

Sammanfattning

De stora förändringar som har skett inom socialtjänsten och socialtjänstlagen medför att kraven på personalens kompetens behöver förtydligas. Socialtjänstlagen anger att det ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Närmare preciseringar av vilken utbildning som behövs har inte gjorts vare sig i lagens förarbeten eller i Socialstyrelsens allmänna råd.

Detta förslag till kompetensbeskrivning avser socialt arbete med äldre och har fokus på handlägningsprocessen, samordning av genomförandet av insatser och uppföljning. Förslaget tar sin utgångspunkt i att äldre människor som kommer i kontakt med socialtjänsten har rätt att ställa krav på den professionelles kunskaper, färdigheter och förhållningssätt. Det är även viktigt för anhöriga/närstående att det stöd och de insatser som föreslås och genomförs vilar på gedigen kunskapsgrund. Förslaget är ett led i att förstärka och fördjupa kunskapsutveckling inom socialtjänsten genom att ange grundläggande krav på yrkeskunnande inom socialtjänstens äldreomsorg. Kompetensbeskrivningen kan vara ett stöd i kommunernas kvalitetsarbete för att få rätt kompetens i organisationen och för att bedöma när grundutbildning är tillräcklig och när vidareutbildning behövs. Beskrivningen kan också vara ett underlag vid länsstyrelsernas och Socialstyrelsens tillsyn av socialtjänsten liksom för planering av grund- och vidareutbildning vid universitet och högskolor.

Den yrkesgrupp inom socialtjänsten som utreder de behov som den äldre har och som beslutar om vilken insats som skall ges kallas ofta biståndshandläggare eller biståndsbedömare. Undersökningar visar att kommunerna strävar efter att anställa socionomer som handläggare med ansvar för myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorgen. Inom äldreomsorgen är kravet på viss utbildning inte lika uttalat.

Det sociala arbetet med äldre är i hög grad lagstyrt men har även vetenskap och beprövade erfarenheter samt etiska principer som grund. Socialtjänstlagen utgör grunden för handläggarens yrkesutövning men flera andra lagar påverkar arbetet.

Förslaget till kompetensbeskrivning bygger på lagstiftning och andra rättsligt grundade dokument och på kunskaper från forskning, utvärdering och tillsyn. Forskningen och tillsynsrapporter visar bl.a. på brister när det gäller behovsbedömning, dokumentation, uppföljning av insatser och att sociala och psykiska behov ofta inte utreds och tillgodoses. Det saknas ofta en helhetsbedömning av den enskildes situation och behov. Vidare framkommer att samverkan mellan kommun och landsting behöver förbättras för att kunna tillgodose äldres, ofta komplexa, behov.

Den refererade forskningen som främst rör handlägningsprocessen och yrkesrollen visar att handläggarnas yrkesroll är mycket komplex. De befinner sig i en korstrycksituation där de utsätts för förväntningar och påtryckningar från olika håll. Uppdraget som handläggare kräver en hög grad av kompetens och professionell integritet bl.a. genom att socialtjänstlagens

konstruktion ger professionen en stark autonomi samtidigt som uppdraget begränsas av glappet mellan resurser och behov menar forskare. Studierna visar också att handläggarna inte alltid uppfattar den maktobalans som råder mellan handläggare och sökande.

Studier om kompetens visar att handläggaren behöver förvaltningskunskap och kunskap om socialrätt, kunskap om målgruppen och kunnighet i att utreda – samla in, bedöma behov, värdera och besluta samt dokumentera. Handläggaren behöver också kunskap om vad som kan åstadkommas med specifika insatser, som kan vara sociala, medicinska och pedagogiska.

Utifrån en sammanvägning av aktuell lagstiftning, resultat från tillsyn och forskning, etiska principer samt samlad erfarenhet från professionen har ett antal områden som har betydelse för handläggarna identifierats. Inom dessa områden ställs krav på socialarbetarnas/handläggarnas teoretiska kunnande, praktiska färdigheter och förhållningssätt. Områdena är:

Kunskap om äldre och åldrande:

För att kunna bedöma behov hos äldre måste handläggaren ha kunskap om äldres levnadsförhållanden och om vad åldrande innebär ur biologiskt, psykologiskt, kulturellt och socialt perspektiv. Även kunskap om funktionshinder och hur dessa påverkar den enskildes hela situation ur ålders- och situationsperspektiv behövs liksom kunskap om konsekvenser av förlust av närstående, kroppsfunktioner och förmågor. Handläggaren behöver vara uppmärksam på grupper som ställer särskilda krav på handläggarens kompetens. Det är t.ex. med demenssjukdomar eller äldre som av olika skäl inte själva kan eller har svårt att föra sin talan.

Kunskaper om olika sjukdomstillstånd och vilka sociala konsekvenser de medför behövs liksom kunskap om tecken på allvarliga sjukdomstillstånd. Förståelse för det medicinska språket och kunskaper om hälso- och sjukvårdens organisation och uppdrag behövs också.

Även medvetenhet om och förmåga att hantera att olika etniska och religiösa gruppers levnadsförhållanden, specifika livsvillkor samt syn på åldrande kan skilja sig åt är nödvändiga, liksom kunskaper om hur det omgivande samhället och miljön förhåller sig till detta.

Kunskaper i juridik:

Det är ett omfattande regelverk som reglerar arbetet inom äldreomsorgen, bl.a. socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, förvaltningslagen, sekretesslagen, färdtjänstlagen, lagen om bostadsanpassning och arbetsmiljölagen. Handläggaren behöver även känna till lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kunskaper om Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd inom området behövs också.

Kunskaper i att utreda och bedöma:

För att kunna göra en korrekt helhetsbedömning ska handläggaren samla in, analysera och pröva informationen om den enskildes behov mot kriterierna för bistånd enligt SoL. Ansökan och ärendets komplexitet styr hur omfattande utredningen behöver vara. Handläggaren behöver kunskaper om kartläggning, om behov och behovsbedömning, om hur man väljer, värderar och

dokumenterar information. I kompetensen ingår att avgöra hur mycket information som behövs för att fatta beslut. Handläggaren behöver kunskaper om olika metoder i behovsanalys och utredningsmetodik, bl.a. systematiska bedömningsinstrument. Socialtjänstens uppgift är att underlätta för individen i vardagen och handläggaren behöver särskilt uppmärksamma sociala och psykologiska aspekter.

Kunskaper om insatser och genomförande:

För att handläggaren på ett sakligt och trovärdigt sätt ska kunna beskriva och föreslå insatser för brukaren behövs kunskaper om de verksamheter som finns att tillgå inom kommunen, hur de fungerar i praktiken samt vilka insatser som bäst kan svara mot olika målgruppers behov och förutsättningar. Handläggaren behöver också känna till vilken service som andra huvudmän och organisationer kan tillhandahålla. Handläggaren behöver även kunna stödja, handleda och motivera den personal som genomför insatser.

Kunskaper om samtal och samarbete:

För att göra kvalificerade bedömningar av behov behöver handläggaren kunna föra en dialog med den enskilde och i förekommande fall dennes närstående. Handläggaren behöver kunskaper i samtalsmetodik och om olika former av samtal.

Handläggaren skall samarbeta med den enskilde, dennes närstående, med professionella inom den egna myndigheten och med andra experter, utförare m. fl. Det ställs stora krav på handläggarens förmåga att samarbeta med andra. Kunskaper om framgångsfaktorer och hinder för samarbete behövs. Handläggaren behöver även kunskaper om att leda samverkansarbete med den äldres behov i fokus.

Kunskaper om uppföljning, utvärdering och utveckling:

Handläggaren behöver kunskaper om uppföljning och utvärdering av insatser för den enskilde för att ta reda på vad det blev av besluten och om intentionerna med insatsen uppfylldes. Bl.a. behövs kunskaper om hur man systematiserar och dokumenterar kommunala data och annan information.

Handläggaren behöver även kunskaper om hur man följer och tolkar forskning, utvärdering och kunskapsutveckling inom sakområdet.

Förhållningssätt och bemötande

Ett professionellt förhållningssätt och bemötande kännetecknas bl.a. av förmåga att visa respekt, ödmjukhet och empati samt förmåga att vara tydlig, saklig och strukturerad. Hit räknas också förmåga att kunna reflektera.

Det är betydelsefullt att kontakt och tillit uppstår i mötet mellan den äldre och handläggaren. Särskilda krav på handläggarens förmåga ställs när den enskilde inte själv kan eller har svårt att föra sin talan. Handläggaren måste då vara observant på att verkligen se till den enskildes bästa.

I ett professionellt förhållningssätt ingår också att kunna bemöta människor i kris och kunna hantera motstridiga intressen och konflikter. Att kunna bedöma när det egna kunnandet inte är tillräckligt och någon annan behöver kontaktas är ytterligare exempel på ett professionellt förhållningssätt.