivs i allmänhet bättre, det påverkar närvaron på arbetsplatsen och inte minst kvaliteten i verksamheten för stadens brukare och skattebetalare.

Kontoret anser också att belöningssystemen i organisationen mycket tydligare måste kopplas till hur verksamheten/enheten nått åtaganden och budget, liksom hur varje medarbetare bidragit till måloppfyllelsen.

Staden genomför sedan 2001 enkätundersökningar bland stadens brukare inom de prioriterade verksamheterna äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade och skolan för att ta reda på hur nöjda de är med service och omsorg utifrån aspekterna trygghet, inflytande, individualisering och när det gäller skolan, kunskap/lärande. Kontoret kan se fördelar med att genomföra motsvarande enkätundersökningar bland medarbetare inom olika verksamhetsområden. Det finns också ett uppdrag i den av kommunfullmäktige beslutade personalstrategin om att ta fram förslag på hur staden skall arbeta med personalundersökningar såväl stadsövergripande som förvaltningslokalt. Arbete med detta uppdrag pågår för närvaranden inom stadsledningskontoret. Två av stadens nämnder, brand- och räddningsnämnden och Skarpnäcks stadsdelsnämnd, har redan på eget initiativ genomfört medarbetarenkäter.

Stadsledningskontoret anser att det är respektive nämnd som bör ta huvudansvaret för genomförande av enkätundersökningar bland medarbetare, oavsett vilka verksamhetsområden det gäller. Det är inom respektive nämnd och på varje arbetsplats som arbetssituation och arbetsmiljön ytterst påverkas.

Vid framgångsrikt arbete med minskad sjukfrånvaro och förbättrad trivsel har ledarskapet på arbetsplatsen avgörande betydelse. Därför är de olika insatser som görs för att stödja chefer i sin roll av utomordentlig vikt, liksom tydliga delegationer för vem som har ansvar för budget/verksamhet respektive befogenheter att fatta beslut.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade den 22 oktober 2002 att som svar på remissen återoppta stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ordförande *Hans-Owe Dorfh m fl* (m), ledamot *Helen Jäderlund Eckardt* (fp) och ledamot *Sten Erson-Wester* (kd), *bilaga 1*.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande från den 1 oktober 2002 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att tillvarata de åsikter och idéer personalen inom äldreomsorgen samt omsorgen om funktionshindrade har genom att en enkätundersökning görs beträffande deras arbetssituation. Genom att enkäten skickas hem till personalen ges en möjlighet att i lugn och ro besvara den och den enskilde

ges en möjlighet att i lugn och ro besvarar den och den enskilde kan ge uttryck för trivsel, inflytande, brister m.m. inom sin arbetsplats. Förvaltningen anser att det är viktigt att man vid utskicket informerar om hur återkopplingen av undersökningens resultat kommer att redovisas för personalen. Likaså är det av vikt för att enkäten skall uppfattas som betydelsefull att man anger vem som skall vara ansvarig för de eventuella förändrings/insatser som undersökningens resultat föranleder.

**Katarina-Sofia stadsdelsnämnd** beslutade den 12 december 2002 att som svar på remissen återropa förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Katarina-Sofia stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande av den 20 november 2002 är i huvudsak enligt följande.

Redan idag har personalen möjlighet att påverka sin situation inom ramen för lokala samverkansavtal. Vid många arbetsplatser finns välfungerande arbetsplatsträffar (APT) där personalens idéer och åsikter tas tillvara. Det är viktigt att vidareutveckla formen för arbetsplatsträffar.

Förvaltningen anser att det är positivt att personalens åsikter och erfarenheter från verksamheterna tas till vara. En enkätundersökning där personalen under största möjliga integritet kan avge sina svar är av betydelse. De samlade svaren måste dock kunna återkopplas till verksamheterna för att de erfarenheter och åsikter som framkommer ska kunna gagna och utveckla verksamheterna på sikt. Samtidigt är det viktigt att det klargörs vem som ska ansvara för det eventuella förändringsarbete som enkätresultatet kan föranleda, så att enkäten uppfattas som betydelsefull.

**Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade den 24 oktober 2002 att återropa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

**Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande av den 10 september 2002 är i huvudsak enligt följande.

Liljeholmens stadsdelsförvaltning anser, liksom motionären, att det är angeläget att ta tillvara anställdas erfarenheter och åsikter om arbetet. Detta för att hela tiden kunna förbättra de anställdas arbetsvillkor och komma tillrätta med problem såsom stress och långtidssjukskrivningar. En enkätundersökning bland äldrevårds- och omsorgspersonal, som föreslås i motionen, kan vara en del i detta arbete. Dessutom kan det vara intressant att få en samlad bild av vad stadens anställda tycker om sin arbetsmiljö och sin arbetsgivare.

Den dagliga dialogen på varje arbetsplats är dock viktigast. Arbetsmiljö- och kvalitetsfrågor måste ständigt finnas på dagordningen i syfte att ge de anställda möjlighet att påverka både den egna arbetssituationen och verksamhetens utveckling. Uppmuntran och satsningar på t.ex. friskvård är också viktiga inslag för en god

ran och satsningar på t.ex. friskvård är också viktiga inslag för en god arbetsmiljö. Att skapa en god atmosfär på arbetsplatser ställer krav på såväl arbetsledning som medarbetare.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker motionen.

**Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning** beslutade den 13 december 2002 att åberopa stadsledningskontorets tjänstutlåtande som svar på remissen.

*Särskilt uttalande* gjordes av *ordföranden, Ann-Marie Furumark (s), Elin Låby (mp), Louise du Rietz-Svenson, Joen Lagerberg och Margareta Björk (alla m)* och *Desirée Pethrus-Engström (kd)*, bilaga 1.

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** beslutade den 28 november 2002 att tillstyrka stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.



## RESERVATIONER M.M.

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

Reservation anfördes av ordförande Hans-Owe Dorfh m fl (m), ledamot Helen Jäderlund Eckardt (fp) och ledamot Sten Erson-Wester (kd) mot stadsdelsnämndens beslut enligt följande.

Vi reserverar oss mot beslutet då vi yrkade att nämnden skulle besluta följande:

- att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag samt
- att utöka enkätundersökningen att gälla inte bara personal inom äldreomsorgen utan även övriga stadsanställda
- att i underlaget till enkäten tydligt fokusera på mobbning bland stadens anställda

Motionärerna tar upp en mycket angelägen och viktig fråga och vi godkänner i huvudsak förvaltningens remissförslag. Det är oerhört viktigt att de anställdas åsikter och synpunkter kommer fram och hörsammas av chefer och ledningsgrupper precis som andra enkäter tar tillvara på kunder/ klienters åsikter och klagomål.

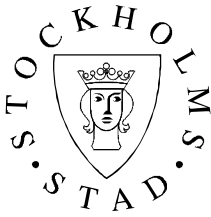
Dock vill vi betona vikten av att inte bara ta upp allmänna frågor som rör personalens arbetssituation, delaktighet och inflytande utan också vuxenmobbning på arbetsplatsen. Många av stadens långtidssjukskrivningar beror på psykosociala problem på arbetsplatsen, där vuxenmobbning kan vara en faktor. Det är därför viktigt att enkäten även innehåller direkta och tydliga frågor om mobbning utformade på samma sätt som den specifika enkäten om mobbning som årligen genomförs bland Stockholms alla skolelever.

### **Kommunstyrelsens äldreomsorgsberedning**

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden, Ann-Marie Furumark (s), Elin Låby (mp), Louise du Rietz-Svenson, Joen Lagerberg och Margareta Björk (alla m) och Desirée Pethrus-Engström (kd) enligt följande.

Att tillvarata personalens åsikter och erfarenheter är ett naturligt led i en bra personalpolitik.

Medarbetarenkäter kan vara ett bra sätt att göra detta. Resurser för systematisering och uppföljning av enkäterna behöver då också avsättas för att uppnå långsiktiga resultat.



## KOMMUNFULLMÄKTIGE

### Motioner

2002:26

2002:26

#### **Motion av Eivor Karlsson (mp) och Peter Modesta (mp) om enkätundersökning bland äldreomsorgs- och omsorgspersonal**

Som ett led i en god personalpolitik samt för att få inblick i de anställdas arbetsvillkor bör enkätundersökningar genomföras bland stadens anställda. Här föreslås en enkät inom äldreomsorgen och omsorgen.

I alla personalpolitiska program och i valrörelser nämns att personalen är vår viktigaste resurs. Så är det förvisso också. Men personalen kommer sällan till tals.

Offentliganställda har svårt att påverka sin arbetssituation. Det är vanligt med stress och att man inte blir sedd. Ganska många är långtidssjukskrivna. Andra vågar inte påtala problem på arbetsplatsen.

I denna enkätundersökning bör personalen ges möjlighet att svara på frågor med anknytning till de nämnda problemen. Undersökningen kan genomföras i samarbete med Statistiska Centralbyrån eller USK, stadens eget utrednings- och statistikkontor, och enkäten skickas direkt hem i de anställdas brevlåda. Detta för att personalen ska känna att de har största möjliga integritet och svara så ärligt som möjligt.

Stockholms stad genomför relativt regelbundet olika brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Det kan handla om skolan, förskolan eller äldreomsorgen. Dessa undersökningar ger föräldrar och andra en chans att tycka till om verksamheten, och ger tjänstemän och politiker en möjlighet att jämföra och lära av andra.

Mindre vanligt är det att ta tillvara personalens åsikter och erfarenhet från verksamheterna.

Med hänvisning till ovanstående föreslår vi fullmäktige besluta att

1. staden genomför en enkätundersökning med frågor om bl a inflytande, delaktighet, stress, brister i vården, den allmänna arbetsmiljön samt uppfattningen om orsaken till långtidssjukskrivning att tillställas äldrevårds- och omsorgspersonalen till deras bostadsadresser
2. enkätundersökningen redovisas i kommunfullmäktige.

Stockholm den 8 april 2002

*Eivor Karlsson*

*Peter Modesta*