

Handläggare
Britta Engquist

Datum
2015-05-11

Diarienummer
SCN-2015-0055

Socialnämnden

Yttrande till Arbetsmiljöverket 2015/018358

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att avge yttrande till Arbetsmiljöverket enligt upprättat förslag.

Sammanfattning

Arbetsmiljöverket genomförde den 15 mars 2015 en inspektion med anledning av att huvudskyddsombuden för Akademikerförbundet SSR och Vision skrivit till Arbetsmiljöverket angående arbetssituationen på barn- och ungdomsenhet Norr. Nämnden har sedan Arbetsmiljöverkets inspektion den 15 mars 2015 vidtagit ett flertal åtgärder som ska skapa balans mellan å ena sidan arbetets krav (såväl laglighets- som arbetsmängdsmässigt) och å andra sidan de samlade resurserna som står till förfogande för medarbetare och förvaltning för att lösa myndighetsuppdraget. Åtgärderna är både kort- och långsiktiga samt bygger på delaktighet från fackliga parter, skyddsombud och medarbetare. Redan vidtagna och pågående förbättringsinsatser redovisas också.

Socialförvaltningen

Jan Holmlund
Direktör

Handläggare
Britta Engquist

Datum
2015-05-11

Diarienummer
SCN-2015-0055

Arbetsmiljöverket

Yttrande till Arbetsmiljöverket 2015/018358

Socialnämnden i Uppsala kommun (nämnden) har beretts möjlighet att yttra sig i rubricerat ärende och får härmed anföra följande.

Nämnden har sedan Arbetsmiljöverkets inspektion den 15 mars 2015 vidtagit ett flertal åtgärder som ska skapa balans mellan å ena sidan arbetets krav (såväl laglighets- som arbetsmängdsmässigt) och å andra sidan de samlade resurserna som står till förfogande för medarbetare och förvaltning för att lösa myndighetsuppdraget. Åtgärderna är både kort- och långsiktiga samt bygger på delaktighet från fackliga parter, skyddsombud och medarbetare. Redan vidtagna och pågående förbättringsinsatser redovisas också.

Långsiktiga åtgärder

- Nämnden har sedan tidigare initierat insatser kopplat till enhet norr i syfte att förstärka handläggningen av myndighetsärenden, men även förstärkt på chefsnivå. Se bilaga med dnr: **SCN-2015-0055**.
- Upprättandet av en handlingsplan för ökade resurser och delaktighet i utveckling av verksamheten. Handlingsplanens huvudsyfte är att resursförstärka och kvalitetshöja de utredande barn- och ungdomsenheterna med flera socialsekreterare. Planen möjliggör även ökat antal specialisthandläggare, vilka syftar till att, dels kvalitetssäkra myndighetshandläggningen, dels ge utökat vardagligt stöd till de utredande socialsekreterarna (se bilaga 1).
- Upprättandet av en åtgärdsplan för arbetsmiljöarbetet. Åtgärdsplanen syftar till att förbättra och vidareutveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) bland annat genom att göra en revision/årlig uppföljning av SAM (se bilaga 2 och 3).

Kortsiktiga åtgärder

- En riskanalys är genomförd med arbetsenheten barn norr 1 och 2 samt ungdomsenheten norr, separat, den 13 april 2015. Samtliga medarbetare bjöds in att delta.
- Med utgångspunkt i riskanalysen ska omedelbara åtgärder vidtas (upprättas i handlingsplan) med målet att skapa balans mellan resurser

och krav, bland annat skall enhetscheferna tillämpa rutin vid hög arbetsbelastning (se bilaga 4). Vidare arbete med åtgärder kommer att göras i workshopform den 25 maj 2015 där skyddsombud, medarbetare, enhetschefer och avdelningschefer deltar.

Tidpunkt samt krav i föreläggandet

Vissa av de åtgärder som nämnden anger ovan kommer att vara vidtagna till den 15 juni 2015 men alla åtgärder hinner inte bli klara till det datumet. Det kommer att vara möjligt att tydliggöra arbetsuppgifter och klargöra vilken ordning arbetstagare skall prioritera uppgifter till den 15 juni men att uppnå en normaliserad balans mellan myndighetens utövningens krav och resurser till nämnda datum är inte realistiskt. Nämnden önskar därför att tiden för ett eventuellt föreläggande gällande en normaliserad balans mellan krav och resurser sätts till den 30 september 2015. När det gäller de krav som kommer att ställas i föreläggandet behöver dessa förtydligas för att vara möjliga att utvärdera.

Socialnämnden

Ilona Szatmári Waldau
Ordförande

Ann-Chatrin Eriksson
Sekreterare

Skyddsombud har tagit del av detta yttrande

Lena Florén
Vision

Maria Persson
Akademikerförbundet SSR

Handläggare
Jan Holmlund

Datum
2015-01-20

Diarienummer
SCN-2015-0055

Till

Akademikerförbundet SSR
Vision

För kännedom

Arbetsmiljöverket IBM2014/38576

**Svar över e-brev 2015-01-15 från Akademikerförbundet SSR avseende
”Begäran enligt 6 kap 6 a AML om föreläggande eller förbud” gällande
Barn- och ungdomsenheten Norr**

2014

Under våren 2014 fick medarbetarna stöd via Previa, dels som enhet, dels individuellt där behov fanns. Insatserna via Previa följdes sedan upp under hösten 2014. Insatsen avslutades kort därefter i samförstånd med såväl enhetschef som arbetsgrupp. Önskemål om uppföljning under 2015 framfördes från enheten.

Under sommarperioden 2014 fick enheten ytterligare stöd. Då beslutades det att Mottagningsenheten skulle avlasta barngruppen på barn- och ungdomsenheten Norr genom att skicka nyinkomna anmälningar från området Björklinge och Bälinge till barn- och ungdomsenheten Söder. Enhet Söder förstärktes i sin tur med två socialsekreterare i syfte att avlasta barn- och ungdomsenhet Norr. Som en extra insats beslutades det att barn- och ungdomsenhet Söder skulle ta emot 20 utredningar till från enhet Norr parallellt med att enheten fortsatte att ta emot ärenden från Björklinge- och Bälingeområdet.

Trots omfattande insatser var arbetssituationen i både barn- och ungdomsgruppen på enhet Norr ansträngd. Därför beslutades det om vidare insatser i syfte att stödja enhetens medarbetare. Under september månad inleddes därför en rekryteringsprocess i syfte att anställa en socionomkonsult

som i första hand skulle arbeta på enheten året ut. Därutöver fattades det beslut om att rekrytera en socialsekretartjänst som förstärkning och en heltidstjänst som vikarie under nästa år med målsättningen att stabilisera situationen i barngruppen på enhet Norr. Beslut togs också att rekrytera en erfaren medarbetare motsvarande 75 %-tjänst som förstärkning i barngruppen till och med årsskiftet.

Under senhösten blev gruppledaren för barngruppen sjukskriven. Situationen löstes genom att en erfaren handläggare gick in på 50 % som gruppledare. Ny konsult söktes för att kompensera bortfallet av socialsekreterare på enheten.

Den andra gruppledaren gick in och var "back-up" för barngruppen på del av tid. I samband med detta beslutades det vidare att Mottagningsenheten tog alla skydds- och förhandsbedömningar för enheten oavsett tidigare förekomst.

I slutet av året initierades en utredning för att genomlysna enheternas upptagningsområden, ärendetillströmning och personalresurser. Utredning skall vara klar i början av 2015.

2015

Inför 2015, förstärks enhet Norr med ytterligare en enhetschef. Samtidigt delas enheten upp och blir två enheter, barn- respektive ungdomsenhet och därmed med var sin enhetschef. Barnenheten Norr delas dessutom upp i två mindre grupper med en chef på respektive grupp, så enheten delas i avvaktan på genomlysning av områdesgränser, ärendebelastning etcetera.

En ny rekryteringsfas inleds med målet att anställa en ny socionomkonsult med start under januari månad. Rekryteringen försvåras då det är svårt att finna adekvat konsult.

Som ett led i att stödja barn- och ungdomsenheterna inom Norrområdet fortsätter Mottagningsenheten att göra alla skydds- och förhandsbedömningar oavsett tidigare förekomst, och då i ett första skede januari månad ut.

Barn- och ungdomsenheten Norr får en ny funktion – speciallisthandläggare – som delas av enheterna. I syfte att förstärka ungdomsenheten Norr kommer det att tillsättas en 50 %-tjänst speciallisthandläggare utöver befintlig

personalstyrka. För att täcka upp vakansen om 50 % tillsätts 100 %-tjänst socialsekreterare, det vill säga en faktisk förstärkning om 50 %.

Previa finns till för enheten och dess medarbetare för uppföljning utifrån önskemål och även i andra delar i de fall behov uppstår.

I januari månad inleds en utredning för att ta fram en handlingsplan avseende:

- Nya funktioner
- Riktad utbildning
- Handledarutbildning
- Utvecklingsledare
- Administrativa stödet
- Stöd till enhetscheferna
- Extra stöd för att dokumentera mer mera
- Översyn av geografisk ansvarsindelning

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan framhållas att barn- och ungdomsenheten har haft en hög ärendebelastning med stor tillströmning av nya ärenden. En rad beslut om insatser har tagits i syfte att såväl stärka som att kompensera enheten för just ärendemängd, men också utifrån sjukfrånvaro.

Previa har hjälpt enheten, och fortsatt hjälp finns att få. Två utredningar pågår, dels den gällande ärendemängd kontra geografiskt område för enheterna, dels ett särskilt uppdrag att se över det sociala arbetet och dess förutsättningar inom utredningsenheterna på barn- och ungdomssidan.

Sammantaget görs bedömningen att initierade och nyuppstartade insatser måste få fortgå en bit in på det nya året innan effekter kan skönjas. Innan vidare insatser sätts in, om det ej inträffar fler akuta situationer, inväntas svar från de två separata utredningarna som just nu genomförs.

Jan Holmlund
Direktör
Socialförvaltningen
Uppsala kommun

Handläggare
Ann-Christine Dahlén
Johan Hillman

Datum
2015-04-07

Diarienummer
SCN-2015-0081

Handlingsplan för stärkt kvalitet gällande myndighetsarbetet inom socialförvaltningens barn- och ungdomsavdelningar.

Bakgrund

Uppsala kommuns individ- och familjeomsorg har under flera år arbetat utifrån en strategisk kompetensutvecklingsplan i syfte att möjliggöra hög kompetens hos medarbetarna och därmed ett rättsäkert arbete under god kvalitet. Flera gedigna och långsiktiga strategiska utbildningssatsningar har genomförts. Individ- och familjeomsorg har bland annat varit delaktig i Regionförbundets program för stabilitets- och kompetensutveckling. Programmet syftade till en särskild satsning för nyexaminerad och nyanställda socialsekreterare som arbetat upp till fem år i yrket. En omfattande plan för introduktion av nyanställda har tagits fram. Detta till trots, har det av olika skäl varit svårigheter att bibehålla en stabil personalförsörjning inom barn- och ungdomsenheterna.

Aktuell situation

Socialförvaltningen i Uppsala kommun har svårigheter gällande personalförsörjningen inom barn- och ungdomsvården avseende myndighetsutövning. Succesivt under åren har det blivit allt svårare att rekrytera kompetent och erfaren personal, men även att behålla personal över tid. I takt med ökad tillströmning av anmälningar gällande barn och ungdomar har också arbetsmängden stigit. Bara under 2014 har antalet anmälningar ökat med nära 20 %. Kraven på utredningarnas kvalitet, dokumentation och begränsade tidsfrister är ytterligare starkt bidragande orsaker till att både personalomsättning och att förvaltningen har svårigheter att hålla lagstadgade tider. Detta har inte minst påtalats av inspektionens för vård och omsorg (IVO) i de granskningar och uppföljningar som gjorts av IVO. På grund av personalomsättning med ständiga nyrekryteringar har det varit svårigheter med att upprätthålla kompetensutvecklingsplaner. Konkurrens från närliggande kommuner och externa utförare bidrar även till omsättningen. En hög personalomsättning kan leda till otrygghet för brukare och uppdragstagare i förväntningar på individ- och familjeomsorgen.

Nationellt perspektiv

Detta nationella problem, att få socialsekreterare att stanna kvar inom barn- och ungdomsvården, har lyfts av berörda myndigheter som inspektionen för vård och omsorg (IVO), socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Regeringen har också under hösten 2014 tillsatt en nationell samordnare för den kommunala barn- och ungdomsvården. Socialförvaltningen har nyligen fått bekräftat att Uppsala kommun finns med bland de kommuner samordnaren avser besöka under våren 2015. Samordnarens uppdrag är att stärka och stödja socialtjänsten i arbetet med den kommunala sociala barn- och ungdomsvården, samt att regeringen vill öka statens stöd till kommunerna i syfte att trygga en säker vård för barn och unga. Socialförvaltningen i Uppsala kommun avser vidta en rad

åtgärder för att vidareutveckla kvalitén inom det sociala barn- och ungdomsområdet och på sikt bli en ledande kommun i Sverige när det gäller utredningsarbetet gällande barn och ungdomar.

Syfte

- Socialförvaltningen skall säkerställa med stöd av planen och befintliga resurser att medarbetarna ges möjlighet att på ett kompetent sätt bedriva den verksamhet som ingår i uppdraget från socialnämnden.
- Genom planen skall socialförvaltningens se till så att det finns personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Personalen skall tillförsäkras kontinuerligt stöd, handledning och utbildning för att kunna upprätthålla och vidareutveckla den kompetensnivå som krävs för att kunna utföra arbetsuppgifterna.
- Socialförvaltningen skall genom handlingsplanen också säkerställa att socialstyrelsens råd och anvisningar följs liksom att förvaltningen följer gällande föreskrifter och lagar.

Målsättning

- Att socialförvaltningen i Uppsala kommun strävar efter att på sikt bli ledande i landet gällande hög rättsäkerhet, god kvalitativt i myndighetsarbetet, adekvat personalförsörjning samt medarbetare med rätt kompetens för uppdraget.
- Att de människor som kommer i kontakt med socialförvaltningen, såväl barn, unga, deras familjer som uppdragstagare och samarbetspartners, känner hög tillit och tilltro till socialförvaltningens kvalitet och kompetens.
- Att medarbetarna, dels trivs på arbetsplatsen och har en god arbetsmiljö, dels upplever att de bedrivit ett kvalitativt utvecklat socialt utredningsarbete.

Ekonomi

För genomförande av handlingsplanen nyttjas den av kommunfullmäktige beslutade riktade satsningen, gällande förstärkning av socialtjänstens myndighetsutövning, om 5 miljoner kronor.

Genomförande

Förvaltningen avser att genom ett 9-punktsprogram genomföra behövliga satsningar.

Därtill är alla medarbetare inbjudna till att arbeta i arbetsgrupper inom fem olika förbättringsområden:

- Personal
- Rättssäkerhet
- Metod och utveckling
- Arbetsmiljö
- Administration

I arbetsgrupperna sker arbetet utifrån frågeställningar som härstammar från basverksamheten. Arbetsgrupperna leds av enhetschefer från avdelningarna barn och ungdom.

9-punktsprogrammet

1. Ökad grundbemanning på utrednings- och placeringsenheterna på avdelningarna barn och ungdom

Hur	Resultat	När	Kostnad
Tillsvidareanställa sex (6) socialsekreterare med erfarenhet.	Ökad trygghet i klientarbetet med en bättre kapacitet samt bättre arbetsmiljö.	150615	1,5 mnkr

Anmälningarna till socialtjänsten gällande barn och unga har markant ökat de senaste åren. 2014 inkom cirka 20 % fler anmälningar jämfört med 2013. Det finns inga tendenser som visar på att ökningen avtar. Därtill har kraven på och tillsynen av rättsäker dokumentation ökat. För att garantera rättsäkerhet för den enskilde och för att verka för rimlig arbetsbelastning för den anställda måste grundbemanningen öka.

2. Förstärkt bemanning under juni – augusti månad 2015 på barn- och ungdomsenheterna

Hur	Resultat	När	Kostnad
Anställa åtta (8) vikarier som jobbar 8 veckor var under sommaren 2015.	Ökad trygghet i klientarbetet med en bättre kapacitet samt bättre arbetsmiljö.	150601	500 tkr

Myndigheten är skyldig att hålla en god och hög tillgänglighet. För att säkerställa stabilitet gällande grundbemanning under semesterperioden anställs sommarvikarier. Vanligtvis är sommarvikarier icke färdigutbildade socionomer. Sommarmånaderna är oftast mindre belastade gällande inkomna anmälningar och därmed kan vikariaten under denna period fungera som bra inblick och introduktion i myndighetsarbetet.

3. Trainee

Hur	Resultat	När	Kostnad
Anställa tio (10) trainees.	Förbättrad personalförsörjning med en bättre kompetens i ett längre perspektiv	150901	400 tkr

Andra kommuner, exempelvis i Stockholmsområdet, har berättat om goda erfarenheter av strukturerat traineeprogram för blivande socionomer som sker i samarbete med närliggande socialhögskola och universitet. Erfarenheterna har medfört en tryggare och mer stabil personalförsörjning genom att de personer som genom gått programmet påbörjat anställning inom socialtjänsten.

4. Utökat chefsstöd

Hur	Resultat	När	Kostnad
Handledning och utbildning till de befintliga cheferna samt uppstart av ett aspirantprogram för nya chefer.	Ökad trygghet i chefsrollen samt bättre chefsförsörjning.	150901	500 tkr

Majoriteten av socialförvaltningens enhetschefer från 2015 är nya i rollen som chef. Det är med stor entusiasm och tillförsikt de tagit sig an arbetet men arbetsbelastningen är omfattande och pressen att prestera ett rättsäkert arbete är närvarande i vardagsarbetet. För att kunna vara chef i ett längre perspektiv så behöver de nya cheferna kvalificerat stöd. I syfte att skapa trygghet i organisationen så behöver chefsförsörjningen vara kontinuerlig.

5. Förstärkt specialisthandläggning

Hur	Resultat	När	Kostnad
Anställa ytterligare tre (3) specialisthandläggare.	Ökad spetskompetens i basarbetet och bättre stöd till chef och socialsekreterare.	150901	700 tkr

För effektiv och rättsäkert grundarbete krävs hög tillgänglighet till arbetsledning och stöd av erfaren och kompetent kollega. Från arbetsgivaren är speciallisthandläggare också en riktad satsning för en alternativ karriärväg i syfte att behålla kompetent personal inom förvaltningen.

6. Utvecklingsledare

Hur	Resultat	När	Kostnad
Anställa en (1) utvecklingsledare.	Minskade vårdkostnader i ett längre perspektiv, ökad rättssäkerhet och mer stöd till basverksamheten.	150901	200 tk

Socialtjänstens arbete uppmärksammas allt mer både i media och av tillsynsmyndigheter. Kraven på hög kompetens och att socialtjänsten är à jour med ny lagstiftning och nya rön gällande metoder är mycket högt. För att socialförvaltningen skall kunna bibehålla en hög kompetens och bli en ledande socialtjänst i Sverige är det nödvändigt med en funktion av utvecklingsledare.

7. Utbildning

Hur	Resultat	När	Kostnad
Utbilda socialsekreterare, specialisthandläggare och enhetschefer i Signs of Safety	Ökad kvalitet i basarbetet och ökad kompetens för alla medarbetare.	150901	500 tkr

Socialförvaltningen avser fortsätta med strategiska utbildningar som har hög evidens och god beprövad erfarenhet. Målet för 2015 är att påbörja en satsning gällande Signs of Safety som är en risk- och skyddsbedömningsmetod.

8. Kultur och värdegrund

Hur	Resultat	När	Kostnad
Genomföra socialarbetardagen, enhetsövergripande handläggarträffar och utbildning gällande genus betydelse i socialt arbete.	Höjd kompetens och att Uppsala kommun upplevs som en god arbetsgivare.	150501	500 tkr

Stolta och trygga medarbetare som är nöjda med kommunen som arbetsgivare är ett givet mål för kommunen som helhet. Ett led i detta för socialförvaltningen är att upprätthålla goda traditioner och bygga en god kultur för personalgemensamma aktiviteter. En gemensam socialarbetardag är exempel på detta med inspirerande föreläsningar, ny kunskap och sociala aktiviteter för hela förvaltningen.

9. Förstärkt administrativt stöd

Hur	Resultat	När	Kostnad
Anställa en (1) administratör.	Höjd kvalitet i individutskottsarbetet och ökat stöd till chefer och handläggare samt en bättre arbetsmiljö för alla administratörer.	150901	200 tkr

Både medarbetare och nya chefer efterfrågar ett större administrativt stöd. Ett ökat stöd medför att cheferna på ett bättre vis kan stödja kärnverksamheten. En förbättrad administration leder också till att medarbetare ges bättre förutsättningar att lösa det klientnära arbetet.

Sammanställt av: Annika Bengtsson (HRC), Britta Engquist (HR KLK) och Lena Hedin (HRC) den 25 mars 2015

område	Åtgärd	Aktivitet och ansvarig	Tidpunkt
Risk- och konsekvensanalys.	område norr barn, ungdom behöver göras per enhet. Förslag att samla alla 13/4 kl 9. Britta kollar om Malin Abrahamsson kan detta. Lena reserverar tiden ifall Malin inte kan. Underlag till WS 25/5 (se nedan)	Britta	13/4 genomföra 15/4 sammanställning klar
Utbildning i SAM	1. Interaktiv arbetsmiljöutbildning för alla chefer i mars/april. 2. Riktad utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete i början av maj för alla nivåer av chefer inom socialförvaltningen	Britta och Malin Abrahamsson	Genomförs 2 juni
Årlig uppföljning av SAM	Årlig uppföljning av SAM innan 31/5. Intervjuer skyddsombud och chefer. Underlag från Marie-Louise Lindh. Sammanställning och förslag på åtgärder presenteras för förvaltningsledning och samverkan – är grund för arbete i arbetsmiljöutskottet (se nedan) Britta gör särskild plan för genomförande som stäms av med Jan och Annika och förankras i samverkan	Britta	Presenteras på samverkan 10 juni
Arbetsbelastning socialsekreterare	Fackliga parter underlag tillsammans med djupintervjuer ger ett verktyg för att få mer information om arbetsmiljö och förslag på åtgärder, förslag att de är klara 31/5 och är underlag för arbetet i arbetsmiljöutskottet (se nedan) Britta gör särskild plan som stäms av med Jan och Annika samt förankras i samverkan	Britta	WS genomförs 25 maj
Arbetsmiljöutskottet (enligt modell i utbildningsförvaltningen) till samverkansgruppen socialförvaltningen	Arbetet i utskottet utgår från årlig uppföljning och intervjuer: Jan, Annika, Johan, Anki, Vision, SSR	Annika	Enligt överenskommelse

Socialförvaltningen

Arbetsmiljö
Samverkan 2014-04-16

Fokus i
arbetsmiljöarbetet
ligger ofta här

Nivå I
**VAD SKA GÖRAS?
SYSTEMATISKA
RUTINER FÖR ATT
UPPTÄCKA OCH
ÅTGÄRDA RISKER**

Uppgifter för
enhetschefer,
stämmer
med
delegation

Viktiga
uppgifter
för ledning

Nivå II
**HUR BLIR DET GJORT?
KAPABLA AKTÖRER**

Nivå III
**RESULTATSTYRNING OCH EGENKONTROLL
FÖR ATT GÖRA RÄTT SAKER**

Hinder för lyckosamt arbetsmiljöarbete

- Brittass reflektioner så långt
- Lågt förtroendekapital
- Ad hoc lösningar som inte har följts upp
- Fortsatt hög personalomsättning - sjukskrivningar
- För mycket fokus på ekonomi

Övergripande mål arbetsmiljö

- Augusti 2015 skall grundstrukturen för arbetsmiljöarbetet på hela socialförvaltningen finnas på plats
 - utbildning för chefer
 - årlig översyn av arbetsmiljöarbetet genomförd
 - skriftliga rutiner för arbetsmiljöarbetet anpassade till social förvaltningen
- Augusti 2015: starta arbetsmiljöutskott för socialförvaltningen (bla identifierade förbättringsområden i årlig uppföljning)
- Projekt mål Norr:
 - Akuta åtgärder nu –Enhetschefer gör förslag
 - Fysisk arbetsmiljö särskild handlingsplan
 - En 2 årig handlingsplan för arbetsmiljöarbetet klar i slutet på maj, delaktighet från skyddsombud och medarbetare– utgå från riskanalyser och tidigare arbete

Upplägg/genomförande

❖ Utbildning förslag på upplägg för:

- Enhetschefer – fokus rutiner och riskbedömningar
- Ledningsgrupp – fokus chefers arbetsmiljö och uppföljning

❖ Årlig uppföljning av SAM (se mall)

- Intervjuer med chefer och huvudskyddsombud (se mall)
- Genomförd riskanalys

❖ Arbetsmiljö Norr

- Fysisk arbetsmiljö – särskild handlingsplan (Malin A stöd)
- Snarast det som går att åtgärda nu (enhetschefer stämmer av med skyddsombud)
- Handlingsplan psykosocial arbetsmiljö:
 - Utgå från skyddsombuds/medarbetares sammanställning
 - Komplettera med riskanalys 13/4
 - Följa upp tidigare åtgärder (enligt plan 2013)
 - Handlingsplan klar juni 2015: deltagare, avdelningschefer, enhetschefer, skyddsombud
 - Lena H och Britta E stöd

Område	Nuläge	Önskat läge	Aktivitet	Ansvar Tid	Stöd

frågor

- Vilka rutiner skall vara gemensamma för socialförvaltningen och vilka skall vara specifika per enhet?
- När och för vem skall den årliga uppföljningen av SAM presenteras för

Årsplanering Samt rutin vid hög arbetsbelastning-IFO barn och unga

Innehåll

1 Arbetsgivarens ansvar	3
1.1 Årsplanering.....	3
1.2 Hanteringsrutin vid hög arbetsbelastning	4
2 Arbetsrutiner	5
2.1 Handläggarens rutin.....	5
<i>Gruppens rutin</i>	<i>5</i>
<i>Enhetschefens rutin</i>	<i>5</i>
3 Prioritering av arbetsuppgifter	6
Hjälp till prioritering.....	6

1 Arbetsgivarens ansvar

Arbetsgivaren har ansvar enligt Arbetsmiljölagen. De allmänna skyldigheterna anges i 3 kapitlet. Arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. Arbetstagaren ska medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

1.1 Årsplanering

- Medarbetarsamtal genomförs minst en gång per år. Enhetschef är ansvarig för genomförande av samtal.
- Löneförberedande samtal en gång per år. Under det löneförberedande samtalet diskuteras målsättningar, förutsättningar i arbetet och arbetssituation. Enhetschef är ansvarig för genomförande av samtal.
- Arbetsplatsträff, (APT), genomförs en gång per månad. Syftet med träffarna är att medarbetare och chef ska ha en dialog kring utveckling, planering och uppföljning av arbetet. Målet är att alla ska komma till tals och kunna vara delaktiga i dialogen. Enhetschef ansvarar.
- Arbetplatsinformation (API) genomförs regelbundet av verksamhetschef/avdelningschef.
- Samverkansmöten genomförs en gång per månad. På samverkan diskuteras frågor mellan fack, skyddsombud samt arbetsgivaren. Fokus ligger på arbetsmiljö och hälsofrämjande arbetsplats. Avdelningschef ansvarar
- En gång i veckan har enhetschef ärendedragning/gruppmöte där främsta syftet är att få möjlighet att diskutera och få beslut i pågående ärenden samt att fördela ärenden till handläggare. Vid detta möte görs även prioriteringar av ärenden.
- Handläggare har regelbundet förinbokade möten med enhetschef (ca var 8 vecka). Handläggarens ärenden går igenom och enhetschef ger stöd i prioriteringar av arbetsuppgifter.
- Behov av enskilda brådskande samtal om situationen i det dagliga arbetet kan initieras av både medarbetare och ansvarig chef.
- Kontakt med medarbetare vid sjukfrånvaro, senast efter tre dagar. Enhetschef är ansvarig för genomförande av samtal.

-
- Kontakt med medarbetare vid upprepade sjukfrånvaro, mer än fem gånger per år. (Enligt kommunens gemensamma rehabiliteringsrutin). Vid behov påbörjas arbetet med en rehabiliteringsutredning. Enhetschef är ansvarig för genomförande av samtal och eventuell rehabiliteringsutredning.
 - Uppsala kommuns allmänna medarbetarundersökning inklusive riskbedömning och handlingsplan genomförs varannat år. Enhetschef är ansvarig för genomförande.
 - Det år som medarbetarundersökningen inte genomförs görs en genomgång av arbetstygnd inom respektive enhet. Enhetschef är ansvarig för genomförande.

Vid de enskilda samtalen fångar chef upp psykiska påfrestningar samt om det finns behov av stödinsatser eller annan anpassning.

1.2 Hanteringsrutin vid hög arbetsbelastning

1. Handläggaren gör dagliga prioriteringar över sin egen arbetssituation.
2. Om handläggaren anser att arbetsbelastningen är för hög och därmed inte på egen hand klarar av att prioritera bland arbetsuppgifterna vänder denne sig till enhetschef för stöd och avlastning. Enhetschef leder och fördelar det dagliga arbetet.
3. På ärendegenomgången går gruppen tillsammans igenom arbetsbelastning och arbetssituation för att skapa sig en bild över läget och ev. göra omfördelningar av arbetsuppgifterna inom gruppen.
4. Enhetschef ser över om frågan om hög arbetsbelastning kan lösas inom gruppen genom omfördelning av arbetsuppgifter.
5. Om enhetschef anser att vissa arbetsuppgifter behöver prioriteras bort på grund av hög arbetsbelastning och att det inte går att lösa inom gruppen stämmer enhetschef av med avdelningschef. Enhetschef har ansvar för att se över möjlighet att fördela om arbete inom enheten.
6. Om enhetschefen bedömer att situationen av hög arbetsbelastning inte kan lösas inom enheten ansvarar enhetschefen för att lyfta frågan till Ledningsgrupp/Avdelningschef.
7. Om avdelningschef anser att situationen inte kan lösas inom verksamheten ansvarar AC för att lyfta frågan till Direktör.

Om en medarbetare på arbetsplatsen signalerar hög arbetsbelastning till sin enhetschef ska åtgärd och återkoppling ske så snart som möjligt. Enhetschef gör då en planering tillsammans med handläggaren.

2 Arbetsrutiner

2.1 Handläggarens rutin

För att motverka och förebygga hög arbetsbelastning bör varje handläggare göra en planering och prioritering i sitt dagliga arbete. För stöd i handläggarens arbete ligger nedanstående hjälp till planering. Planering möjliggör ett jämnare arbetsflöde.

Dagplanering

- Tid för att ringa egna samtal samt ta emot samtal
- Hantering av inkommen post och e-post
- Återkoppling av inkomna telefonsamtal samt post och e-post
- Uppdatera Outlook med aktuella aktiviteter som besök, skrivtid samt övriga möten
- Planering för kort- och lång sikt

Veckoplanering

- Prioritering av brådskande ärenden
- Gå igenom pågående utredningar
- Uppföljningar av ärenden
- Planera in besök
- Tid för dokumentation
- Planera in regelbundet återkommande möten t ex ärendedragning, handledning etc

Månadsplanering

- Individutskott (när handlingar ska vara inlämnade)
- utredningar som ska färdigställas

Gruppens rutin

- Dagordning för mötet följs enligt enhetens struktur
- Ärendedragning samt fördelning av nya ärenden

Enhetschefens rutin

Enhetschef har en helhetssyn över arbetsflödet i gruppen och ska därför vara ett stöd vid omfördelning och prioritering av arbetet.

- Träff bokas med handläggare för genomgång av ärenden
- Enhetschef och handläggare hjälps åt att strukturera och prioritera arbetet
- Diskussion på ärendedragningsmötet för att se över hur gruppen kan avlasta/omfördela arbetet.
- Vid behov prioriterar gruppledaren ärenden
- Enhetschef informeras om arbetssituationen för vidare åtgärder

Enhetschef har ansvar för verksamheten. Om situationen av hög arbetsbelastning inte kan lösas inom enheten ansvarar enhetsschefen för att lyfta frågeställning om hög arbetsbelastning.

- Till Ledningsgrupp/ Avdelningschef för att se över om omfördelning kan göras från annan enhet
- Om resurser inte finns att tillgå inom myndigheten informerar avdelningschef situationen till Direktör

3 Prioritering av arbetsuppgifter

Graden av angelägenhet i enskilda ärenden ligger till grund för planering och prioritering av arbetsuppgifter. Exempel på arbetsuppgifter som kan medföra behov att prioriteras är brådskande ärenden där enskild person är i behov av skydd / insatser omgående.

Hjälp till prioritering

Nedanstående punkter skall fungera som en vägledning vid behov av omDispositionering av arbetet. Prioritering görs i samråd med enhetsschef. Prioritering ska göras med beaktande av enskilda medarbetares olika förutsättningar.

Arbetsuppgifter prioriteras enligt nedanstående ordning

1. Akuta ärenden där det ej går att avvakta.
2. Brådskande ärenden, kvinnor och barn i behov av skydd
3. Enhetschef tillsammans handläggare avgör och prioriterar övrigt

141127

Ylva Byström för ledningsgruppen



Enheten för region mitt
Mia Carnerius, 010-730 9735

Uppsala Kommun
75375 UPPSALA

Uppsala Kommun
Socialnämnden

2015-05-11

Dnr: SCN-2015-0035
Handl:

Möjlighet till yttrande enligt 17 § förvaltningslagen

Ert org.nr	212000-3005
Arbetsställe	Barnenhet Norr och Ungdomsenhet Norr, Uppsala Kommun
Besöksadress	Väderkvarnsgatan 17, Uppsala
Datum för inspektion	2015-03-15
Närvarande	Maria Persson, huvudskyddsombud Akademikerförbundet SSR Lena Florén, huvudskyddsombud, Vision Johannes Regenthal, skyddsombud Ungdom Norr Moa Edlund, Socialsekreterare, Barn Norr Anne Forsström, socialsekreterare, Barn Norr Lena Hedin, HR-konsult, HR-center Annika Bengtsson, HR-konsult, HR-center Jan Holmlund, direktör Socialförvaltningen Ann-Christine Dahlén, avdelningschef Ungdom Johan Hillman, avdelningschef Barn Birthe Fridh, enhetschef (deltog delvis) Ulla Jansson, enhetschef (deltog delvis) Annika Andersson, enhetschef (deltog delvis) Christer Malmqvist, arbetsmiljöinspektör Mia Carnerius, arbetsmiljöinspektör

Arbetsmiljöverket överväger att besluta om ett föreläggande mot er. Med denna skrivelse får ni nu möjlighet att yttra er över dels de krav som kan komma att ställas i ett sådant föreläggande, dels tidpunkten för när kraven ska vara uppfyllda, se nedan.

Era synpunkter ska ha kommit in till Arbetsmiljöverket före den 18 maj 2015. Om inget yttrande kommer in i tid kan vi ändå besluta i ärendet. Var god observera att denna skrivelse inte är ett beslut.



Yttrandet bör undertecknas så att det framgår att den som är skyddsombud har tagit del av det.

Om Arbetsmiljöverket beslutar om ett föreläggande kan vi också sätta ut ett vitesbelopp, som ni kan bli tvungen att betala om ni inte följer föreläggandet.

Om er verksamhet överläts eller på annat sätt övergår till att drivas av annan fysisk eller juridisk person ska detta meddelas till Arbetsmiljöverket. Namn, organisationsnummer och adress på den som har övertagit verksamheten ska anges, se 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

Viktigt

Arbetsgivaren ska, enligt 3 kap. 2 § första stycket arbetsmiljölagen, vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. Trots att vi nu avser att ge er viss tid att uppfylla våra krav har ni ändå kvar det fulla ansvaret för arbetstagarnas arbetsmiljö. Ert arbetsmiljöansvar gäller oavsett om Arbetsmiljöverket avser att fatta beslut mot er eller inte.

Krav som kan komma att ställas i ett föreläggande

Arbetsmiljöverket överväger att förelägga er att senast den 15 juni 2014 ha vidtagit följande åtgärder vid ovanstående arbetsställen.

Ni ska i samverkan med berörda arbetstagare vidta åtgärder så att arbetets krav balanseras mot de resurser som står till arbetstagarnas förfogande för att komma tillrätta med deras höga arbetsbelastning.

Åtgärderna ska minst innebära:

- att arbetsuppdraget är tydligt för alla arbetstagare
- att arbetsuppdraget är anpassat till de resurser som står till förfogande.

Ni ska klargöra i vilken ordning arbetstagarna ska prioritera sina arbetsuppgifter och vilka arbetsuppgifter som ska väljas bort, när den tillgängliga tiden inte räcker till för alla uppgifter.

Se 2 kap. 1 § och 3 kap 2-3 §§ arbetsmiljölagen, 10 § Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete.



Bakgrund

I ett brev som kom in den 11 december 2014 begär skyddsombuden Maria Persson Akademikerförbundet SSR, och Michael Walldén, Vision, att Arbetsmiljöverket ska meddela ett föreläggande eller förbud mot er.

Skyddsombudet har vänt sig till er enligt 6 kap. 6 a § arbetsmiljölagen och begärt åtgärder för att omhänderta och lösa problemet kring den höga arbetsbelastningen på barnenhet Norr och ungdomsenhet Norr samt att upptagningsområdena ändras utan att något av de andra av de andra väderstrecken får samma problematik som idag finns på Norr. Tillräckliga åtgärder har dock inte genomförts.

Brister i arbetsmiljön

Vid inspektionen informerades Arbetsmiljöverket om att Michael Walldén inte längre representerar Vision. Det är numera Lena Florén som företräder Vision i ärendet.

Vid inspektionen uppmärksammade Arbetsmiljöverket följande brister i arbetsmiljön.

Skyddsombuden säger att läget inte är förändrat. Bristerna som beskrivs i framställan är desamma:

- Hög arbetsbelastning
- Hög personalomsättning
- Sjukskrivningar
- Stress- och ohälsosymptom

Arbetsgivaren betonar flera gånger under inspektionen att det råder samsyn mellan arbetsgivaren och skyddsombuden/personalrepresentanterna om det rådande läget med hög arbetsbelastning och personalbrist.

Arbetsgivaren beskriver att antalet ärenden till hela förvaltningen har ökat med tjugo procent. En ny organisation med ett nytt uppdrag samt en ny områdesindelning har slagit hårt mot enheterna Norr.

Till både Barnenhet Norr och Ungdomsenhet Norr inkommer orosanmälningar från skola, sjukvård och privatpersoner. Ärendena fördelas av enhetschef ut på socialsekreterare/handläggare. En första förhandsbedömning ska vara klar inom två veckor från det att orosanmälan inkommit ärendet och senast inom fyra månader ska utredningen vara klar för beslut. Det finns lagstadgade krav på tiderna för utredning. Efter beslut är det socialsekreterare/handläggare som handlägger ärendet och gör uppföljning av utplacerade barn/ungdomar. Detta



kan medföra resor till placeringar ute i landet. LVU-ärenden kräver omedelbar och skyndsam handläggning. Vissa ärenden kräver medhandläggare.

Arbetet beskrivs som känslomässigt krävande. Handläggarna möter människor i kris och måste själva må bra för att kunna "handlägga andra".

Det finns inga nyckeltal i verksamheten för hur många ärenden en handläggare kan hantera eftersom ärendena är av så olika karaktär och kräver olika mycket i arbetsinsats. Det är de lagstadgade kraven som styr handläggningen.

Särskilt gällande Barnenhet Norr

Under en längre tid har arbetstagarna signalerat om det rådande läget med hög arbetsbelastning, vakanta tjänster, hög personalomsättning, ohälsosymptom och sjukskrivningar.

Antalet tjänster på enheten har ökat från 10 stycken i januari 2014 till 13 stycken från och med februari 2015. Alltsedan januari 2014 har det funnits minst två, men ofta fler och ibland så många som fem, vakanta tjänster på enheten. Vakanserna beror dels på att arbetstagare sagt upp sig och dels på sjukskrivningar.

Antalet vakanta tjänster har inneburit ytterligare stress och arbetsbelastning för arbetstagarna. Många ligger efter i journalföring och har oskrivna utredningar som är över ett år gamla. De hinner inte utreda inom utredningstiden. Handläggare blir lämnade ensamma i svåra ärenden och saknar stöd i det vardagliga arbetet. Man försöker få ut nya ärenden, trots att handläggarna redan är överbelastade. Vissa har haft uppåt 20 pågående utredningar plus insatser och medhandläggarskap. Många handläggare tvingas arbeta övertid för att hinna med sina ärenden.

Den höga personalomsättningen medför högre belastning på de som stannar då de som ska sluta inte kan ta nya ärenden eftersom de behöver avsluta ärenden och skriva utredningar. Personalomsättningen innebär också att det finns få handläggare med erfarenhet.

Tillströmningen av anmälningar och nya utredningar är stor. Mottagningsenheten signalerar att Barn Norr är klart överbelastad i jämförelse med övriga enheter. Arbetsgivaren beskriver att de, under en period, har fördelat om ärenden till andra enheter för att avlasta Barn Norr.

Många av arbetstagarna har uppgett att de har symtom kopplade till arbetssituationen i form av huvudvärk, sömnstörningar, spänningar i kroppen, försämrat minne, magkatarr, och domningar i händerna. Några har symtom i



form av håravfall, hjärtklappning, akuta svettningar och utebliven menstruation. Många funderar på att säga upp sig. De nyanställda är missnöjda med sin introduktion. På grund av tidsbrist har de nyanställda fått börja jobba med ärenden direkt utan särskild introduktion.

Arbetslagarna beskriver ett behov av en långsiktig lösning i form av en permanent planering och avlastning så att arbetsbelastningen hamnar på en rimlig nivå.

Det framgår både av framställan från skyddsombuden och vid inspektionen att arbetsgivaren försökt att rekrytera och tillsätta vakanser, hitta vikarier samt hyra in externa konsulter till enheterna men att det är svårrekryterat. Även på denna punkt råder samsyn mellan arbetsgivare och skyddsombud.

Särskilt gällande Ungdomsenhet Norr

Ungdomsenheten har sedan hösten 2011 påtalat för ledningen om den ökade arbetsbelastningen som uppstått i och med att området "norr 2" från Ungdomsenhet Öster flyttades till Ungdomsenhet Norr. År 2011 började även personalomsättningen bli stor och detta har sedan fortsatt. Den senaste gången arbetslagarna larmade akut gällande alltför hög arbetsbelastning var i januari 2015. Ärendemängden har ökat vilket kan styrkas med väl underbyggd statistik. Exempelvis har andelen anmälningar ökat med 22 %. Av dessa inleds utredning i hälften vilket således innebär 11 % fler utredningar än under 2014.

Sedan sommaren 2012 har enheten haft flera långtidssjukskrivningar, korta sjukskrivningar samt vab-frånvaro utan vikarier. Förutom den höga ärendeinströmningen har sjukskrivningarna medfört en ökad arbetsbelastning för socialsekreterarna. Personalomsättningen har medfört att fler socialsekreterare är nya i yrket och inte kan ta lika många ärenden som erfarna. Personalomsättningen medför att de som är kvar i gruppen får handlägga ytterligare ärende som lämnats kvar av de erfarna som slutat.

Ärenden avslutas inte i den takt de strömmar in. Detta innebär att handläggarna ibland upplever att de inte har utrymme att ta nya ärenden. För varje nytt ärende som tas emot måste handläggarna skjuta på andra arbetsuppgifter som till exempel dokumentation (aktanteckningar och utredningsskrivande), telefonsamtal, uppföljningar med mera.

Nästan alla handläggare hade före juledigheten 2014 stressymtom i form av sömnsvårigheter, huvudvärk, magproblem, koncentrationssvårigheter, bröstsmärtor med mera.



I dagsläget är den psykosociala arbetsmiljön ännu sämre. De som inte hade symtom i slutet av 2014 har det idag. Alla har stressymtom i form av huvudvärk, sömnsvårigheter och spänningar i kroppen. För flera har symtomen förvärrats med hjärtklappning, stickningar, hudåkommor, domningar i händer, magproblem, magsår, försämrat minne, svettningar och håravfall. Många säger att de inte orkar mer; "slutkörd" är ordet som diskuteras. Det har inträffat flera incidenter de senaste veckorna. Ett exempel är från vecka 12 när en personal "bröt ihop". Många av de nya medarbetarna vågar inte säga ifrån då de är rädda om sin anställning.

Under hösten 2014 framfördes önskemål om fortsatt kontakt med Previa, en process som startade februari 2014, och ett förslag på upplägg lämnades från personalgruppen. Denna önskan kvarstår och känns nu akut.


Jenny Jernberg
Sektionschef

Kopia skickad till:

- Skyddsombudet Maria Persson, Akademikerförbundet SSR, Uppsala Kommun 75375 UPPSALA
- Skyddsombudet Lena Florén, huvudskyddsombud, Vision, Uppsala Kommun 75375 UPPSALA