

Innehållsförteckning

Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"	1
Sammanfattning.....	3
Projektrapport.....	4
1. Bakgrund.....	4
2. Syfte, mål och avgränsningar.....	5
3. Tillvägagångssätt	6
3.1 Förberedelsearbetet.....	6
3.2 Pilotprojektet.....	7
3.3.1 Inspektionernas genomförande 1. Den nationella tillsynen.....	8
3.3.2. Inspektionernas genomförande 2. Tillsynsmeddelande.....	9
3.4 Strategiska möten	9
3.5 Övrig informationsspridning	11
3.6 Spridning av erfarenheter – projektets övriga kommunikationsinsatser	12
4. Resultat.....	13
4.1 Resultat i siffror	13
4.2 Resultat - mest förekommande krav enligt arbetsmiljölagstiftningen.....	14
4.3 Resultat effektmål.....	15
4.4. Resultat från tillsyn med Tillsynsmeddelanden ..	27
4.5. Tillägg med anledning av Q16	28
5. Diskussion utifrån resultaten och slutsatser	28
6. Riskhantering	31
Bilaga 1. Definitioner.....	32
Bilaga 2. Antal kommuner per län som fått inspektionsbesök.....	34
Bilaga 3. Översikt över besökta respektive obesökta kommuner.....	35
Bilaga 4. Goda exempel.....	39



Sammanfattning

Under 2015 – 2017 genomförde Arbetsmiljöverket (AV) en stor tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö som kom att omfatta 50 % av Sveriges socialtjänst.

Projektet som har varit en del av regeringsuppdraget Kvinnors arbetsmiljö, har bidragit till att synliggöra socialsekreterares arbetsmiljöförhållanden i svensk socialtjänst.

Den metod som AV har tillämpat har inneburit stora tillsynsinsatser på socialkontor i landet. Under möten med förvaltningsledning, politiker, skyddsombud och i gruppssamtal med socialsekreterare har arbetsmiljöproblem belysts och krav på förbättringar har ställts på ansvariga.

Tillsynen har visat på allvarliga signaler på ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden. Arbetet inom socialtjänsten innebär en mängd olika riskområden inte minst inom det organisatoriska och sociala arbetsmiljöområdet. I detta sammanhang har de nya föreskrifterna, AFS 2015:4 om organisatorisk och social arbetsmiljö, varit ett viktigt stöd i tillsynsarbetet för att betona vikten av att förebygga psykisk ohälsa.

Hot och våldsrisker inom yrket och hållbara säkerhetsrutiner? Hur undviker man en normalisering av det onormala? Problemen inom socialtjänsten behöver synliggöras högre upp i organisationen där beslutsmandat finns till förbättringsåtgärder för att minska riskerna för ohälsosam arbetsbelastning men också i strävan att bli en attraktiv arbetsgivare.

Under projektperioden har vi haft ett värdefullt samarbete med parterna, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt Akademikerförbundet SSR och Vision.

Den massmediala uppmärksamheten har varit hög under projektets tillsynsperiod. Tillsynsinsatsen har presenterats vid två seminarium, "Ett hållbart arbetsliv inom socialtjänsten" vid Socialchefsmässan 2017 och Socionomdagarna 2017 och finns att tillgå i SSRs Socialtjänstpodd.



Projektrapport

Projektnamn: Socialsekreterares arbetsmiljö
Projektägare: Peter Burman
Projektledare: Eva Karsten

1. Bakgrund

Socialsekreterarnas utsatta arbetsvillkor

Kommuner, regioner och landsting har många yrkesgrupper inom omsorgen där det finns stora risker inom arbetsmiljöområdet. Arbetsuppgifterna kännetecknas ofta av möten med människor i utsatta situationer.

Förändringarna inom omsorgen har inneburit ett decentraliserat resultatansvar, målstyrning och en ständig rationalisering. Omvandlingen har fört med sig ökade arbetskrav och kombinationen av hög arbetsbelastning och otillräckliga resurser har gjort det svårt att utföra arbetet på ett tillfredställande sätt.

Socialtjänsten har på senare år haft särskilt stora problem med både hög arbetsbelastning och stor personalomsättning. Att stress hänger ihop med hur arbetet är organiserat är väl belagt inom stress- och arbetslivsforskning.

Tidigare studier om arbetsvillkoren inom socialtjänsten visar att ansvaret att hantera obalans mellan krav och resurser har decentraliserats till den enskilde medarbetaren. När resurserna inte matchar de krav som ställs, tvingas medarbetarna till strategier som antingen äventyrar deras egen hälsa eller kvaliteten i arbetet.

Normer, värderingar och incitament ger "tysta" arbetsplatser där varken medarbetare eller chefer får föra fram kritik eller redogöra för brister. Detta riskerar att öka såväl den arbetsrelaterade stressen som professionell meningsförlust och en fortsatt hög sjukfrånvaro och personalomsättning (Källa: (Astvik, Welander & Isaksson, 2017; Astvik, Larsson & Welander 2018; Welander, Astvik & Larsson, 2017).

Novus kartläggning av socialsekreterare 2014 från Akademikerförbundet SSR, visar också på försämrade arbetsförhållanden jämfört med 2012. Fler uppger att de har för hög arbetsbelastning och att arbetsbelastningen ökat det senaste året. Konsekvensen blir bland annat menar man att fler får mindre tid för klienterna, stressen har ökat, fler sjukskrivningar på arbetsplatsen, svårare att rekrytera personal samt att man upplever att det är svårare att göra ett bra jobb.



Ett utsatt yrke

Arbetsmiljöverkets undersökningar visar att mer än var tredje person inom yrket som socialsekreterare uppger att de blivit utsatta för våld eller hot om våld i arbetet. Detta syns även i arbetsskadestatistiken då hot och våld är den vanligaste orsaken till anmäld arbetsolycka med sjukfrånvaro. Mellan år 2011 och 2013 inkom 221 anmälningar av arbetsolycka med sjukfrånvaro och 356 anmälningar om arbetssjukdom till Försäkringskassan inom yrket socialsekreterare.

Kvinnodominerat yrke

År 2013 sysselsattes nästan 36 000 personer inom yrket socialsekreterare och kuratorer. Drygt 30 000 av dessa var kvinnor och drygt 6 000 var män. 85 procent av anmälningar av arbetsolycka med sjukfrånvaro och 86 procent av anmälningar om arbetssjukdom avser kvinnor. Våld eller hot från personer utifrån uppgick till 29 % av de anmälda arbetsolyckorna med sjukfrånvaro.

Denna statistik visade hur utsatt yrket som socialsekreterare var vilket utgjorde en anledning till uppstarten av projektet och dess inriktning.

2. Syfte, mål och avgränsningar

Projektets direktiv innebar att genomföra en treårig insats med syfte att bidra till att förbättra arbetsmiljöförhållandena inom sektorn omsorg och sociala tjänster med särskilt fokus på kvinnodominerade branscher.

Projektet har haft fyra effektmål:

- Att arbetsbelastningen för socialsekreterarna är i balans med krav och givna förutsättningar
- Att riskerna för hot, våld och kränkningar har minskat för socialsekreterare
- Att arbetsgivarna har verkningsfulla rutiner för att förebygga riskerna.
- Att kunskap om organisatorisk och social arbetsmiljö hos arbetsgivare i branschen har ökat.

Med anledning av Arbetsmiljöverkets inriktning avseende kvinnors arbetsmiljö har det funnits ett tillägg:

- Att kunskapen om hur skillnader i förutsättningar i arbetsmiljön för kvinnor och män kan ha betydelse för risker för ohälsa i arbetslivet har ökat.

Avgränsning

Projektet bedrevs under 2015 som ett pilotprojekt och genomfördes då endast i Arbetsmiljöverkets region syd (IRS) och region öst (IRÖ). Tillsynen har endast innefattat socialsekreterare inom kommunal verksamhet. Handläggare som inte hade befattning socialsekreterare, omfattades inte av tillsynen. Undantag för



detta kom till viss del att bli chefer och arbetsledande personal för socialsekreterare.

Omfattning

Projektet har omfattat tidsperioden 2015 – 2017. Pilotprojektet omfattade tidsperioden 1 april 2015 – 31 december 2015 för att sedan övergå till tillsyn över hela landet den 1 april 2016.

Projektets mål avseende total omfattning av tillsyn var att nå 50 % av Sveriges socialtjänst.

3. Tillvägagångssätt

Inledning

Ett förberedande arbete påbörjades i januari 2015 med kunskapsinhämtning från aktuell forskning inom området, kommunikation och information med berörda parter samt uppstart av referensgrupp. Tillsynen inom projektet har bestått av tre ansatser. Inledningsvis, under det första året, en pilot tillsyn för att därefter övergå i en nationell tillsyn (tillsyn över hela landet) med omfattande inspektioner.

Under det sista året stärktes strategin för att nå ut till fler arbetsgivare genom en metod som innebar att ett tillsynsmeddelande sändes ut till arbetsgivarna där de skriftligt fick redovisa sina arbetsmiljöförhållanden innan inspektion.

3.1 Förberedelsearbetet

Möten med forskare

I förberedelsearbetet ingick möten med för branschen *Socialtjänsten* aktuella forskare. Projektgruppen fick i detta sammanhang ta del av deras forskningsresultat.

Wanja Astvik forskare, fil dr, Psykologiska, institutionen, Stockholms universitet delgav gruppen sin forskning som bl. a lyfter upp att anställda inom socialtjänsten tar till fem olika coping-strategier för att hantera den arbets-situation som råder inom Socialtjänsten. Vid ett av dessa möten presenterade även Jonas Welander, forskare vid Mälardalens högskola sina resultat utifrån sin då pågående djupstudie.

I mötet med Pia Tham, fil dr Akademin för Arbetsliv och Hälsa, Högskolan i Gävle fick projektgruppen ta del av Pias forskning och jämförande studie; "Socialsekreterares arbetsvillkor 2003 och 2014. "

I augusti 2015 genomfördes ett seminarium med projektgrupperna för de två nationella projekten "Första linjens chefer" och "Socialsekreterares arbetsmiljö", tillsammans med tre svenska forskare och sakkunnig personal från Arbetsmiljö-



verket. Syftet med seminariet var att skapa möjlighet till erfarenhetsutbyte och lärande. Forskningen behandlade styrning inom kommunala verksamheter och chefers förutsättningar beroende på antalet medarbetare som de leder. De forskare som deltog var:

- Marika Melin, forskare vid Psykologiska institutionens avdelning för arbets- och organisations-psykologi, Stockholms universitet
- Klara Rengö, forskare och lärare vid Kungliga Tekniska högskolan i Stockholm, avdelningen för Organisation och ledning samt
- Eva Amundsdotter, genusforskare vid Karlstad universitet

3.2 Pilotprojektet

En del av förberedelsearbetet för den nationella tillsynen kom att utgöras av en pilot tillsyn. Metod med tillhörande dokument togs fram under januari - mars 2015 för att sedan testas i ett större pilotprojekt under april- december 2015. Inspektörer från Arbetsmiljöverkets region syd och region öst deltog i detta projekt. Syftet med denna pilot var att säkra projektets framdrift.

Utvärderingen av pilotprojektet

En utvärdering gjordes av pilotprojektet inför uppstarten av den nationella tillsynen. Utvärderingen visade på ett behov av kompetensutveckling avseende:

- att genomföra gruppsamtal med grupper där det kan uppstå känsliga situationer samt
- kunskap om "socialtjänsten och yrket som socialsekreterare".

Behov av handledning för inspektörer framfördes för att hantera tankar, upplevelser och känslor som uppkommer i projektets tillsyn och riktlinjer togs fram för hur och när detta skulle erbjudas i samband med behovet inom projektet.

Projektets dokument sågs över; föransökan, frågeformulär, checklista till gruppsamtal, inspektörshandledning, brister/krav till inspektionsmeddelande, Power Point-bilder och informationsblad. Krav på arbetsmiljöförbättringar som kunde komma att ställas i tillsynen anpassades till den nya föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö.

Utbildningsinsats inför den nationella tillsynen

Alla inspektörer fick innan starten av tillsynen 2016 i de två nationella projekten Första linjens chefer samt Socialsekreterares arbetsmiljö utbildning i metoden för fokussamtal samt i samtalsmetodik, med inriktning på att hantera känsliga gruppsamtal. Samtidigt togs en utbildningsfilm fram om Socialtjänsten - uppdrag, arbetsmiljö samt lagstiftning.



2017 introducerades nya inspektörer i de två nationella projekten (se ovan). För dessa anordnades internt en central utbildningsdag med genomgång av framtagna tillsynsmetodik i syfte att få en enhetlig inspektionsprocess.

3.3.1 Inspektionernas genomförande 1. Den nationella tillsynen

Tillsynsmetod 1. Fokusinspektion

Tillsynsinsatsen har genomförts enligt Arbetsmiljöverkets metod för "fokusinspektion". Fokusinspektion är en inspektionsmetod med inriktning mot organisatoriska och sociala arbetsmiljöproblem. Inspektionen sker via gruppsamtal och tar fasta på personalens upplevelser av arbetsmiljön. Detta har inneburit en väl planerad inspektionsprocess enligt nedan.

Förmöte- inledande möte på förvaltningsnivå

Det första besöket, ett förmöte dit berörda arbetsgivarrepresentanter och huvudskyddsombud i aktuell kommuns socialförvaltning informeras om tillsynsinsatsen.

Vid detta besök har det varit angeläget att ta del av hur verksamheten kring socialsekreterarnas olika uppdrag är organiserad. Det har också skett en överenskommelse med kontaktperson på det inspekterade socialkontoret, ofta från deras HR-avdelning, angående hjälp med samordning inför tillsynen.

Gruppsamtal med socialsekreterare

Inspektionerna har genomförts i grupper med 6-8 stycken socialsekreterare. Enligt metoden har det eftersträvats att gruppdeltagarna väljs ut av arbetsgivare tillsammans med skyddsombud, varefter uppgifterna om gruppindelning skickas till den inspektör som ska handlägga ärendet. I större kommuner där verksamheten på socialkontoren är omfattande har det eftersträvats att indelningen av socialsekreterare för gruppintervjuer var så homogen som möjligt (utifrån arbetsområde). I mindre kommuner har detta till viss del lösts med att alla i gruppintervjun har samma chef.

Vid besöken har socialsekreterarna besvarat ett frågeformulär som varit tänkt som en förberedelse inför gruppsamtalen. De enskilda frågeformulären har sedan sammanställs i ett sammanställningsformulär direkt efter att deltagarna besvarat frågorna. Resultatet från denna sammanställning har fått utgöra ett underlag för vad som är angeläget att diskutera i gruppsamtalet. Vid gruppintervjuerna har inspektörerna muntligen stämt av arbetsförhållandena i gruppen.

Efter varje gruppsamtal har återkoppling skett till närmaste chef och skyddsombud. Syftet har varit att inhämta kompletterande information och klarlägganden och att få arbetsgivarens och skyddsombuds/fackliga företrädares



bedömning av de arbetsmiljöförhållanden som kommit fram i gruppsamtalet. Denna återkoppling har varit beräknad till ca 30 minuter.

Frågeformuläret

Frågeformuläret har haft ett syfte att säkerställa att inspektörerna belyser och utgår från projektets fokusområden samt att fungera som en inkörsport till att få igång ett aktivt deltagande i gruppen. Frågorna behandlade följande områden: *Mål och arbetsuppgifter, Arbetskrav och arbetsbelastning, Introduktion och kunskaper, Stöd i arbetet, Krisstöd, Hot och Våld.*

Återkopplande möten på förvaltningsnivå

Efter avslutade inspektioner har inspektörerna från AV återrapporterat till ordförande i socialnämnd, förvaltningsledning, avdelningschef och huvudskyddsombud den bild som framkommit av arbetsmiljön för socialsekreterarna samt vilka krav på förbättringar som kommer att ställas i ett inspektionsmeddelande.

Uppföljning

Uppföljning av respektive inspektionsärende och socialkontor har skett då svar på inspektionsmeddelande inkommit till AV.

3.3.2. Inspektionernas genomförande 2. Tillsynsmeddelande

Tillsynsmetod 2. Tvåstegsmetoden

För att nå ut till fler socialkontor skärpte AV i början av 2017 sin tillsynsstrategi i projektet. Åtta socialkontor som inte berörts av tillsynsinsatsen fick genom ett tillsynsmeddelande krav på redovisning enligt de mest förekommande bristerna och kraven på åtgärder vid de då redan inspekterade kommunernas socialtjänstkontor.

Samtliga redovisningar från de berörda socialkontoren kom att genomgå en bedömning för beslut om vidare hantering. Efter bedömning av inkommet svar på tillsynsmeddelandet sändes begäran om komplettering ut till samtliga berörda kommuner för att sedan under hösten 2017 planeras in för inspektionsbesök.

3.4 Strategiska möten

Möten med samordnare, inom projektgruppen

Projektledaren och de regionala samordnarna har haft regelbundna avstämningsmöten. Syftet har varit att utbyta erfarenheter från tillsynen, om rådande arbetsförhållanden för socialsekreterarna, om behov av stöddokument för inspektörerna men också för att säkerställa samstämmighet och enhetlighet i tillsynen. Även inspektörernas erfarenheter från uppföljningsbesök och



användningen av den nya föreskriften har tagits upp vid möten med samordnarna.

I samband med projektavslutet anordnade Arbetsmiljöverket inom ramen för kvinnors arbetsmiljö tillsammans med forskare från Kungliga tekniska högskolan (KTH) ett seminarium kring arbetsmiljö, genus och förändring. I detta seminarium deltog projektgruppen och samordnarna i de två nationella projektgrupperna, "Första linjens chefer" och "Socialsekreterares arbetsmiljö".

De forskare som deltog var:

- Annika Vänje, Dr./Programdirektör vid KTH, Stockholms universitet
- Karin Sjöberg Forssberg, forskare vid KTH, Stockholms universitet

Referensgrupp Arbets- och miljömedicin Syd

En referensgrupp initierad av Arbets- och miljömedicin Syd (AMM) har under projekttiden träffats tre gånger. I gruppen har det ingått representanter från Försäkringskassan, studierektor från Socialhögskolan i Lund, representanter från AMM genom en specialistläkare i arbets- och miljömedicin och en socionom. En universitetslektor och docent vid institutionen för psykologi, Lunds Universitet har också varit representerad i gruppen.

Syftet med gruppen var att dela kunskap, utbyta erfarenheter och forskningsresultat. Men även att skapa kontaktytor och möjlighet att följa projektet som initierats och som har betydelse för att minska hälsoskadlig arbetsrelaterad exponering bland socialsekreterare.

Möte med regeringens nationella samordnare för den sociala barn och ungdomsvården

Projektgruppen har vid några tillfällen träffat Cecilia Grefve, regeringens nationella samordnare för den sociala barn och ungdomsvården. I det arbetet hade man även kontakt med fackliga företrädare inom Akademikerförbundet SSR och Vision. Vid dessa möten delgav vi varandra information om våra respektive uppdrag då dessa pågick samtidigt, vilket ofta kom upp vid projektets inspektioner. Vissa gemensamma beröringspunkter kunde vid dessa möten diskuteras såsom frågor kring arbetsmiljö; vilka förutsättningar socialsekreterare har för att bedriva ett arbete av god kvalitet med tanke på arbetsbelastning, personalomsättning och arbetsvillkor.

Vid ett av mötena träffade projektgruppen även Cecilia Greves medarbetare Pia Tham, en av de forskare som projektgruppen träffat vid ett tidigare tillfälle och som har som sitt speciella forskningsområde socialsekreterares arbetsvillkor. Arbetsmiljöverket bjöds i detta sammanhang in och deltog i spridningskonferensen Förbättringsresan i augusti 2016.



3.5 Övrig informationsspridning

Partsmöten

Projektet har på central nivå presenterat tillsynen fortlöpande via tre partsmöten för ömsesidig information där Sveriges kommuner och Landsting SKL, Almega, SSR och Vision varit aktuella parter för Socialtjänsten.

Massmedial uppmärksamhet - Mediegenomslag

Åren mellan 2015 och 2017 omnämndes socialsekreterare i kombination med Arbetsmiljöverket och inspektör och inspektion 310 gånger i olika publiceringar.

Det halvår då mest artiklar publicerades, 100 stycken, var mellan juli-december 2016. Det sammanföll bland annat med att ett pressmeddelande skickades ut från Arbetsmiljöverket som i halvtid av inspektionen skulle ge en bild av våra resultat. Detta på grund av ett stort medialt intresse för frågan. Bland annat rapporteras det om att stödet från cheferna inte är tillräckligt och att hot och våld måste hanteras bättre. Andra ämnen som tas upp är bland annat att vår nya föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö används för att ställa krav på arbetsgivaren.

Utdrag från artikel från tidningen Arbetet, den 19 oktober 2016:

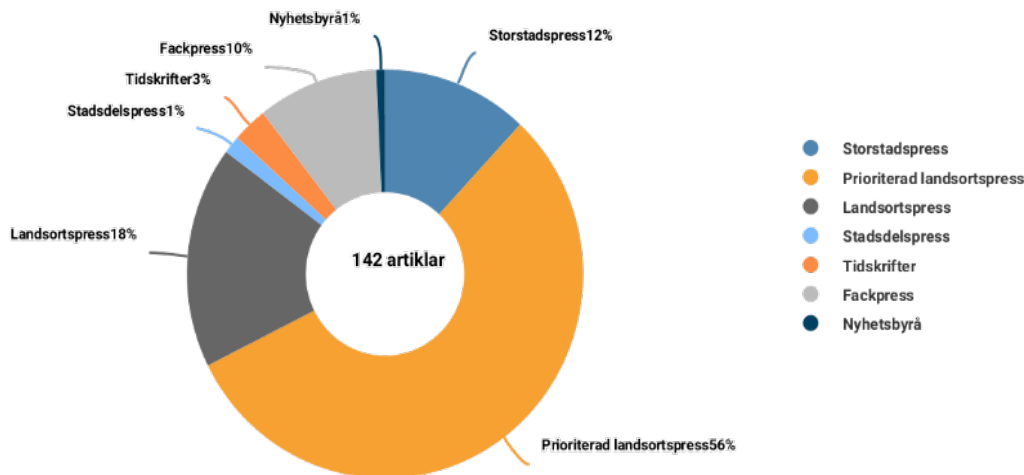
"Inspektionerna visar på en obalans mellan krav och resurser, som är allvarlig. Arbetsbelastningen är för tung. Socialsekreterarna behöver mer stöd för att kompensera för det tunga jobb de utför. Obalansen förklarar att så många är sjukskrivna eller lämnar branschen för andra jobb, enligt Arbetsmiljöverket."

Även sådant som rör det systematiska arbetsmiljöarbetet belyses i artikeln:

"En vanlig brist som arbetsmiljöinspektörerna upptäckt är att arbetsgivaren har för dålig beredskap för hot och våld. Det saknas ofta riskbedömning inför hotfulla situationer. Arbetsgivaren är dåliga på att anmäla hot och våld. Det brister också i introduktionen, vilket gör att nyexaminerade socialsekreterare får ta hand om svåra ärenden utan förberedelse."

Lokalmedia - mest flitiga att rapportera

Media rapporterar regelbundet och rikligt även utan våra pressmeddelanden, speciellt i lokalpress. Se diagram här nedan. Det visar att de två största tidningarna i varje län, så kallad prioriterad landsortspress, samt landsortspress står för tre av fyra publiceringar, 74 procent, av all publicering av socialsekreterarämnet i kombination med Arbetsmiljöverkets inspektioner.



Figur: Storstadspress och dess publicering utgör 12 procent av totalen. I denna kategori finns artiklar från tidningar såsom Dagens nyheter, Svenska dagbladet, Göteborgsposten och Sydsvenskan.

3.6 Spridning av erfarenheter – projektets övriga kommunikationsinsatser

Ett hållbart arbetsliv inom socialtjänsten - Socialchefsdagarna 2017

För att träffa för vår målgrupp viktiga delar, socialcheferna, valde vi att vara med på Socialchefsdagarna 2017 i Östersund, den 27 - 29 september. Föreningen Sveriges socialchefer, FSS arrangerade tillsammans med värdstaden Socialchefsdagarna - årets största och socialpolitiska event för socialchefer och andra beslutsfattare, både offentliga och privata, inom det sociala området. Vårt tema var "Ett hållbart arbetsliv inom socialtjänsten".

Vi valde att ha både mässmonter och föreläsning. På föreläsningen berättade vi om metoden för inspektionerna, vad inspektörerna sett och om de krav som ställts för att förbättra socialsekreterarnas arbetsmiljö. I slutet av föreläsningen bjöds besökarna in till mässmontern för att de där skulle kunna ställa frågor och prata med flera av våra inspektörer som fanns på plats under Socialchefsdagarna.

2017 års Socionomdagar på Älvsjömässan

Vi ville även träffa målgruppen socialsekreterare för att berätta om tillsynsatsen. På Socionomdagarna föreläste några av landets absolut främsta talare och experter inom en mängd olika områden, som till exempel flykting- asyl, våra viktigaste beslutsfattare inom socialt arbete och ledarskap och drog, missbruk och våldsproblematik. Från projektet föreläste vi om AV 's tillsynsinsats och avslutade föreläsningen med att svara på publikens frågor.



Föreläsningen visas på UR fram till 1 juli 2022. Tung arbetsbelastning, obalans mellan krav och resurser. Många socialsekreterare lämnar branschen. Vilka är bristerna? Vilka lärdomar drar man och vilka goda exempel kan inspirera och spridas.

Akademikerförbundets Socialtjänstpodd – ”Mot bättre arbetsmiljö inom Socialtjänsten”

Socialtjänstpodden riktar sig till den som är intresserad av socialt arbete och social politik. Projektledaren blev inbjuden till denna podd och berättade där bland annat om att nyckeln för ett framgångsrikt arbetsmiljöarbete är att chefer är insatta i sina anställdas arbetsmiljö men även att Arbetsmiljöverkets tillsynsinsats riktad mot socialtjänsten visar att det finns många tecken på en positiv förändring.

4. Resultat

4.1 Resultat i siffror

Projektmålen

Ett av projektets viktiga mål var att besöka 50 % av Sveriges socialtjänst. Inom projektet har vi nått målet genom att besöka 145 av 290 kommuner. Bortsett från Gotland har inspektioner genomförts i samtliga län. För vissa av våra storstadskommuner där socialtjänsten har en uppdelning i flertalet socialkontor har tillsynsbesök genomförts separat för varje enskilt socialkontor. Exempel på detta är tillsynen i Malmö kommun, Göteborgs stad samt Stockholms stad. Totalt resulterade tillsynen i 1088 arbetsställebesök inkluderat förmöten, gruppsamtalsmöten, återkoppling och uppföljning. Samtliga kommuner har fått krav på förbättringar i samband med tillsynen och i vissa fall har ärendena resulterat i underrättelse om föreläggande och föreläggande. Tabellen anger antal arbetsställebesök på region inklusive de åtta tillsynsmeddelanden som skickades ut enligt tillsynsmetod 2. Tvåstegsmetoden.

Antal arbetsställebesök per region, antal och andel

	Antal	Andel %
IRN-Nord	150	14
IRM-Mitt	192	18
IRÖ-Öst	292	27
IRV-Väst	127	12
IRS-Syd	327	30
	1088	100



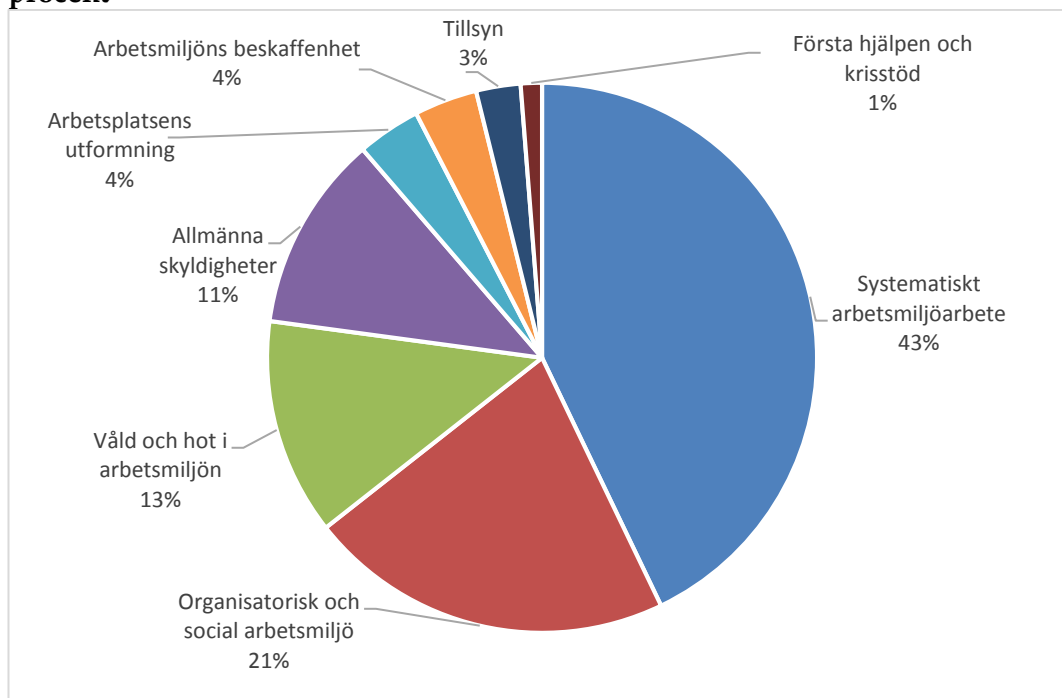
Antal inspektionsmeddelande och antal krav, tillsynsmeddelande och underrättelser och beslut om föreläggande

Inspektionsmeddelande	Krav	Tillsynsmeddelande	Underrättelse	Föreläggande med vite
158	1101	8	27	19

4.2 Resultat - mest förekommande krav enligt arbetsmiljölagstiftningen.

I projektmålen ingick att utgångspunkten skulle vara gällande föreskrifter och den kommande föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö. Förutom denna föreskrift var det ett flertal av de grundläggande föreskrifterna som inspektörerna använde som lagstöd i kravställandet.

De 8 vanligaste föreskrifterna som hänvisas till i ställda krav, 2015-2017, i procent



För att uppnå effekt efter konstaterade brister och arbetsmiljöproblem har framför allt följande krav ställts:

AFS 2015:4 om organisatorisk och social arbetsmiljö -OSA

- Undersökning och riskbedömning av hög arbetsbelastning inklusive åtgärdsplan
- Åtgärder för att motverka hög arbetsbelastning
- Kunskap om arbetet
- Kunskap hos arbetsledande personal och chefer om OSA



AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete- SAM

- Rutiner för introduktion enligt SAM
- Rutiner för undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan avseende hög arbetsbelastning
- Rutiner för tillbudsrapportering

AFS 1993:2 om våld och hot i arbetsmiljön

- Undersökning och riskbedömning avseende Hot och Våld
- Säkerhetsrutiner för hot och våld
- Lokalernas utformning inklusive snabb hjälp
- Krisstöd

AFS 1999:7 om första hjälpen och krisstöd

- Rutiner för krisstöd

Arbetsmiljölagen (AML) – arbetsmiljöns beskaffenhet samt allmänna skyldigheter, tillsyn.

- Då forskriften om OSA inte trätt i kraft under perioden för pilot tillsynen ställdes krav på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön med stöd av AML och SAM

AFS 2009:2 om arbetsplatsens utformning

- Krav på åtgärder bland annat avseende bristande ventilation samt buller

4.3 Resultat effektmål

Effektmålen har varit direkt styrande i vår tillsyn. Nedan beskrivs i stora drag den problembild som framkommit under projektets tillsyn kopplat till de fyra effektmålen. Av redovisningen framgår också de aktuella arbetsmiljöbristerna och de krav som ställdes för att åstadkomma förändring.

Förutom bilden av de rådande arbetsmiljöproblemen redovisas, så långt det har varit möjligt, de effekter som kunnat skönjas efter svar på åtgärder och vid uppföljningsbesök.

Effektmål 1. Arbetsbelastningen för socialsekreterarna är i balans med krav och givna förutsättningar.

Framsta brister kopplade till effektmålet:

- Bristande balans mellan krav och resurser i arbetet
- Avsaknad av undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan avseende hög arbetsbelastning
- Bristande introduktion och kompetensförsörjning



- Avsaknad av riskbedömning kopplad till arbetstidens förläggning

Arbetsmiljöverkets krav kopplade till effektmålet:

- Undersökning och riskbedömning av hög arbetsbelastning inkl. åtgärdsplan enligt OSA samt SAM
- Kunskap om arbetet enligt OSA
- Rutiner för introduktion enligt SAM
- Riskbedömning av arbetstidens förläggning inkl. åtgärder

Man får ont i magen av all stress som känns i fikarummet, jag vill inte gå dit.

Obalans mellan krav och resurser – hög arbetsbelastning

Arbetsbelastningen för socialsekreterare inom socialtjänsten i Sverige har sedan länge visat på ett allvarligt läge. Tillsynen har visat på allvarliga signaler på ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden. Resultatet av de rådande arbetsmiljöförhållandena har setts i form av arbetsrelaterad sjukfrånvaro med diagnos psykisk ohälsa men också såsom uppseendeväckande hög personalomsättning med tydligt tecken på flykt från arbetsplatsen och till viss del från yrket.

Ett viktigt uppdrag för inspektörerna har varit att förmå arbetsgivarna att genomföra en fördjupad undersökning av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön, att undersöka de bakomliggande faktorerna till den höga arbetsbelastningen. Tanken bakom kravet på den fördjupade undersökningen, att identifiera orsakerna till risken för hög arbetsbelastning, många gånger med arbetsrelaterad ohälsa till följd, har varit att på så sätt att finna relevanta åtgärder för att minska riskerna.

För att synliggöra arbetsförhållandena utifrån den nya forskriftens (AFS 2015:5 Organisatorisk och social arbetsmiljö) budskap; att sträva efter en balans mellan krav i arbetet för socialsekreterare och för detta anpassade resurser har en generellt övergripande indelning av de vid tillsynen främst förekommande kraven och brist på resurser gjorts enligt nedan.

Krav i arbetet som socialsekreterare består främst av en hög och ständigt växande ärendemängd. Ärendena uppges bli alltmer komplicerade och ofta råder tidsbrist. Administrationen har kommit att bli mer avancerad och tidsödande. Det ställs höga krav i arbetet på att fatta viktiga livsavgörande beslut. I arbetet ingår ofta psykiskt påfrestande möten med krävande klienter, anhöriga m.fl. I dessa möten kan ingå hotfulla och trakasserande situationer som måste hanteras.



De viktiga resurser som generellt har varit i behov av översyn och som omnämnts vid tillsynen handlar om såväl personella resurser som om metoder och om verksamhetens verktyg. Här är det samstämmigt hos socialsekreterarna att perspektivet arbetsredskap är viktigt då det i grund och botten är socialsekreteraren som använder sig själv som ett verktyg/redskap. Vidare har diskuterats vikten av rätt och anpassad bemanning, huruvida rutiner för introduktion och om kompetensutveckling är anpassad och tillräcklig, om stöd förekommer från chefer och kollegor och om möjligheter till återhämtning finns.

Det har inom tillsynen framkommit en mängd problem som behöver synliggöras och tas om hand inom socialtjänsten. Problemens allvarlighet och art har visat sig skilja sig åt men samma problem har också framkommit under projektets tillsyn många gånger oavsett geografiskt läge och storlek på kommun.

En viktig faktor som i detta avseende måste nämnas är det återkommande goda kollegiala stödet bland socialsekreterare. Det som överlag i vår tillsyn varit en positiv faktor har varit det sociala stödet mellan kollegor. En viktig faktor för att känna trygghet och tillhörighet i såväl arbetsgruppen som i sitt arbetsuppdrag som socialsekreterare.

Socialtjänstens lokala organisation i kommunerna har visat sig ha stor betydelse för arbetsmiljön för socialsekreterarna. Det har inte sällan inom förvaltningen för Individ och familjeomsorg visat sig vara stora enheter med många medarbetare för första linjens chefer som känt sig otillräckliga i sitt ledarskap och som resulterat i bristande stöd för socialsekreterarna. En lösning man presenterat har varit 1:e socialsekreterare som haft till uppgift att handleda sina kollegor. Det visade sig emellertid ofta att denna 1:e socialsekreterare inte kunde ersätta det behov av stöd som efterlysts av socialsekreterarna. Detta kan förklaras av skillnad mellan behov av stöd i arbetet(ärendet) och i behovet såsom medarbetare - chef. I rollen som förste socialsekreterare har de ofta haft en hög arbetsbelastning och arbetat med ärenden själv. De som haft denna roll har inte haft såsom uppgift att fånga upp signaler på hög arbetsbelastning och ohälsa och kan då inte förväntas ta ansvar för att återrapportera detta vidare till första linjens chef. Därav en brist i det uppföljande arbetsmiljöarbetet avseende risker för hög arbetsbelastning och ohälsa i arbetet.

Det gränslösa i socialt arbete

Problemet med otydligt innehåll i arbetet har varit vanligt förekommande på många socialkontor. Det blir märkbart då det visar sig att ett ärende behöver arbetas med gränsöverskridande mellan avdelningar. I tillsynen har framkommit att otydlighet i arbetsinnehållet har lett till samarbetsproblem. Förståelsen för varandras respektive uppdrag – innebörden av att arbeta med myndighetsutövning ställt i förhållande till att arbeta med öppenvård har visat



sig vara nödvändigt att förtydliga. Också samverkan med andra samhällsfunktioner och myndigheter omnämns som ofta omständliga och tidsödande.

När detta har lyfts fram efter gruppsamtal med socialsekreterarna har det varit samstämmigt att det är ett problem som man måste komma tillrätta med. I gruppsamtalen har det ofta framkommit att arbetet kan upplevas gränslöst. Med rollen som socialsekreterare följer ett stort socialt engagemang. Att förhålla sig professionell i situationer då man blir osäker på vad som förväntas. Det sociala arbetet - var går gränsen? Det är tydligt att det finns ett behov av att diskutera glappet mellan vad den enskilda socialsekreteraren önskar eller försöker åstadkomma och det som förväntas i tjänsten som socialsekreterare.

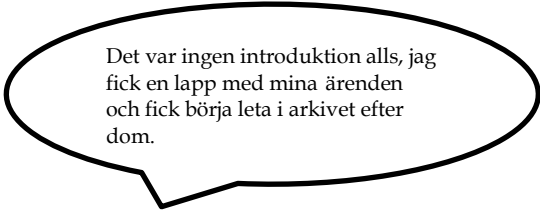
I samband med att dessa diskussioner uppkommit har det visat på ett stort behov i många kommuner med förbättrad dialog mellan ansvariga politiker och tjänstemän om de politiskt satta målen och strategier för att nå dessa mål.

Personalomsättningens och rekryteringens påverkan på socialsekreterarnas arbetsbelastning

Från gruppsamtalen har en mängd olika anledningar till den höga personalomsättningen framkommit, - man känner att man inte har fått en tillräcklig introduktion, - man känner att man inte kan koppla av från ärenden på fritiden och blir orolig för konsekvenser med sömnproblem som resultat, - prioriteringar stressar då man ändå måste ta de ärenden som prioriteras bort, - otillräckligt stöd från närmaste chef, -oerfarna närmaste chefer, -löneskillnader mellan kommunerna, -konflikter i arbetsgrupp mm.



Den allmänt höga personalomsättningen leder till konsekvenser såsom oro och otrygghet inom arbetsgruppen. Arbetsbelastningen stiger och man frågar sig själv varför man stannar kvar, vilket förstärks av sorgen efter kollegor som slutar. Nya medarbetare ska introduceras och man kan inte räkna med att de nya kan arbeta självständigt på ett bra tag.



Det var ingen introduktion alls, jag fick en lapp med mina ärenden och fick börja leta i arkivet efter dom.

Bristande introduktion

Problemet med rådande hög arbetsbelastning förstärks av den allmänt bristande introduktionen som har varit ett problem på de flesta kontor. Det brister i rutiner trots att man gjort ett försök till att upprätta rutiner. Mentorerna tillsätts som ska introducera - mentorer som redan är hårt belastades och i många fall är de själv nya på arbetet. Nyanställda socialsekreterare har i gruppamtalen berättat om hur de har kastats in i ärenden utan introduktion. Det har i de flesta fall saknats en plan för hur man upparbetar kompetens och erfarenhet.

Ett annat redan känt problem som framkommer är ett stort glapp mellan utbildning och verklighet för nytexaminerade socionomer.

Om arbetstidens förläggning kan leda till ohälsa

Arbetstidens förläggning och eventuella risker kring detta har betonats vid tillsynen och då framför allt för den grupp som utgör *social jour* med tjänstetid under natten. Generellt har för dessa grupper framkommit ett speciellt engagemang och social sammanhållning där vikten av risker med arbetstidens förläggning samt hot -och våldrisker var väl kända dock inte riskbedömda.

Uppföljning - effekter

Åtgärder har på olika sätt vidtagits inom området för hög arbetsbelastning. I många kommuner där krav har ställts på undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan har det genomförts enkätundersökningar gällande organisatorisk och sociala arbetsmiljö. Man har undersökt hur arbetsmängd och bristande bemanning påverkar arbetssituationen. Det har upprättats handlingsplaner. Det har också startats upp olika försök att göra arbetstyngdsmätningar.

Tillsynen har inneburit att ett särskilt arbetsmiljöfokus har riktats mot kommunernas socialsekreterare. Effekter som redovisats med direkt verkan har varit i de socialförvaltningar där har man anställt fler socialsekreterare och ytterligare förste socialsekreterare som hjälp för att prioritera arbetsuppgifter och handleda i ärenden.



Det har också skett en utökning av administrativt stöd i flertalet kommuner. Det har i en del kommuner skett överanställningar men även i många fall i form av inhyrda konsulter som varit inne och avlastat i väntan på nyrekrytering.

Andra viktiga åtgärder har varit att tydliggöra uppdraget och prioriteringsordningen av arbetsuppgifter inom respektive område.

Försök till att utreda vilka arbetsuppgifter som eventuellt kan utföras av andra yrkesgrupper har påbörjats både i kommuner och inom SKL.

I flertalet kommuner har man sett över sina rutiner för introduktion för att höja kvalitén i arbetet och bättre lyckas med att bibehålla nyanställd personal. Flertalet kommuner har haft en rutin för introduktion men på grund av den höga personalomsättningen och att många varit nya så har man inte lyckats implementera introduktionen. Vid våra uppföljningsbesök har det ofta varit just introduktionen som vi kunnat se tydliga åtgärder för. Man har lyckats implementera introduktion, haft mer stabilitet och därmed lyckats bättre med systemet med mentorer. I större kommuner har man också haft samordnare som ansvarat för de nyanställdas introduktion.

Effektmål 2 - Riskerna för hot, våld och kränkningar har minskat för socialsekreterare

"Jag fick veta hur larmet fungerade efter att jag varit på hembesök."

Brister kopplade till effektmålet:

- Bristande eller avsaknad av undersökning, riskbedömningar och åtgärder
- Bristande aktuella säkerhetsrutiner
- Brister i lokalernas utformning, besöksrum, reträttvägar, tillhyggen
- Avsaknad av larm/snabb hjälp

Krav kopplade till effektmålet:

- Undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan avseende hot och våldrisker
- Säkerhetsrutiner
- Lokalernas utformning - inkl. snabb hjälp/larm



Normalisering kring utsattheten för hot och våld samt trakasserier. "Lite ska man tåla - det ingår i arbetet - avtrubbning"

Arbetet inom socialtjänsten innebär en mängd olika riskområden som man behöver identifiera, riskbedöma och arbeta förebyggande med. En viktig fråga som vi ställt vid inspektionerna har varit hur man arbetar förebyggande med inställningar och acceptans till det som sker i samband med det sociala arbetet och det engagemang som man lätt dras in i. Hur undviker man en normalisering av det onormala? Hur arbetar man för att hålla igång tillbudsrapportering och diskussioner om yrkets utsatthet för att inte bli avtrubbad?

Vid inspektionerna har det framkommit att man saknar en diskussion kring en tydlig nivå för vad som klassas för hot och våld och trakasserier. Det har inte sällan visat sig finnas en icke-stödjande kultur på ledningsnivå kring inställning till dessa frågor. Socialsekreterarna har ofta uttryckt en rädsla för ett individuellt skuldbeläggande, att arbetsgivaren tenderar att bagatellisera händelser och ofta "skuldbelägger" handläggaren för att de brustit i bemötande och hantering av laddade möten/samtal. Vid gruppsamtalen har det ofta visat sig trögt att få igång ett samtal om utsattheten för hot och våldssituationer. Diskussionen kunde börja med att någon i gruppen redogör för en händelse som en kollega varit utsatt för. Det tycks finnas en svårighet att erkänna eller redogöra för verkliga händelser som har drabbat den enskilde socialsekreteraren. Många socialsekreterare förklarar sina utsatta situationer med att man fått lära sig att "det ingår i jobbet" - att om en klient blir aggressiv och hotfull kan det förklaras med att klienten handlade i affekt med anledning av ett negativt beslut etc. Det har berättats om situationer då det dragits kniv, om hot mot handläggares barn och familj, om aggressiva beteenden.

Riskbedömningar

Generellt brister det avseende tydliga rutiner och tillvägagångssätt för att undersöka och riskbedöma hot -och våldssituationer. Riskbedömningar genomförs inte i stort, inte för de enskilda enheterna och inte för enskilda situationer. Vi har sett att det ofta har tagits fram riskbedömningar strax före vårt föranmälda förmöte. Ett problem som dock varit genomgående har varit att man generaliserat riskerna för hela socialtjänsten och inte sett problematiken för respektive område.

Riskerna för de som arbetar med de olika områdena för socialtjänsten; barn och unga, vuxna, missbruk, försörjningsstöd etc. skiljer sig åt, men har i de flesta fall inte hanterats separat. De bristande rutinerna för riskbedömningar har visat sig innebära att befintliga säkerhetsrutiner inte med säkerhet varit grundade på hur verkligheten ser ut, på vilka risker som är mest förekommande och allvarliga och som inte ska accepteras av socialsekreterarna.



En allvarlig brist i rutiner för riskbedömning är att det inte görs systematiska riskbedömningar "nära medarbetaren" kopplat till situationer, till möten med klienter. Det har visat sig vara upp till den enskilde medarbetaren att utifrån egna omdömen riskbedöma ett planerat hembesök och utifrån denna individuella riskbedömning ta ställning till om besöket bör utföras tillsammans med kollega eller inte, eller planeras in på kontoret.

Rutiner för avrapportering vid hembesök

Avseende rutiner för avrapportering efter hembesök förkom det olika och mer eller mindre bra system för att säkerställa tryggheten för socialsekreterare efter hembesök. Ansvaret för att vara "mottagare för avrapportering" har man inte sällan lagt på en kollega. Detta trots att ansvaret avseende arbetsmiljöuppgifter finns hos närmaste chef.

Larm

Bärbara larm och även i vissa fall fasta larm saknades fortfarande på en hel del socialkontor. Det saknas ofta tillräckligt med larm för verksamhetens storlek och behov. Vid tillsynen har det inte sällan framkommit att det trots att det finns larm, är många som av olika anledningar inte tar med sig larm vid möten, hembesök etc. Detta har förklarats med synpunkter på larmens placering och tillgänglighet i lokalerna, med synpunkter på brister i GPS larmens funktion, men också i inställningar såsom att man inte anser sig behöva larm eller att det kan vara provocerande med larm i möten med klienter.

Cheferna däremot har ofta trott att socialsekreterarna tar med sig larmen men insett vid inspektionen att det måste handla om kunskapsbrister om larmens funktion och tydliga riktlinjer för vad som gäller.

Lokalernas utformning utifrån säkerhetsaspekt

Det skiljer sig väldigt mycket åt mellan kommunernas socialkontor avseende lokalernas utformning utifrån säkerhetsaspekt. Det finns många socialkontor med väl anpassade lokaler, väl utformade besöksrum med reträttvägar och med tydlig anslutning till larm. Även socialkontor med extra säkerhetsvakter har förekommit med anledning av de säkerhetsrisker som man bedömt råder. För de kontor som har en anpassad säkerhetsutformning har man också kunnat visa på tydliga rutiner för hur man hanterar besök, hämtar klienter på ett säkert sätt etc.

Vi har också sett mycket som är bristfälligt. Det har saknats anpassningar till verksamheten med behov av sekretess, av att kunna hålla ostörda samtal. Vi har stött på kommuner där det inte funnits tillräckligt många rum att tala ostört i eftersom man har sin plats i ett kontorslandskap. Vi har i tillsynen träffat socialsekreterare som berättat att de sätter sig i vilrummet för att ringa.

Det finns fortfarande många kommuner där man som socialsekreterare tar emot klientbesök i rum som saknar reträttvägar. De brister som påträffats och som vi



påtalat har handlat om felplacerade fasta larm, om avsaknad av reträttvägar och om dörrar som går inåt i rummen. Det har funnits besöksrum där det fanns lösa föremål som kan utgöra tillhyggen etc. Det har saknats rutiner för att följa upp säkerhetsstandarderna i rummen. Det har visat sig att man tar med klienter via trapprum, i hiss osv när besöksrum ligger på övre våningar i strid med instruktioner.

Lokaler med andra problem såsom bristande ventilation, buller, överhörning avsaknad av pausrum för återhämtningsmöjligheter har påtalats med krav i flertalet inspektionsmeddelande. Inte sällan har ärenden med krav på åtgärder för den typen av arbetsmiljöproblem resulterat i underrättelser och beslut om föreläggande.

Vi har också sett receptioner i kommunhusen som är utformade på olika sätt. Receptioner som är öppna, receptioner som har glasrutor och receptioner som har valt avskärmning. Det har funnit mycket att tillägga om säkerhet. Den personal som arbetar i receptionen har inte samma utbildning i att bemöta människor som av olika anledningar är i behov av insatser från socialtjänsten. Frågan har lyfts upp med de berörda politikerna kring receptionernas öppenhet som kan äventyra säkerheten för personalen. Inte sällan har det framkommit att man jämför man sig med andra kommuner, utan att göra en riskbedömning som är aktuell för hur den sociala problematiken ser ut i den egna kommunen. Vi har också sett många goda exempel där man tänker säkerhet i första steget.

Uppföljning - effekter

Kravet på riskbedömningar, generellt och vid speciellt utsatta situationer har uppfyllts på ett bra sätt. Det har varit uppskattat att vi lyft dessa frågor och konkreta åtgärder har vidtagits. Det har beskrivits som att man tidigare "arbetade på" och insåg inte riskerna förklarar av man känner klienterna och blir hemmablind. Förbättrade rutiner och forum för diskussioner kring utsattheten, upplevelser av "vad man ska tåla i arbetet" och vikten av att rapportera tillbud inom området hot och våld och trakasserier har vid redovisats vid våra uppföljningar.

Säkerhetstänket och rutiner för riskbedömningar vid speciellt utsatta situationer har blivit bättre. Framtagna mallar för "riskbedömningar vid besök" har redovisats. Arbetsgivarna har undersökt arbetsförhållanden där risken för hot och våld är stor och utifrån undersökning gjort riskbedömning och handlingsplan. Säkerhetskoordinator och företagshälsovård har kontaktats för hjälp med kartläggning av risker.

Kartläggningen av risker har sedan lagts till grund för framtagande, eller som i flesta fall, för revidering av säkerhetsrutiner. Arbetsgivarna har också presenterat hur man avsett att säkerställa att säkerhetsrutinerna är kända av



medarbetarna. Säkerhetsrutiner kommer att vara en stående punkt på agendan till arbetsplatsträffar, uppger man i många av våra ärenden.

Larmutbildningar och test av larmen har genomförts. Det har på många kontor upprättats och reviderats larmrutiner kring hembesök och besök på kontoret.

Avseende våra krav på lokalernas utformning har vi sett en förändring generellt i positiv riktning. Det har inneburit en viss acceptans från AV av förlängning av åtgärdsperiod och i vissa fall har det visat sig att det behövs beslut om föreläggande för att åstadkomma åtgärder. Flertalet av de besökta kommunerna har gjort omflyttningar så att det alltid finns en reträttväg i samtalsrummen och sett till så dörrar går utåt. Särskilda besöksrum har i stor omfattning utformats ute i kommunerna.

I de fall det funnits planer på lokalförändringar till landskaps - placering o dyl. har vi genom krav på riskbedömningar sett en förändring i synsätt och av framtida behov av kompletterande lösningar.

För krav på undersökning för problem med inomhusklimat såsom bristande ventilation men också buller/ överhörning etc. har det anlåtits sakkunnig expertis som gjort mätningar och denna har också gjort injustering av ventilationen.

Effektmål 3.

Arbetsgivarna har verkningfulla rutiner för att förebygga riskerna.

"Plötsligt skulle vi byta lokaler. Ingen riskbedömning gjordes, allt gick jättefort."

Brister kopplade till effektmålet:

- Bristande rutiner för undersökning, riskbedömningar och handlingsplan SAM och OSA
- Bristande aktuella säkerhetsrutiner
- Bristande rutiner tillbudsrapportering

Krav kopplade till effektmålet:

- Rutiner för undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan SAM och OSA
- Säkerhetsrutiner
- Rutiner för tillbudsrapportering

Rutiner i det systematiska arbetsmiljöarbetet

Det förebyggande systematiska arbetsmiljöarbetet ute på de arbetsplatser vi besökt har varit varierande. Vi har sett ett behov av att man inom den aktuella



förvaltningen ser över rutiner för SAM och till detta lägger särskild vikt att koppla ihop rutinerna med den sociala och organisatoriska arbetsmiljön samt för hot och våld. Arbetsmiljöförhållandena har ofta lösts med brandkårsinsatser. När sjukfrånvaron och personalomsättningen varit för hög har man hyrt in socialsekreterare från bemanningsföretag. Rutiner för att undersöka riskbedöma och åtgärda socialsekreterarnas arbetssituation men också chefernas har varit mycket bristfälligt, vilket har visat sig i att varken SAM eller OSA har fungerat.

Tillbudsrapportering

En viktig rutin för att kunna förutse och förebygga risker handlar om att arbeta kontinuerligt med tillbudsrapportering. Detta har visat sig varit bristfälligt på de flesta arbetsplatser vi besökt. Ofta vet man som anställd inte vad som egentligen ska rapporteras. Det som också framkommit i samband med att frågan lyfts upp kring varför man inte rapporterar tillbud har handlat om en vanlig inställning hos socialsekreterare kring rädslor för "vad säger det om mig som socialsekreterare - är jag inte tillräckligt professionell i mitt arbete."

Vår tillsyn har haft stor tyngd på vikten av rutiner för fungerande tillbudsrapportering då det är det bästa verktyget för chefen för att säkerställa ett aktivt förebyggande arbetsmiljöarbete.

Rutiner som visat sig finnas generellt har varit rutiner för krisstöd. Dock har vi i tillsynen sett behovet av att lyfta upp och säkerställa bättre rutiner för hur man ska hantera händelser i sociala medier

Uppföljning - effekter

Vi har generellt sett tydliga förbättringar vid våra uppföljningar i såväl dokumentation som redogörelser för hur man framöver kommer att implementera OSA och hot och våld samt trakasserier i sitt arbetsmiljöarbete. Det har varit uppenbart att HR och kommunernas personalavdelningar har varit involverade i förbättringsarbetet. Det som återstår är den viktiga tillämpningen och det stöd som kan behövas för framför allt arbetsledande personal och chefer att hålla rutiner mm vid liv.



Effektmål 4.

Ökad kunskap om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA) hos arbetsgivare i branschen.

"Min chef vill hjälpa mig mer men hinner inte".

Brist kopplade till effektmålet

- Bristande kunskaper om OSA hos chefer och arbetsledande personal

Krav kopplat till effektmålet

- Kunskap hos arbetsledande personal och chefer om OSA enligt OSA och SAM

Den arbetsgivarenivå och chefsnivå som direkt har kopplats till socialsekreterares arbetsmiljö har varit första linjens chef som beroende på hur socialkontoret valt att organisera sig haft titeln sektionschef eller enhetschef. Diskussionen kring första linjens chefs förutsättningar har varit naturlig att belysa då det finns en tydlig koppling mellan kunskaper om OSA och förutsättningar att kunna tillämpa dessa.

Stödet för första linjens chef

Både stödet till medarbetarna från första linjens chef samt från andra linjens chef till första linjens chef har generellt inte varit tillräckligt. Chefen över första linjens chef har dock ofta bra insikt och vetskap om hur situationen ser ut och hur hårt ansträngda första linjens chefer är. Men, man "håller tummarna" och hoppas att det ska vara OK och att chefen ska räcka till. Alla är lojala mot jobbet, mot varandra och gör allt de kan för att klara uppdraget. Det saknas ofta rutiner för att systematiskt och kontinuerligt undersöka och följa upp arbetsbelastning för första linjens chef. Antal medarbetare för första linjens chef har varierat beroende på kommunens storlek och organisation inom socialtjänsten/socialförvaltningen.

De arbetsställen där man har bra stöd från sin chef utgör det en oerhört stor motvikt mot stress. Men där ledarskapet inte fungerar blir det istället en extra belastning. Flertalet socialsekreterare försvarar sin närmaste chef då man ser att chefen också har en orimlig arbetssituation och man beskriver det som att chefen inte har någon möjlighet att göra något åt de förhållanden som råder.



Kunskaper om OSA

I många fall har cheferna kunskaper om de sociala och organisatoriska förhållandena, vilka förhållanden som råder för medarbetarna och som utgör risker men de har inte tillräckliga förutsättningar i förvaltningen för att kunna tillämpa dessa kunskaper i praktiken och vidta tillräckliga åtgärder. Det har i många kommuner erbjudits utbildningar i OSA men enligt vad som framkommit vid vår tillsyn har utbildningarna ofta saknat det direkta verktyget för tillämpning av arbetsmiljöarbetet enligt föreskriften

Små kommuner hamnar ofta i ett läge där cheferna har få underställda men flera roller. De leder och fördelar arbetet, är beslutsfattare och arbetar även med att handlägga ärenden. De inte hinner med sina arbetsuppgifter inom OSA och det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vid gruppsamtalen framkom ofta önskemål om att chefen ska ha tid att fråga om och diskutera arbetsmiljön utan att ha ett antal ärenden i bakfickan och med syfte att kunna fördela ärenden.

Politikerna, som ytterst är arbetsgivare, har varit positiva till vår tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö och förstår att det är en utsatt arbetsmiljö. Men vi kan också se att många politiker saknar kunskap om vilket ansvar de faktiskt har.

Uppföljning - effekter

Kommunerna har satsat vidare på utbildning för arbetsledande personal och chefer med hjälp av kommunens egna HR avdelning, av företagshälsovård samt via SKL. Detta har bekräftats i såväl svar till AV som vid uppföljningarna. Från AV kan det vara svårt att säkerställa uppfyllandet av kravet på kunskap. Vår bedömning om huruvida kravet är uppfyllt får baseras på bekräftelsen att man genomgått utbildningsinsatser för OSA. Bra bekräftelse på att kravet uppfyllts har skett vid uppföljningar där arbetsledande personal och chefer tillämpat sina kunskaper i samband med åtgärder i inspektionsmeddelandet. Deras redogörelser framför allt avseende hur man arbetat med att undersöka och riskbedöma hög arbetsbelastning och balans mellan krav och resurser för den egna arbetsgruppen har ofta gett inspektörerna en känsla för om kravet kan ses som uppfyllt.

4.4. Resultat från tillsyn med Tillsynsmeddelanden

Tillsynen kom att omfatta socialtjänsten i åtta kommuner. Samtliga kommuners socialtjänstkontor fick komplettera sina redovisningar efter deras första insända svar till AV. Kompletteringarna rörde främst deras redovisningar om undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan för hög arbetsbelastning.



Kvalitén var ytterst varierande på de insända redovisningarna, det saknades i flertalet av redovisningarna en analys av bakomliggande faktorer till obalans mellan krav och resurser. Många av kommunerna fick göra om sitt arbete för att "göra rätt". Minst ett uppföljningsbesök per kommun genomfördes och vid några av dessa visade det sig att i stort sett hela ledningsgruppen var nytillsatt. Detta försvårade avsevärt deras arbetsmiljöarbete som kunde vi konstatera hade många brister inom den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Men med hjälp från företagshälsovård, ett stort engagemang hos anställda och såsom i någon kommun; stöd från vikarierande seniora chefer, kunde vi se goda omtag av arbetsmiljöarbetet.

4.5. Tillägg med anledning av kvinnors arbetsmiljö

- Ökad kunskap om hur skillnader i förutsättningar i arbetsmiljön för kvinnor och män kan ha betydelse för risker för ohälsa i arbetslivet

I vår föransökan fanns frågor om genus för att medvetandegöra om det fanns normer, värderingar eller attityder som kunde spela roll för kvinnors och mäns förutsättningar i arbetsmiljön. Vi hade en fråga om skillnader i sjukfrånvaro mellan kvinnor och män som inte kom att ge tillsynen någon relevant information. Det har varit övervägande kvinnor på de socialkontor vi har besökt. Vanligaste området för manliga socionomer var inom Vuxna-missbruk. Även på chefsnivå hittade vi en del män. På frågan om man gjorde skillnad i fördelning av ärenden för kvinnor och män var svaret att vid några tillfällen togs hänsyn till om ärendet handlade om kvinnomisshandel, barnmisshandel etc.

5. Diskussion utifrån resultaten och slutsatser

Vi nådde vårt mål att besöka 50 % av Sveriges socialtjänst vilket projektgruppen har alla i tillsynen högt engagerade medarbetare, såväl inspektörer som andra resurspersoner inom projektet att tacka för. Projektet har haft ett stort resurstöd internt inom Arbetsmiljöverket. Genom att utvidga projektet med våra seminarium "Ett hållbart arbetsliv inom socialtjänsten" hoppas vi också externt ha nått ut till ytterligare fler socialkontor genom chefers, socialsekreterares och skyddsombuds närvarande på Socialchefsmässan och på socionomdagarna.

Projektet har fått stor uppmärksamhet från arbetsmarknadens parter, från massmedia i dess olika former men också från många utbildningsföretag som efterfrågat vår närvaro och presentation av insatsen. Vi har i led med vårt uppdrag konsekvent avböjt till att medverka vid dessa. Men vi kan däremot konstatera att intresset för Arbetsmiljöverkets syn på arbetsmiljön för socialsekreterarna har varit stort.

Har vi lyckats med projektets viktigaste effektmål – en arbetsbelastning som är i balans med krav och givna förutsättningar? En del av de besökta arbetsgivarna



har glädjande visat ett de är på god väg. Detta mål innebär dock ett kontinuerligt arbete inte bara för socialtjänsten utan också för andra aktörer kopplade till socialtjänsten inte minst politiken. Den senaste Novus undersökningen (2018) visade en viss förbättring avseende upplevelse av arbetsbelastning.

Generellt sett tycks kunskapen ha ökat kring arbetssituationen för socialsekreterare och deras närmaste chefer samt även vikten av att ha rutiner för att förebygga hög arbetsbelastning och att för få igång en bra introduktion. Det som dock troligtvis kan komma att brista framöver är satsningen på de viktiga och grundläggande analyserna till rådande orsaker till förekomsten av hög arbetsbelastning och andra identifierade risker.

Den lokala politikens målstyrning och det som det innebär för tjänstemännens förutsättningar att uppnå uttalade mål är en fråga som kommer upp vid många av våra möten under denna tillsynsinsats. Vi har envist bjudit in berörda politiker till våra förmöten och till det återkopplande mötet där resultatet har presenterats. Det är våra politiker ute i nämnderna eller dess motsvarighet i kommunstyrelsen som är ytterst ansvariga för verksamheten – för att socialtjänsten med dess medarbetare ska kunna fungera och för att det finns resurser för att möta de krav som de ställs inför. Vi har i tillsynen fått höra om de ofta rådande lojalitetsproblem som förekommer inte minst på chefsnivåerna. Det talas om att man försöker "trolla med knäna" för att kunna visa upp och uppnå de siffror som förväntas från förvaltningen. Inte sällan uttrycks känslor bland medarbetarna i form av att man känner sig som att man arbetar på en förvaltning som "katten släpat in", som bara innebär kostnader för kommunen.

De kommunala nämnderna skulle kunna göra mycket för att säkerställa verksamhetens kvalitet även utifrån ett arbetsmiljöperspektiv. Inte minst handlar detta om hur dialogen kan ske fortlöpande mellan tjänstemän och politiker, om hur politikerna tar ansvar för insyn i verksamheten. Det handlar om en dialog om huruvida uppdraget och målen ligger i paritet med de ekonomiska förutsättningar som ges för att uppfylla detta. Politikerna måste på ett aktivt sätt efterfråga hur arbetet förflyter, om arbetsrelaterad sjukfrånvaro förekommer, om personalsituationen är stabil eller om kostnader skenar iväg med anledning av en hög personalomsättning. För att denna viktiga diskussion ska kännas konstruktiv för tjänstemännen är det viktigt att se över hur man säkerställer kunskaper om arbetsmiljölag-stiftningen hos kommunernas politiker.

Frågan kring utsatthet för hot och våld samt trakasserier är ett område som måste lyftas upp på för varje arbetsområde, varje arbetsplatsträff inom socialtjänsten. Chefer och arbetsledande personal som tror att deras med-



arbetare tar med sig larmen, att man tar med kollega på hembesök och inte går ensam – varför är det så illa? Förvaltningen måste arbeta fram en säkerhetskultur där cheferna utgör ett föredöme för bl. a. nolltolerans för vad socialsekreteraren tåla i jobbet eller rättare sagt inte tolerera i jobbet. Det faller alltid tillbaka på de signaler som organisationen sänder ut när rutiner inte fungerar.

Det har framkommit en osäkerhet från arbetsgivarna vem som bär ansvaret för att skydda de anställda vid arbetsrelaterat hot på fritiden. Arbetsgivaren måste samverka med polismyndigheten i denna fråga.

Problembilden som framkommit avseende lokaler har inte sällan visat på en bristande förståelse för innebörden i socialsekreterarens arbete. De behov som tydligt framhävts i samband med flytt till landskapskontor har förhoppningsvis genom AVs påtryckningar flyttat fram positionerna för socialtjänstens behov av ändamålsenliga lokaler.

Flyktingkrisen påverkade inte vår socialsekreterartillsyn. Däremot påverkade den i allra högsta grad arbetsmiljön för många socialkontor med avsevärt förhöjd arbetsbelastning. Det visade sig också att för många socialkontor blev det en stark signal för hur sårbar en organisation kan vara om man inte har ett tryggt och välfungerande arbetsmiljöarbete i grunden. Många kontor vittnade om att detta blev startskottet för ett förbättrat arbetsmiljöarbete och att man på efterhand kunnat skönja en viss vinst i att ha möjlighet att satsa på att anställa och placera det tillskott av socialsekreterare som man fick under krisen.

De forskningsresultat som Wanja Astvik presenterar i form av strategier som socialsekreterarna tar till vid hög arbetsbelastning och stressad tillvaro såsom flykt, resignation, m.fl. är helt i linje med vad som framkommit i projekt-tillsynen. "Flykten" är väl det som har varit den mest utmärkande under de senaste åren. Likaså resultatet från den jämförande studien som Pia Tham presenterar där det tydligt framkommer bl.a. skillnaden mellan minskad tid för fysiska möten med klienter 2013 jämfört med 2003. Också det påstående att de grupper som stannat kvar i sin arbetsgrupp under åren har kännetecknats av bl.a. av stöd från en närvarande och kvarvarande närmaste chef.

De tre partsmöten som hölls under projekttiden visade sig vara ett optimalt sätt att kommunicera tillsynen på. Vid mötet hösten 2017, i slutet av projekttiden, presenterade SKL sitt arbete med försök till att ta fram ett mätinstrument för de som arbetar med "Barn och unga" utifrån Göteborgsmodellen. Visionsrapporter om hot och våld, om AVs krav i tillsynen samt om minskningen av konsulter inom socialtjänsten har varit intressanta inlägg. SSRs framtagande av Hot och våldsfilmerna och poddinspelning från projekt-tillsynen är förhoppningsvis intressanta och användbara verktyg till branschen.

Metoddiskussion:



Pilotprojektet var värdefullt för att prova det framtagna stödmaterialet. Piloten blev något omfattande och det hade troligtvis fungerat att genomföra den med färre antal inspektörer och därmed färre inspektioner. Dock fick vi en god bild av hur inspektionsupplägget och kravformuleringarna fungerade.

Fokusinspektion som metod för tillsynen

Även om tillsynen varit tidskrävande med två inspektörer vid inspektionerna, har den varit framgångsrik, och den har fått god uppmärksamhet. Det har varit mycket värdefullt att vara två inspektörer när vi tagit del av de komplexa frågeställningar som skulle hanteras och analyseras efter gruppsamtalen. De organisatoriska bristerna hade inte kunnat beskrivas så väl vid återrapporteringen och i inspektionsmeddelandena utan metodvalet. Under tillsynen har vi haft ett utmärkt administrativt stöd och detsamma från vår kommunikatör och från vår regelavdelning.

Metoden med tillsynsmeddelanden visade sig inte vara helt optimal för denna typ av större tillsynsinsats. För många kommuner blev det säkert en mäktig uppgift/uppdrag att redovisa enligt de krav som ställdes i tillsynsmeddelandet. Trots tydliga riktlinjer för vad som skulle sändas in till AV i form av redovisning av åtgärder var det stor variation på både omfattning och kvalitet på det som inkom som svar till AV. Detta att jämföra med den ursprungliga metoden med s.k. fokustillsyn där förmöten och påföljande gruppsamtal gav en större tyngd och förståelse och insikt vid återkopplingsmötet och redovisning av den egna verksamhetens konstaterade arbetsmiljöbrister. I metoden med tillsynsmeddelanden redogjordes för en generell arbetsmiljö vilket kan ha haft betydelse i de fall då igenkänningseffekten inte kunde kännas av. Likaså kan det vara så att den påbackning som vid fokusmetoden uppstod från de fackliga parterna till viss del inte varit densamma då bristerna inte från början påtalats av AV.

6. Riskhantering

Både projektledaren och de regionala samordnarna har deltagit i inspektionerna under hela tillsynsperioden. Begränsningar i antalet inspektioner pga. att inspektörer slutat eller har haft annat frångälle har hanterats av varje region men också bevakats av projektägare och projektledning i syfte att uppnå projektets mål.

Vi har även varit observanta på arbetsbelastningen i kommunerna, så att tillsynen inte skulle *krocka* med andra nationella projekt. Projektledningen har inte fått några indikationer på att detta skulle vara ett bekymmer, snarare har Arbetsmiljöverket blivit väl mottagna och det har funnits en förståelse för vår tillsyn. Inspektörerna har känt sig välkomna av både arbetsgivare och skyddsombudsorganisationerna.



Under 2015 kom vissa signaler på att vår tillsyn skulle komma att belasta kommunerna extra i samband med flyktingtillströmningen. En viss beredskap för eventuell omDispositionering av planer för tillsyn i tid för respektive kommun diskuterades inom projektet men behov av omDispositionering uppkom inte.

Referenslitteratur:

- Astvik, W., Welander, J., & Isaksson, K. (2017). Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 3, 41-61.
- Astvik, W., Larsson, R., & Welander, J. (2018). Tillit i styrning och ledning för en hållbar arbetsmiljö inom socialtjänsten – en fallstudie av Nyköpings kommun. *Styra och leda med tillit: Forskning och praktik*. Stockholm: Finansdepartementet. SOU 2018:3
- Welander, J., Astvik, W., & Hellgren, J. (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 2, 8-26.

Bilaga 1. Definitioner

Socialtjänsten

Socialtjänsten eller *socialförvaltningen* är i Sverige namnet på den kommunala förvaltning som lyder under varje kommuns socialnämnd eller annan nämnd som svarar för det praktiska och politiska arbete som regleras av socialtjänstlagen. Det exakta namnet på nämnd och förvaltning kan skifta från kommun till kommun.

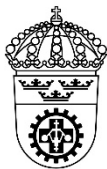
Socialsekreterare arbetar inom kommunernas socialtjänst. Det är en politiskt styrd verksamhet, där budget och mål beslutas av kommunfullmäktige. De styrande politikerna är till största del fritidspolitiker.

Socialsekreterare

Socialsekreterare arbetar inom kommunens socialtjänst. En stor del av socialsekreterarens vardag är möten med enskilda och samverkan med huvudmän och organisationer.

I socialsekreterarens arbetsuppgifter ingår att utreda och besluta om enskilda människors behov av stöd och insatser i en ram av omfattande lagreglering, ekonomiska krav, enskildas önskemål och offentlig uppföljning.

Socialsekreterare utreder och beviljar stöd enligt framförallt socialtjänstlagen. Arbetet innebär att motivera och arbeta med förändringar i klientens livs-



situation, som att motivera och stötta klienten till egen försörjning. Det kan också handla om att utföra utredningar utifrån inkomna anmälningar eller ansökningar, följa upp beviljade insatser eller att utreda och bedöma rätt till försörjningsstöd.

Arbetet regleras av lagstiftning och förordningar. Cirka 400 lagar påverkar socialtjänstens område. I socialsekreterarens dagliga arbete ingår det att hålla reda på 70 lagar. Lagar som är särskilt viktiga är:

- Socialtjänstlagen (SoL)
- Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)
- Lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM)
- Förvaltningslag (FL)
- Offentlighet och Sekretesslag

Socialsekreterares uppdrag regleras via tillsynsmyndigheter som Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Socialstyrelsen och JO. Beslut som fattas av socialsekreterare kan överklagas och bedöms i domstol. Socialsekreterare kan dömas för tjänstefel.

Socialsekreterare har 3½ års universitetsutbildning. Ofta finns det krav på att de ska ha specialiserat sig.

Källa: Arbetsförmedlingen Yrken A-Ö.

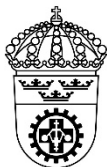
Inspektionsmeddelande

Ett inspektionsmeddelande är ett brev till den vi inspekterat där vi beskriver vilka brister vi har sett vid inspektionen och vad som behöver rättas till.

Inspektionsmeddelandet är inte juridiskt bindande, utan ska ses som en möjlighet att frivilligt rätta till de brister vi sett. Om den vi inspekterat väljer att inte rätta till bristerna kan vi besluta om föreläggande eller förbud.

Föreläggande

Ett *föreläggande* är ett beslut av en myndighet som innebär att den som beslutet gäller ska genomföra en viss åtgärd. Ett föreläggande kan förenas med vite, vilket betyder att den som inte följer föreläggandet kan tvingas betala en summa pengar.



Förbud

Ett *förbud* är ett beslut av en myndighet som innebär att den som beslutet gäller inte får lov att göra en viss handling. Ett förbud kan förenas med vite, vilket betyder att den som inte följer förbudet kan tvingas betala en summa pengar.

Bilaga 2. Antal kommuner per län som fått inspektionsbesök

Antal kommuner per län som fått arbetsställebesök delvis socialkontor

Region	Län	Antal besökta kommuner
IRN-Nord	JÄMTLANDS LÄN	7
	NORRBOTTENS LÄN	11
	VÄSTERBOTTENS LÄN	10
	VÄSTERNORRLANDS LÄN	4
IRM-Mitt	DALARNAS LÄN	5
	GÄVLEBORGS LÄN	5
	UPPSALA LÄN	4
	VÄRMLANDS LÄN	8
	VÄSTMANLANDS LÄN	3
	ÖREBRO LÄN	5
IRÖ-Öst	STOCKHOLMS LÄN	15
	SÖDERMANLANDS LÄN	5
	ÖSTERGÖTLANDS LÄN	6
IRV-Väst	HALLANDS LÄN	1
	JÖNKÖPINGS LÄN	7
	VÄSTRA GÖTALANDS LÄN	13
IRS-Syd	BLEKINGE LÄN	4
	KALMAR LÄN	5
	KRONOBERGS LÄN	7
	SKÅNE LÄN	20



Bilaga 3. Översikt över besökta respektive obesökta kommuner

Kommuner som har fått besök och de som inte är besökta.

Region	Län	Besökta kommuner	Ej besökta kommuner	
IRM-Mitt	DALARNAS LÄN	HEDEMORA	AVESTA	
		LUDVIKA	BORLÄNGE	
		MORA	FALUN	
		RÄTTVIK	GAGNEF	
		VANSBRO	LEKSAND	
			MALUNG	
			ORSA	
			SMEDJEBACKEN	
			SÅTER	
			ÄLVDALEN	
	GÄVLEBORGS LÄN	BOLLNÄS	GÄVLE	
		HOFORS	NORDANSTIG	
		HUDIKSVALL	OCKELBO	
		LJUSDAL	OVANÅKER	
		SÖDERHAMN	SANDVIKEN	
	UPPSALA LÄN	HEBY	ENKÖPING	
		HÅBO	UPPSALA	
		KNIVSTA	ÄLVKARLEBY	
		TIERP	ÖSTHAMMAR	
	VÄRMLANDS LÄN	ARVIKA	EDA	
		FORSHAGA	FILIPSTAD	
		KARLSTAD	GRUMS	
		KRISTINEHAMN	HAMMARÖ	
		SUNNE	KIL	
		TORSBY	MUNKFORS	
		ÅRJÄNG	STORFORS	
		HAGFORS	SÄFFLE	
		VÄSTMANLANDS LÄN	KÖPING	ARBOGA
			NORBERG	FAGERSTA
	VÄSTERÅS		HALLSTHAMMAR	
			KUNGSÖR	
			SALA	
			SKINNSKATTEBERG	
			SURHAMMAR	
	ÖREBRO LÄN	HÄLLEFORS	ASKERSUND	
		KARLSKOGA	DEGERFORS	
		LAXÅ	HALLSBERG	
		LINDESBERG	KUMLA	
		LJUSNARSBERG	LEKEBERGS	
			NORA	
		ÖREBRO		
IRN-Nord	JÄMTLANDS LÄN	BERG	RAGUNDA	



		BRÄCKE	
		HÄRJEDALEN	
		KROKOM	
		STRÖMSUND	
		ÅRE	
		ÖSTERSUND	
	NORRBOTTENS LÄN	ARJEPLOG	HAPARANDA
		ARVIDSJAUR	JOKKMOKK
		BODEN	LULEÅ
		GÄLLIVARE	
		KALIX	
		KIRUNA	
		PAJALA	
		PITEÅ	
		ÄLVSBYN	
		ÖVERKALIX	
		ÖVERTORNEÅ	
	VÄSTERBOTTENS LÄN	LYCKSELE	BJURHOLM
		MALÅ	DOROTEA
		NORSJÖ	NORDMALING
		ROBERTSFORS	SKELLEFTEÅ
		SORSELE	ÅSELE
		STORUMAN	
		UMEÅ	
		VILHELMINA	
		VINDELN	
		VÄNNÄS	
	VÄSTERNORRLANDS LÄN	KRAMFORS	HÄRNÖSAND
		SOLLEFTEÅ	TIMRÅ
		SUNDSVALL	ÅNGE
		ÖRNSKÖLDSVIK	
IRS-Syd	BLEKINGE LÄN	KARLSHAMN	OLOFSTRÖM
		KARLSKRONA	
		RONNEBY	
		SÖLVESBORG	
	KALMAR LÄN	BORGHOLM	EMMABODA
		HULTSFRED	HÖGSBY
		KALMAR	MÖNSTERÅS
		VIMMERBY	MÖRBYLÅNGA
		VÄSTERVIK	NYBRO
			OSKARSHAMN
			TORSÅS
	KRONOBERGS LÄN	LESSEBO	ALVESTA
		LJUNGBY	MARKARYD
		TINGSRYD	



		UPPVIDINGE	
		VÄXJÖ	
		ÄLMHULT	
	SKÅNE LÄN	BURLÖV	BJUV
		ESLÖV	BROMÖLLA
		HELSINGBORG	BÅSTAD
		HÄSSLEHOLM	HÖÖR
		HÖGANÄS	KLIPPAN
		HÖRBY	LOMMA
		KRISTIANSTAD	OSBY
		KÄVLINGE	PERSTORP
		LANDSKRONA	SIMRISHAMN
		LUND	VELLINGE
		MALMÖ	ÅSTORP
		SJÖBO	ÖRKELLJUNGA
		SKURUP	ÖSTRA GÖINGE
		STAFFANSTORP	
		SVALÖV	
		SVEDALA	
		TOMELILLA	
		TRELLEBORG	
		YSTAD	
		ÄNGELHOLM	
IRV-Väst	HALLANDS LÄN	HYLTE	FALKENBERG
			HALMSTAD
			KUNGSBACKA
			LAHOLM
			VARBERG
	JÖNKÖPINGS LÄN	GISLAVED	ANEBY
		HABO	EKSJÖ
		JÖNKÖPING	GNOSJÖ
		MULLSJÖ	NÄSSJÖ
		SÄVSJÖ	VAGGERYD
		TRANÅS	VETLANDA
		VÄRNAMO	
	VÄSTRA GÖTALANDS LÄN	BOLLEBYGD	ALE
		FALKÖPING	ALINGSÅS
		GULLSPÅNG	BENGTSFORS
		GÖTEBORG	BORÅS
		HJO	DALS-ED
		LILLA EDET	ESSUNGA
		MELLERUD	FÄRGELANDA
		MUNKEDAL	GRÅSTORP
		TIBRO	GÖTENE
		TJÖRN	HERRLJUNGA



		VARA	HÄRRYDA
		VÄRGÅRDA	KARLSBORG
		ÅMÅL	KUNGÄLV
			LERUM
			LIDKÖPING
			LYSEKIL
			MARIESTAD
			MARK
			MÖLNDAL
			ORUST
			PARTILLE
			SKARA
			SKÖVDE
			SOTENÄS
			STENUNGSUND
			STRÖMSTAD
			SVENLJUNGA
			TANUM
			TIDAHOLM
			TRANEMO
			TROLLHÄTTAN
			TÖREBODA
			UDDEVALLA
			ULRICEHAMN
			VÄNERSBORG
			ÖCKERÖ
IRÖ-Öst	GOTLANDS LÄN		GOTLAND
	STOCKHOLMS LÄN	JÄRFÄLLA	BOTKYRKA
		NORRTÄLJE	DANDERYD
		NYKVARN	EKERÖ
		SALEM	HANINGE
		SIGTUNA	HUDDINGE
		SOLLENTUNA	LIDINGÖ
		STOCKHOLM	NACKA
		SUNDBYBERG	NYNÄSHAMN
		TYRESÖ	SOLNA
		UPPLANDS-BRO	SÖDERTÄLJE
		UPPLANDS-VÄSBY	TÄBY
		VALLENTUNA	ÖSTERÅKER
		VAXHOLM	
		VÄRMDÖ	
	SÖDERMANLANDS LÄN	ESKILSTUNA	FLEN
		KATRINEHOLM	GNESTA
		NYKÖPING	OXELÖSUND
		TROSA	STRÄNGNÄS



		VINGÅKER	
	ÖSTERGÖTLANDS LÄN	BOXHOLM	KINDA
		FINSPÅNG	MOTALA
		LINKÖPING	VADSTENA
		MJÖLBY	VALDEMARSVIK
		NORRKÖPING	YDRE
		SÖDERKÖPING	ÅTVIDABERG
			ÖDESHÖG

Bilaga 4. Goda exempel

Vi har sett många goda exempel under tillsynen. Vi har nedan valt att nämna några av dessa i rapporten.

Staffanstorps socialkontor redovisade en kompetenstrappa där man går från grundläggande kunskaper till utökat ansvar i fyra steg. Man använder den på flera sätt och viktar ärenden i förhållande till kompetens vid fördelning. Man använder sig av kompetenstrappan för att se vilken fortbildning som behövs. Den är väl känd av personalen inom barn och ungdom och prövas där för att sedan in föras på hela avdelningen för Individ och familjeomsorg. Medarbetare från Staffanstorps socialtjänst ingår även i introduktionsutbildningen för socialsekreterare i Skånes kommuner, där kommunerna via kommunförbundet Skåne har en ettårig introduktionsutbildning för socialsekreterare. En fördjupning av kunskaper som inte finns med på Socionomutbildningen. Staffanstorp hade tidigare hög personalomsättning inom Barn och unga, men vid tillsynen uppgavs att de hade normal omsättning och inga konsulter. Man har uppgett att man tillsvidareanställer alltid och har en överanställning för att täcka upp frånvaro.

Östersunds socialkontor har provat att minska arbetstiden inom försörjningsstöd i sex månader mars 2016 och framåt. Man hann inte se några effekter på långtidsfrånvaron men upplevde att personalen fick chans till återhämtning på ett helt annat sätt. Man arbetade även resurs-smartare, följde inte med på lika många möten utan skötte mer per telefon och klienterna uttryckte inget missnöje över det. Vid en enkätuppföljning sex månader senare var det ett tydligt missnöje från personalen för att inte försöket hade permanentats. BOU var inte med i försöket pga. för många vakanta tjänster. Nu prövar man igen, det är ett tjänstemannaförslag, inte ett politiskt förslag.

I **Mora kommun** hade man med hjälp av företagshälsovården låtit alla medarbetarna djupintervjuats om sin arbetssituation för att kartlägga brister och problem. Utifrån de sammanställda svaren har man sedan arbetat systematiskt för att förbättra alla punkter för såväl socialsekreterare som chef och en handlingsplan togs fram som blev grunden till det lyckade arbetsmiljöarbetet.



Avdelningschefen har haft det övergripande ansvaret så att rätt beslut tagits av både förvaltningens ledningsgrupp och socialnämnden. Man gick från överbelastning och stress till strukturerat arbetssätt, rimlig arbetstakt, löneökning samt glad och trygg stämning. Inspektörerna kunde i tillsynen bl. a konstatera ett gott och nära stöd från chef till medarbetare.

Kommunen har tagit fram en film som säger mycket om vikten av delaktighet, "från kaos till uppskattad arbetsplats" Källa: SVT lokala nyheterna Dalarna.

I **Malmö Stad** inspekterades fyra av sex socialförvaltningar och samtliga fick krav på att göra en fördjupad undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan avseende hög arbetsbelastning med hjälp av en oberoende och sakkunnig resurs. För att möta detta krav inleddes ett samarbete med arbetslivsforskare vid dåvarande Malmö högskola, numera Malmö Universitet. Samtliga socialförvaltningar, även de som inte hade blivit inspekterade, valde att arbeta gemensamt med dessa frågor och det skapades en särskild förvaltningsövergripande partsgemensam processorganisation för att hålla ihop arbetet. Under våren 2016 gjordes i samarbete med Malmö Universitet en första gemensam undersökning av arbetsmiljön för socialsekreterare och första linjens chefer och våren 2017 gjordes en uppföljande mätning. Malmö stad har därefter genomgått en stor omorganisation där individ- och familjeomsorgen från de sex förvaltningarna numera finns i en förvaltning. Den gemensamma undersökningen och riskbedömningen blev en bra grund för det fortsatta arbetsmiljöarbetet i den nya förvaltningen. I den nya Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö stad har det inrättats ett Kompetenscenter som bland annat erbjuder en gemensam introduktion för nyanställda socialsekreterare i syfte att avlasta verksamheterna. En annan fråga som förvaltningen har arbetat med är chefers förutsättningar där ett av målen varit att en chef ska ha max 16 medarbetare för att kunna hinna med sitt uppdrag. Under hösten 2018 kommer en rekryteringsenhet att startas på HR-avdelningen vars uppgift kommer vara att ge ett utökat stöd till cheferna i rekryteringsarbetet.