



FoU-rapport 54:2009

Vad är det som är så tungt?

En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor

Åse Andersson

Handledare: Bo Davidson

LINKÖPINGS UNIVERSITET
Institutionen för beteendevetenskap och lärande

FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete
Kommunerna i Linköping, Mjölby, Motala, Kinda, Ydre och Åtvidaberg
samt Linköpings universitet

ISSN 1651-0232

© författarna & FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete, Linköpings kommun
Unetryck, Linköping, 2009

Sammanfattning

Rapporten handlar om upplevelsen av arbetsbelastning på ett socialkontor ur ett socialarbetarperspektiv. Den handlar i huvudsak om vad som gör att ett enskilt ärende uppfattas som tungt och svårt att arbeta med. Utgångspunkten är att arbetsbelastningen påverkar socialkontorets resurser och att det i syfte att hushålla med dessa är viktigt att veta vad som påverkar den upplevda arbetsbelastningen.

Projektets mål har varit att konkretisera vad som gör ett ärende tungt, att få fram vilka faktorer som starkast påverkar arbetsuppgiftens hanterbarhet, samt att ta fram förslag till förbättringar.

Studien är genomförd på socialkontoret i Linköping, avdelningen för ekonomiskt bistånd under 2006-2007. Tre personer som arbetar med handläggning av ekonomiskt bistånd på varje av de fyra avdelningarna för ekonomiskt bistånd på Linköpings socialkontor har intervjuats om sin arbetssituation. Intervjuerna har handlat om hur de upplevt sin arbetssituation i stort samt hur de bedömt 4 slumpvis utvalda ärenden i avseende av hur resurskrävande de varit att arbeta med. De har också tillfrågats om uppgifter om ärendet, dessa har kompletterats med uppgifter om ärendet hämtat från aktstudier. Sammanlagt har 12 personer som arbetar med ekonomiskt bistånd och 49 biståndsärenden ingått i studien.

Projektet har teoretisk bakgrund i arbetsmiljöteorier som KASAM-teorin där känslan av sammanhang betonas (Antonovsky, 1982) samt krav och kontroll modellen (Karasek och Theorell, 1990), samt teori om de speciella förutsättningar som gäller gräsrotsbyråkrater (Lipsky, 1980).

Att arbeta med ekonomiskt bistånd på socialkontoret beskrivs av de intervjuade socialsekreterarna som i hög grad tungt och krävande men också mycket intressant och stimulerande. Man beskriver en god tillgång till råd och stöd och en hög grad av kontroll över sitt arbete. Man uppger dock en oklarhet i vilka mål man förväntas uppnå. Det är vanligare med ärenden som man upplever som lätta än ärenden som upplevs som tunga. De i studien skattade ärendena fördelade sig på 26 lätta ärenden 12 medeltunga och 11 tunga ärenden. Det som visat sig påverka den upplevda tyngden i ärenden är: Frågeställningar i ärendet, dokumentationskrav, hur socialsekreteraren definierar uppdraget, hur klienternas förväntningar på socialkontoret ser ut, om det finns insatser riktade mot sociala problem, och hur samarbete med andra instanser i samhället fungerar.

Slutsatser är att man som socialsekreterare kan påverka hur tungt ett ärende upplevs, de faktorer som påverkar ärendens upplevda tyngd är sådana som kan påverkas av de interna strukturer som finns på ett socialkontor och hur man som socialsekreterare agerar i ärendet.

Förord

Den här rapporten har gjorts efter en del funderingar kring arbetsbelastning och arbetssätt. Det har varit både roligt och svårt att arbeta med detta. Framförallt har det varit utvecklande. Det hade inte varit möjligt att göra någon rapport utan det stöd jag haft. Jag vill därför tacka framförallt de av mina medarbetare som gett mig idén till rapporten, stöttat mig att genomföra den eller deltagit genom att låta mig intervjua dem. Jag vill också tacka Bo Davidson, min handledare på universitetet för stöd och uppmuntran samt praktisk hjälp. Sist men inte minst vill jag tacka min bror Erik Årnfelt för all hjälp med datorn.

Linköping juni 2009

Åse Andersson

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Projektets mål.....	2
1.3 Socialkontorets organisation vad gäller avdelningar inom ekonomiskt bistånd, arbetsuppgifter och bemanning	3
2. TEORETISK BAKGRUND	5
3. ARBETSRELATERAD OHÄLSA OCH ARBETSBELASTNING	7
4. METOD	9
4.1 Målgrupp och datainsamling	9
4.2 Analys.....	10
5. TYNGD OCH HANTERBARHET I ARBETET MED EKONOMISKT BISTÅND ..	11
5.1 Att arbeta med Ekonomiskt bistånd på socialkontoret i Linköping.....	11
5.2 Jämförelse mellan olika avdelningar och ärenden avseende upplevd tyngd	13
5.2.1 Ärendebelastning Eko ungdom	13
5.2.2 Ärendebelastning Eko 1	14
5.2.3 Ärendebelastning Eko 2	15
5.2.4 Ärendebelastning mottagningen	16
6. FAKTORER I ÄRENDEN SOM PÅVERKAR TYNGD	19
6.1 Finns det några skillnader mellan de studerade avdelningarna?	19
6.2 Faktorer i ärenden som påverkar tyngd	20
6.3 Frågeställning, dokumentation och upplevd tyngd	21
6.4 Avgränsning i handläggarens uppdrag och upplevd tyngd.....	23
6.5 Förväntningar och upplevd tyngd	24
6.6 Samarbete inom och utanför socialkontoret och upplevd tyngd	25
6.7 Social problematik, insatser och upplevd tyngd.....	26
6.8 Aggressivitet och upplevd tyngd	27
6.9 Tragiska livssituationer och upplevd tyngd.....	28

7. SLUTSATSER.....	31
Kan vi påverka våra arbetsuppgifters hanterbarhet?	31
Frågeställningar i ärendet	31
Dokumentation	31
Förväntningar och upplevd tyngd	32
Social problematik och insatser	33
Samarbete inom och utanför socialkontoret.....	33
Tragiska livssituationer, aggressivitet och upplevd tyngd.....	34
Vill vi påverka våra arbetsuppgifters hanterbarhet?	34
REFERENSER	35
Bilaga 1	
Bilaga 2	

1. Inledning

Denna rapport är en redovisning av ett FoU-projekt som syftar till att belysa socialarbetares upplevelser av arbetsbelastning i yrket. Det handlar om arbetsbelastningen på ett socialkontor ur ett socialarbetarperspektiv. Arbetsbelastningen består inte enbart av antalet ärenden man som socialarbetare har utan också av karaktären på ärendena. Den här rapporten ska i huvudsak handla om vad som gör att ett enskilt ärende upplevs som tungt.

Den enskilda socialarbetaren kan ses som en resurs för socialkontoret i syfte att nå ett mål, och den upplevda arbetsbelastningen påverkar socialkontorets resurser och därmed dess effektivitet. Jag arbetar själv som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd på socialkontoret i Linköping och har även arbetat på andra socialkontor. Som socialarbetare har jag länge haft en känsla av att mitt arbetssätt påverkar hur krävande ett ärende kan vara. Jag har också upplevt att ärendena blir allt tyngre och har uppfattat att denna upplevelse delas av mina kollegor. På socialkontor som ofta är föremål för resursbrist för man ofta diskussioner kring hur vi kan öka effektiviteten. Jag har haft förmånen att få vara delaktig i denna typ av diskussioner. Dessa har ofta handlat om att dra ner på klientkontakt och kringkontakter och att renodla verksamheten. En del i att jag velat göra denna studie har sin bakgrund i att jag velat få ett ökat gehör för att diskutera om denna typ av effektivisering istället kan leda till ökade krav på våra resurser. En annan orsak till att jag velat göra rapporten var att jag upptäckte att vi ofta pratar om tyngd i ärenden utan att vi kan specificera vad som utgör tyngd. Studien har genomförts på socialkontoret i Linköping under 2006 och 2007.

1.1 Bakgrund

Socialkontoret i Linköping är organiserad i olika enheter och omfattar barn- och ungdomsvård, vuxenvård, placering och uppföljning, familjerätt, ekonomiskt bistånd, samt insatser riktade till äldre och funktionshindrade. Kontoret riktar sig till enskilda och familjer och svarar för handläggning av inkomna ansökningar, anmälningar och yttranden. Inom barn- ungdoms och vuxenvård utreds hjälpbehov och handläggarna arbetar också med att motivera klienter för olika typer av insatser. Efter att ha fattat beslut förmedlar och beställer kontoret insatser av kommunala och eller privata utförare. Behov av insatser enligt tvångslagstiftning LVU och LVM utreds också inom dessa avdelningar. Socialkontoret har också skyldighet att följa upp beslutade insatser. Familjerättsgruppens handläggare arbetar med vårdnads-, boende- och umgängesfrågor, fastställande av faderskap, adoptioner samt samarbetsamtal. Placerings- och uppföljningsgruppens handläggare arbetar bland annat med uppföljning av barn och ungdomar som är placerade i familjehem, rekrytering, stöd samt administration av familjehem, kontaktfamiljer och kontaktpersoner. Inom avdelningen för äldre och

funktionshindrade arbetar man med insatser enligt Socialtjänstlagen och lagen om särskild service, LSS. Man utreder hjälpbehov och beslutar om insatser som sedan verkställs av kommunala eller privata utförare. Man arbetar med rekrytering och administration av kontaktpersoner. Inom enheten som arbetar med ekonomiskt bistånd arbetar man dels med att besvara ansökningar om ekonomiskt bistånd dels med att hjälpa klienterna att nå en annan försörjning.

Villkoren för myndighetsutövning inom socialkontoret förändras och arbetsbelastningen är hög. Antalet ärenden ökar och det finns också en upplevelse bland handläggarna att ärendena blivit allt tyngre och svårare, kostnaderna för det ekonomiska biståndet ökar också. Verksamheten är mycket känslig för omvärldsförändringar. På ett socialkontor kan man inte styra inflödet av uppdrag i någon större utsträckning. De ökande kraven i kombination med att resurserna inte alltid har ökat i samma utsträckning gör att prioriteringar bland arbetsuppgifter är en ständigt aktuell fråga.

Vid prioriteringar kan man ha fokus på tidsvinster, effektiviseringar och att avgränsa arbetsuppgifter. Man inriktar sig mer mot ett administrativt arbetssätt i syfte att få en arbetssituation man kan hantera. Man kan då ställa sig frågan om inte en del av de effektiviseringar vi gjort kan vara kontraproduktiva? Påverkar vårt arbetssätt arbetsbelastningen? För att kunna göra konsekvensanalyser av prioriteringar behöver vi bli veta vad som påverkar en arbetsuppgifts hanterbarhet.

Om vi vet mer om vilka faktorer som gör ett ärende svårarbetat eller lättarbetat kan vi i högre utsträckning påverka detta och styra hur vi använder våra resurser. Det är troligt att det inte endast är antalet ärenden utan ärendenas karaktär som utgör en belastning. En del i arbetsbelastningen är alltså handläggarens subjektiva upplevelse av hur tungt ett ärende är.

1.2 Projektets mål

Mot bakgrund av ovanstående är det övergripande målet med denna rapport att belysa tyngd och hanterbarhet i handläggares arbete på socialkontoret i Linköping. Följande delmål har formulerats:

- 1 Att konkretisera vad som gör ett ärende tungt och att få fram vilka faktorer som starkast påverkar arbetsuppgiftens hanterbarhet.
- 2 Att ta fram förslag till utveckling av verksamheten.

1.3 Socialkontorets organisation vad gäller avdelningar inom ekonomiskt bistånd, arbetsuppgifter och bemanning

Studien fokuserar på de handläggare som inom avdelningen för ekonomiskt bistånd dels arbetar med utredning, beslut och utbetalning av biståndet dels med att rusta människor att få bättre förutsättningar att nå egen försörjning. Handläggningen av det ekonomiska biståndet skall dels trygga den enskildes försörjning, dels vara förebyggande och rehabiliterande. Avdelningen för ekonomiskt bistånd är uppdelad i fyra grupper. Mottagningen, och tre så kallade enheter: Eko ungdom, Eko 1 och Eko 2.

Det finns vissa begrepp i rapporten som kan kräva ett förtydligande. På socialkontoret i Linköping arbetar olika yrkesgrupper inom avdelningen för ekonomiskt bistånd. Man skiljer inom organisationen på Socialsekreterare och Handläggare. I den här rapporten används begreppet ”handläggare” om alla som handlägger frågor om ekonomiskt bistånd.

Begreppet ”ärende” kan också kräva ett förtydligande. Ärende avser den sammantagna frågeställningen kring en klients behov av bistånd. Det vill säga uppgiften att bedöma och besluta om rätten till ekonomiskt bistånd under hela den tid klienten är i behov av bistånd samt uppgiften att verka för att klienten kommer ut i egen försörjning. ”Ärendet” utgörs alltså av flera olika frågeställningar.

Mottagningsavdelningen har första kontakten med klienterna i samband med ansökan om bistånd. Man har en större del rådgivningsärenden och fler ärenden som handlar om tillfälliga biståndsbehov och ärenden där det inte föreligger rätt till bistånd. Kontakten med klienterna skall inte vara långvarig och man skall göra en första grundutredning kring klientens rätt till bistånd och sociala situation. Föreligger rätt till bistånd och behovet inte är klart kortvarigt så lämnas ärendet efter grundutredning och första beslut över till någon av de andra avdelningarna för vidare handläggning. På dessa avdelningar skall sedan biståndet betalas ut i enlighet med det beslut som tagits på mottagningen. Vidare skall biståndsbeslut följas upp och omprövas, kompletterande ansökningar handläggas och planering för självförsörjning och insatser skall göras. Personer under 25 år går till ungdomsavdelningen. De över 25 år går till Eko 1 eller Eko 2 beroende på vilken dag i månaden de är födda.

På mottagningen arbetar 13 handläggare. På mottagningen har handläggarna inte alls så många ärenden som man har på de andra avdelningarna åt gången, men man har en hög omsättning med ett till två ärenden om dagen per handläggare. En heltid har ungefär 30 till 40 aktuella ärenden.

Eko ungdom är en arbetsgrupp med 10 handläggare och med en målgrupp klienter med ålder upp till 25 år och som har konstaterat biståndsbehov. För

ungdomsgruppen finns ett större utbud av stödinsatser och arbetsmarknadsåtgärder jämfört med andra grupper aktuella för försörjningsstöd. eftersom ungdomar och unga vuxna (upp till 25 år) är en grupp som är prioriterad inom flera verksamheter bl.a. arbetsförmedlingen och sjukvården. Även kommunen har fler insatser riktade mot unga både vad gäller arbetsmarknadsinsatser och stödinsatser som t ex stöd i eget boende eller ungdomsboenden. Möjligheten till ett aktivt professionellt nätverk är därmed större än på de andra enheterna.

Ärendantalet varierar, och i dagsläget har en heltidsanställd cirka 65 pågående ärenden. På Eko ungdom är det en högre omsättning än på de övriga enheterna och på en heltid avslutas ungefär fem ärenden i månaden och ungefär lika många kommer in. Den högre omsättningen handlar dels om ärendenas karaktär (större möjligheter samt mycket rörlig målgrupp) men också om socialkontorets organisation. Som klient kan man växa ur ungdomsgruppen och när man fyller 25 år och då flyttas man till annan enhet.

Eko 1 är den avdelning som handlägger bistånd för personer äldre än 25 år födda dag 1-19 i månaden. Eko 1 är den största arbetsgruppen och man har till viss del specialiserat sig inom gruppen. Här finns handläggare som i huvudsak arbetar med klienter som är relativt nya i Sverige och har behov av SFI undervisning. På avdelningen arbetar 16 handläggare. Handläggarna har ungefär 70 ärenden var åt gången och omsättningen är ca ett till två ärenden i månaden.

Eko 2 är en avdelning som handlägger ekonomiskt bistånd för ärenden där personerna är över 25 år som är födda dag 19-31 i månaden. Här arbetar 10 handläggare. Eko 2 har tidigare haft en annan profil med handläggning av mer insatskrävande klienter. En del av de ärenden som skulle flyttas över till Eko 1 har blivit kvar på Eko 2 trots ”fel datum” detta gör att man kan vänta sig en viss överrepresentation av tyngre och långvariga ärenden på Eko 2. Handläggarna har ungefär 65 - 70 ärenden var och omsättningen är cirka ett i månaden per tjänst.

2. Teoretisk bakgrund

En förklaringsmodell som ibland används i analyser av stress och psykisk ohälsa är Antonovskys (1982) begreppsapparat med benämningen KASAM (vilket är en förkortning av känsla av sammanhang). Antonovsky använder sig av tre nyckelbegrepp som är nödvändiga förutsättningar för en känsla av sammanhang: Begriplighet, Hanterbarhet och Meningsfullhet. I korthet innebär det att man för att må bra på t ex sin arbetsplats bör kunna ha en förståelse, dvs. arbetet måste vara begripligt. man måste ha tillräckliga resurser för att möta de krav som ställs för att arbetat skall vara hanterbart, arbetet bör också vara värt en ansträngning för att upplevas som meningsfullt.

Begriplighet innebär i vilken utsträckning man upplever information och händelser som ordnade, sammanhängande strukturerade och tydliga. Hanterbarhet står för till vilken grad man upplever att det finns resurser som står till ens förfogande med vilkas hjälp man kan möta de krav man har på sig. Meningsfullhet innebär att dessa krav upplevs som utmaningar värda investering och engagemang. Begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet samverkar för att ge en känsla av sammanhang som är avgörande för hur man klarar svåra situationer. Antonovsky (1982) kommer i ett resonemang fram till att alla tre delarna är viktiga för känslan av sammanhang, men att meningsfullheten, den komponent som handlar om motivationen var den mest centrala. Om meningsfullhet finns drivs den berörda att söka förståelse och resurser. Saknas meningsfullhet så kommer begripligheten och hanterbarheten att minska efterhand. Begriplighet är den därefter viktigaste då hanterbarhet förutsätter förståelse. När man möter krav krävs det att man har en klar bild av vari dessa krav består för att kunna få en upplevelse av att man har resurser som möter kraven. Hanterbarhet är också viktig då meningsfullheten avtar om man inte tror att det finns resurser till ens förfogande och den berörda personens strävan att hantera situationen blir svagare. Framgångsrik problemhantering är beroende av känslan av sammanhang i sin helhet (Antonovsky, 1982).

En annan förklaringsmodell är Karaseks och Theorells krav/kontroll modell där man påvisar att faktorer som är avgörande för arbetsmiljön i samband med stress är att man har en hög grad av socialt stöd och kontroll (Karasek och Theorell, 1990). Tillgången till stöd och möjligheten till egen kontroll över sitt arbete är sådant som motverkar effekterna av krav på prestation som en hög arbetsbelastning medför. Frånvaron av stöd och frånvaron av egenkontroll medförde en ökad stress även om kraven från arbetet inte var högre. Man undersökte arbetsplatser utifrån vilka om man som anställd upplevde höga krav och om påverkansmöjligheten var låg eller hög. Genom att kombinera dessa fick

man fram fyra typer av arbetsplatser: Det avspända arbetet med låga krav och hög grad av kontroll, det aktiva arbetet med höga krav och hög grad av kontroll, det passiva arbetet med låga krav och låg grad av kontroll samt det spända arbetet med höga krav och låg grad av kontroll över det egna arbetet.

Michael Lipsky (1980) beskriver hur en arbetsplats organisation påverkar hur de anställda agerar för att bli en mer hanterbarhet och mening. Han skriver om en särskild grupp anställda som han kallar gräsrotsbyråkrater till vilka bland annat socialarbetare hör. Gräsrotsbyråkrater enligt Lipsky är de som i sina yrken hanterar och förmedlar politiken direkt till mottagaren. Andra exempel på gräsrotsbyråkrater är till exempel lärare eller poliser. Det är gräsrotsbyråkraten som har direktkontakten med människorna (klienter, patienter, elever osv.). Det faktiska arbetet är svårt att kontrollera, och det finns lite insyn av andra. Gräsrotsbyråkraternas arbete utmärks därför av en hög autonomi, man har ett stort eget handlingsutrymme. Man får själv bedöma situationen och fatta beslut efter detta. Handlingsutrymmet stärks av att det är gräsrotsbyråkraten som har kunskap om både klienten och organisationen. Arbetet utmärks också ofta av att man har en brist på resurser i förhållande till uppdraget. Det karaktäriseras också av att man har att hantera motstridiga krav och förväntningar, både de krav och förväntningar som organisationen har och de krav och förväntningar som klienten har. Man har också att hantera och väga in i detta de krav som man själv har på sin yrkesroll. Som gräsrotsbyråkrat har man (oftast) ett förhållande till sin yrkesroll som har etablerats långt innan man fått sin första anställning.

Gräsrotsbyråkrater arbetar alltså inom olika typer av offentlig sektor och har sällan tillräckliga medel för hur man skulle vilja arbeta. Lipsky beskriver hur man i många organisationer för att öka effektivitet och minska kostnader alltmer automatiserar och systematiserar arbetet (jfr strävan efter hanterbarhet). Lipsky menar att många gräsrotsbyråkrater utarbetar tekniker för att bevara servicevärden och ideal inom de begränsningar som organisationen av arbetet utgör. De allra flesta som söker sig till denna typ av yrken har också gått in i yrket med en uttalad vilja att hjälpa/bidra till samhället. De ideal man har är sedan svåra att leva upp till i en organisation som har begränsade resurser och där man har att hantera motstridiga krav och mål. Som gräsrotsbyråkrat kan man då utveckla uppfattningar om sitt arbete och sina klienter/patienter/elever mm för att minska klyftan mellan sin ursprungliga syn på sig själv och yrket och de begränsningar man upplever (jfr Antonovskys strävan efter meningsfullhet).

3. Arbetsrelaterad ohälsa och arbetsbelastning

Riksförsäkringsverkets gjorde 2003 en studie i syfte att undersöka betydelsen den psykosociala arbetsmiljön hade för långvarig sjukskrivning. (Riksförsäkringsverket 2003:3). Av riksförsäkringsverkets utredning framgår att störst risk för långtidssjukskrivning hade de med det som i krav och kontrollmodellen beskrivs som spända arbeten, detta gällde både män och kvinnor. Bland kvinnor visade det sig också att även de med aktiva arbeten där det var hög grad av egen kontroll i kombination med höga krav hade stor risk för långtidssjukskrivning om känslan av sammanhang är svag. Rollkonflikter mellan löne- och hemarbete påverkade också denna grupp.

Arbete på avdelningen för ekonomiskt bistånd på socialkontoret i Linköping får beskrivas som ett aktivt arbete i detta sammanhang, av intervjuerna i studien framkom att de allra flesta uppger att de upplever arbetet som krävande i hög grad och att de upplever en hög grad av egen kontroll. Tilläggas kan att de allra flesta uppger tillgången till stöd som mycket hög.

Socialkontoret har periodvis varit belastat med arbetsrelaterade sjukskrivningar och 2005 gjordes en sammanställning av sjukskrivningar på socialkontoret för 2004 och 2005, till och med oktober (Arbetsrelaterad sjukfrånvaro DNR 2005.0174). Som den vanligaste orsaken till arbetsrelaterad ohälsa angavs för hög arbetsbelastning. Några motsvarande uppgifter från 2006, 2007 och 2008 finns inte. Det står dock klart att socialkontoret idag inte alls har samma problem med sjukskrivningar kopplade till arbetsrelaterad psykisk ohälsa. Dessa sjukskrivningar är mycket få till antalet i dag. Förändrade regler i sjukförsäkringssystemet och förändrade rutiner för sjukskrivning har en stor del i den minskade sjukskrivningen men man har också gjort riktade åtgärder mot de avdelningar som varit högt representerade och bedriver ett fortlöpande arbete för att stabilisera personalomsättningen på de avdelningar som har hög personalomsättning. Tilläggas kan att man på socialkontoret under 2006 och 2007 arbetat mycket med att tydliggöra målen för verksamheten för att öka känslan av sammanhang vilket enligt riksförsäkringsverkets är en ”friskfaktor”.

4. Metod

I detta kapitel beskrivs hur undersökningen genomförts vad gäller målgrupp, datainsamling och analys.

4.1 Målgrupp och datainsamling

Målgruppen för studien utgörs av handläggare av ekonomiskt bistånd inom sociala förvaltningen. Målgruppen begränsas till handläggare som arbetar inom socialkontoret vid undersökningstillfället. Datainsamlingen omfattar intervjuer med handläggare och studier av akter.

Intervjuer har genomförts med handläggare på avdelningarna för ekonomiskt bistånd. Intervjuerna har i huvudsak genomförts under hösten 2006 och våren 2007. Intervjuerna har omfattat frågor dels om arbetet som sådant och dels om enskilda ärenden.

Handläggarna har valts ut slumpvis men ur den grupp handläggare som finns på förvaltningen och som hade arbetat minst 3 månader oavsett arbetsuppgifter. Om man arbetat som handläggare eller socialsekreterare har inte spelat in. I materialet kallas samtliga intervjuade handläggare. Inledningsvis valdes fyra handläggare per avdelning ut men antalet intervjuer minskades av tidsskäl till tre intervjuer per avdelning.

I intervjuerna har frågor ställts om handläggaren själv och om hur länge man arbetat och vilken utbildning man har men även uppgifter om man valt sin arbetsplats. Vidare omfattade intervjuerna frågor om arbetet, vad gäller: hur belastande man upplever det, hur man upplever tillgång till stöd, och hur det ser ut med egenkontroll och mål (bilaga 1). En del av intervjuerna har handlat om enskilda ärenden. I intervjuerna har det funnits frågor om ärendet med fokus på klienten. T ex klientens förmåga, hur nöjd klienten varit med kontakten med socialkontoret, hur klientens förväntningar på socialkontoret har varit, om det förekommit social problematik, tragiska situationer eller aggressivitet. Vidare ställdes frågor med fokus på ”ärendet” hur biståndsbehovet ser ut, om förändringsarbete, och om beslutens art och kravet på dokumentation (bilaga 2). Inför valet av frågor har arbetsledarna på de fyra olika enheterna tillfrågats om vilka faktorer de upplever påverkar tyngd i ärenden.

Handläggare som intervjuats om arbetsmiljön har tillfrågats att beskriva fyra av sina ärenden. De aktuella ärendena har valts ut slumpvis ur de ärenden som varit registrerade på tjänsten under en period på ett år. Med undantag för mottagningen eftersom det inte gått att gå tillbaka i datasystemet och se tidigare aktuella

klienter. Där har istället ärendelistor dragits ut var månad under en period på 6 månader. Ärenden för studien har sedan slumpvis valts ut ur dessa. De ärenden som kommit att vara aktuella i studien har alltså både varit avslutade och pågående ärenden. Detta urval av ärenden har gjorts för att även få med klienter med kortvarigt biståndsbehov i något så när samma utsträckning som klienter med långvarigt biståndsbehov.

De tolv intervjuade handläggarna har fått beskriva fyra av sina ärenden, i ett av ärendena framkom dock att klienten haft två ärenden aktuella inom kort tid från varandra. Handläggarna i dessa ärenden har haft helt olika uppfattning om tyngden i ärendet det har beskrivits som mycket lätt och mycket tungt. Eftersom ett av syftena med rapporten har varit att undersöka just vilka faktorer som påverkar ett ärendes tyngd så bestämde jag mig för att ta med båda dessa ärenden för denna klienten varför det allt som allt blev 49 ärenden i rapporten.

Som ett komplement till intervjuerna har också aktstudier i de specifika ärendena gjorts. Uppgifter om antal ärenden samt omsättning på avdelningarna har också tagits med och dessa uppgifter har hämtats från databasen SOFIA. För att få omsättningen på mottagningen, vilken inte helt syns i databasen har handläggarna, och arbetsledare tillfrågats om omsättningen.

4.2 Analys

Ärendena har sorterats efter den tyngd som handläggaren uppgivit. Ursprungligen har handläggarna fått skatta ärendenas tyngd på en skala 1-5. Då det sammanlagda antalet ärenden varit 49 har ärendena grupperats i tre grupper baserat på hur handläggaren har viktat ärendet. Ärenden som skattas som 1 och 2 har varit lätta, 3 medeltunga och 4 och 5 tunga. I grupperna lätta och tunga kan man alltså hitta gradskillnader. Karaktären av de olika ärendena är i huvudsak hämtade från handläggarens beskrivning men också från aktstudier. Information från intervjuerna och akterna har sedan jämförts för att få en uppfattning vad som skiljer ärenden som uppfattas som lätta, medeltunga och tyngre åt.

De faktorer som jag funnit särskilt intressanta antingen utifrån att de särskilt utmärkt sig som vanligt förekommande bland de tyngre ärendena eller bland de lättare ärendena eller för att de ofta kopplas ihop med tyngd, har jag också tittat på för sig. Detta för att undersöka om de samverkar med andra faktorer samt hur de fördelar sig mellan lätta, medeltunga och tyngre ärenden. Dessa faktorer är frågeställning, dokumentation, avgränsningar i uppdraget, förväntningar på socialekreteraren, aggressivitet, samarbete, social problematik och förekomsten av tragiska situationer. Faktorer som ofta kopplas ihop med tyngd är social problematik och aggressivitet svåra frågeställningar och mycket dokumentation.

5. Tyngd och hanterbarhet i arbetet med ekonomiskt bistånd

I detta kapitel redovisas utfallet av analysen vad gäller arbetet överlag samt för respektive studerad avdelning.

5.1 Att arbeta med Ekonomiskt bistånd på socialkontoret i Linköping

I intervjuerna beskriver de allra flesta en god tillgång till råd och stöd. Stöd i form av rådfrågning eller känslomässigt stöd får man i huvudsak från närmaste arbetsledare och kollegor. En viktig form av stöd är feedback och att få återkoppling på sitt arbete. De allra flesta uppger att man i relativt hög utsträckning får positiv återkoppling på sitt arbete. I huvudsak får man återkoppling från närmaste arbetsledare, kollegor och ibland från klienter. Kritik på sitt arbete får man i huvudsak från klienterna. Vad gäller kontroll uppger man att man har en hög eller mycket hög grad av kontroll över sitt arbete. I intervjuerna har vid flera tillfällen uppkommit att det som påverkar kontrollen över den egna arbetsituationen inte är arbetsledning eller direktiv vad som skall göras utan att det som minskar möjligheterna till egenkontroll är mängden arbetsuppgifter och klienternas agerande.

Hur ser det då ut vad gäller känsla av sammanhang, det vill säga hanterbarhet, förståelse och mening. Arbetet med ekonomiskt bistånd beskrivs överlag som ett tungt och krävande arbete. I intervjuerna har de flesta skattat arbetsbelastningen som relativt hög. Många beskriver att arbetsbelastningen varierar i perioder och att dessa är förutsägbara. Detta gäller framförallt enheterna där man har en högre arbetsbelastning i samband med månadsskiftet. De flesta beskriver att man inte fullt ut har de resurser som man behöver för att lösa uppgiften. Det man saknar är mestadels tid, man saknar också till viss del andra resurser, som t ex lämpliga stödinsatser att remittera klienter till. Många handläggare beskriver en låg grad av hanterbarhet.

Arbetet upplevs också av de flesta som mycket intressant och stimulerande. I en intervju anges dock att man vid prioriteringar ofta prioriterar bort de stimulerande arbetsuppgifterna. Här beskrivs hur arbetets meningsfullhet får stå tillbaka för en strävan att nå hanterbarhet. Arbetet upplevs ha en stor betydelse för den enskilde. Det anges inte lika ofta att det egna arbetet har betydelse för kollegor. När man anger att det har betydelse för kollegor handlar det i huvudsak om att man uppger att man avlastar arbetsuppgifter (handläggning av ansökningar om bistånd). I två intervjuer kopplas betydelsen till att kollegorna kan få råd. Samtidigt uppger

många att kollegor är en viktig källa till råd och stöd. I frågan har inte specificerats vad "arbete" innebär. Kollegor är en källa till stöd. Tillgång till stöd är en viktig faktor på en arbetsplats. Ändå uppfattar man sällan att det egna arbetet har betydelse för kollegor på annat sätt än att avlasta arbetsuppgifter. Detta kan bero på att man inte uppfattar att vägleda eller stötta kollegor som "arbete". Arbetets betydelse för verksamheten som sådan uppfattas inte heller som stor. Några beskriver en känsla av att vara utbytbar, och i en intervju sägs att de arbetsuppgifter man utför utöver biståndsbedömning inte uppfattas av arbetsledningen. Någon beskriver också att man tror att det man gör har betydelse men då man är osäker på vilka mål som egentligen skall uppnås så är man osäker på betydelsen av sitt arbete. Här beskrivs en tydlig koppling mellan begriplighet och meningsfullhet.

Vad gäller begriplighet så har jag frågat efter i vilken utsträckning handläggarna upplever att man arbetar i enlighet med de mål som finns beskrivna i riktlinjerna och om man upplever att man fått andra direktiv. På socialkontoret i Linköping har man fastställt interna riktlinjer för arbetet med ekonomiskt bistånd. Målen för arbetet enligt dessa riktlinjer är: "Handläggningen av ekonomiskt bistånd syftar främst till att hjälpa den enskilde att hitta andra lösningar på sitt problem än att uppbära försörjningsstöd. Detta kan ske genom ett aktivt stöd i att hitta en försörjning, ekonomiskt rådgivning eller att utreda behov av andra hjälpinsatser. Aktiva insatser i form av arbete, studier, sysselsättning rehabilitering har företräde framför passiva insatser i form av enbart bidrag." (Riktlinjer, socialförvaltningen Linköping 2003)

Samtliga handläggare ger uttryck för en vilja att arbeta enligt målen. De allra flesta uppger dock att resurserna inte medger att man arbetar på detta sätt och många uppger att man fått explicita eller implicita motstridiga direktiv. Explicita direktiv kan gälla kortare perioder i samband med arbetstoppar men också längre perioder. Sex av de intervjuade uppger att man fått andra explicita direktiv. Man nämner också att lagens krav att handlägga skyndsamt i kombination med antalet ärenden gör det arbetsätt som beskrivs i riktlinjerna svårt att arbeta på. Flera handläggare uppfattar att man skall prioritera att "betala ut pengarna" även om de inte fått explicita direktiv.

5.2 Jämförelse mellan olika avdelningar och ärenden avseende upplevd tyngd

I detta avsnitt redovisas den upplevda tyngden i de enskilda ärendena fördelat per avdelning.

5.2.1 Ärendebelastning Eko ungdom

De tolv slumpvis utvalda ärendena fördelar sig på fem lätta, fyra medeltunga och tre svåra.

Av de lätta ärendena uppges de flesta ha en god förmåga att hantera sin situation. I de lätta ärendena så finns det ett professionellt nätverk i samtliga ärenden. Det är inte alltid handläggaren har någon kontakt med nätverket. Om handläggaren har kontakt med nätverket så har samarbetet fungerat bra. Man har få kontakter med klienterna. Klienterna är nöjda. Förväntningarna är realistiska från både klienter och nätverk. Det är inte många beslut och inte mycket dokumentation. I Inget av ärendena finns det aggressivitet. Det finns tragiska saker i bakgrunden hos en del av klienterna men deras nuvarande situation är god. Här finns flera klienter utan social problematik och de som har social problematik (vilket inte är ovanligt) har fungerande insatser riktat mot den problematiken.

I de ärenden som upplevs som något mer belastande finns en tydlig minskning av förmågan att hantera sin situation, förekomsten av professionellt nätverk minskar. Vad gäller det privata nätverket (i samtliga ärenden mamman) förekommer mer kontakt, men kontakten är inte alltid positiv. Kontakten är oftast inte på socialkontorets initiativ. Här finns också något fler klienter som är svåra att nå (en av fyra) och mängden dokumentation och svårare beslut ökar också. Det är också något fler missnöjda klienter (en av fyra). Aggressivitet uppges finnas i två av de fyra ärendena och tre av klienterna har en livssituation där det finns eller har funnits något som handläggaren uppger som tragiskt. De flesta klienterna, men inte alla, har realistiska förväntningar (tre av fyra) och även nätverkets förväntningar är i tre av fyra ärenden realistiska. Här finns färre klienter utan social problematik (en av fyra) men handläggaren upplever i detta ärende ett behov av att utreda orsaken till försörjningsproblemen. De insatser som eventuellt finns är okända för handläggaren, och om det finns insatser har man inget samarbete. Det är inte otroligt att insatser saknas.

Bland de tyngre ärendena finns inte professionella nätverk i något av ärendena. I ett ärende har handläggaren mycket kontakt med klientens mamma. Prognosen är relativt dålig för alla klienterna. En bedöms ha medelgoda chanser till självförsörjning på längre sikt. Antalet kontakter med klienterna ökar mycket, också dokumentation och förekomst av svårare beslut (två av tre). Förekomsten av missnöje ökar något. Det noteras att missnöje inte leder till överklagat beslut utan

till övertalningsförsök. Aggressivitet finns i ett ärende och tragisk situation i de båda andra. Förekomsten av orealistiska förväntningar ökar något. I ett av ärendena har klienten något höga förväntningar och i ett annat har mamman helt orealistiska förväntningar. Vad gäller social problematik finns uttalad problematik i två av de tre ärendena och inga insatser. I det tredje finns misstankar om missbruk men inga insatser.

Vad som inte verkar följa upplevelsen av tyngd är klientens förmåga, den minskar mellan lätta och medeltunga ärenden men bland de tyngre ärendena har de flesta en god förmåga att hantera sin situation. Samma gäller närbarheten, vilken minskar mellan lätta och medeltunga ärenden, men ökar åter för de tyngre ärendena. Informationen handläggaren får om klienten verkar inte hänga samman med upplevelsen av tyngd. Bland de lättare ärendena var det tre av fem där handläggare upplevde att man fått otillräcklig information om klienten och klientens situation när man fick ärendet. I ett av fyra ärenden bland de medeltunga hade man fått otillräcklig information och i två av tre av de tyngsta. Biståndstiden varierar också, både kortvarigt och långvarigt bistånd finns i alla tre grupperna.

5.2.2 Ärendebelastning Eko 1

Även här har tre slumpvis utvalda handläggare redovisat sin upplevelse av fyra slumpvis utvalda ärenden och de tolv ärendena fördelar sig på sju lätta, tre medeltunga och två tunga.

Bland de lätta ärendena finns i flest ärenden där klienterna i huvudsak klarar sin livssituation utom försörjningen. I ett ärende finns tyngre social problematik, och i dagsläget finns inget aktivt arbete i det ärendet. Handläggaren räknar med att när det kommer att finnas möjlighet att arbeta mer aktivt/krävande kommer också tyngden att öka. Här finns också en grupp med en planering där det finns väl utarbetade sätt för uppföljning och bedömning. De flesta klienterna har en dålig prognos. De bästa prognoserna är att det inte är omöjligt att klienten blir självförsörjande och att en klient skall få ålderspension inom kort. I samtliga ärenden är det få kontakter med klienterna. Man har heller inte mycket kontakt med andra runt klienten. Det är få beslut och lite dokumentation. Det är låg nivå på aggression och tragiska situationer. Klienterna är i huvudsak nöjda med de beslut de får.

I de ärenden som upplevs som medeltunga är det fler klienter som har sociala problem, det finns inte mycket nätverk runt klienterna. Antalet kontakter med klienten ökar något. Förekomsten av aggressivitet och tragiska situationer ökar mycket. Förekomst av orealistiska förväntningar hos klienten eller nätverket ökar också mycket. Det är bara tre ärenden så det kan inte vara mer än en indikation. Det är vanligare att klienten inte är nöjd med beslut.

Det är två ärenden som upplevs som tunga. I det ena ärendet bedöms klienten ha svårigheter med att hantera sin livssituation och god förmåga till detta i det andra ärendet. Det är överlag mer kontakt med klienterna, varav den ena har också orealistiska förväntningar. Bland de tyngre ärendena finns ingen förekomst av aggressivitet men i ett ärende en social problematik och att klienten lägger över ansvaret för sina problem på handläggaren. Det ena av de tyngre ärendena finns alla markörer för ett lätt ärende, där finns också klart uttalat vad som gör ärendet tungt. Det har brustit allvarligt i samordning mellan olika myndigheter och klienten har drabbats. Den besvikelse och frustration klienten har går till viss del ut över handläggaren och den delas också av handläggaren.

Vad som inte skiljer ärendena åt är bl a prognosen som bedöms som dålig i nästan samtliga ärenden ifrån gruppen. Information om klienten verkar inte heller ha något samband. Många ärenden har mycket lång biståndstid och den information man fått om klienten inledningsvis, har inte varit relevant vid intervju tillfället. Biståndstiden skiljer sig inte åt nämnvärt mellan de lätta, medeltunga eller tunga ärendena.

5.2.3 Ärendebelastning Eko 2

De aktuella tolv ärendena fördelade sig tyngdmässigt på åtta lättare ärenden, två medeltunga och två som uppfattas som mycket belastande.

Lättare ärenden är i huvudsak ärenden där klienterna har problem med sin försörjning men i övrigt klarar ut sina livssituationer. I två ärenden upplevs klienten ha problem med detta. I det ena ärendet finns omfattande stödinsatser via landstinget, det andra ärendet är relativt nytt och handläggaren räknar med en ökande belastning framöver. Sociala problem utöver försörjning är inte helt ovanligt men här finns flest ärenden utan social problematik. I de ärenden där det finns social problematik finns fungerande stödinsatser. Det är också ärenden där det finns en planering och annan instans arbetar aktivt. Det är ärenden där man inte arbetar mycket med förändringsarbete, antingen för att det inte behövs då det är ett avgränsat behov, eller för att annan instans har ansvar och arbetar med förändringsarbetet, eller för att det är för insatskrävande i förhållande till tillgängliga resurser och behovet av förändring inte drivs av någon. För de ärenden som upplevs som lätta finns också en låg nivå på såväl aggressivitet, orealistiska förväntningar som på tragiska situationer. Det är ärenden med mer passiva klienter. Det är också ärenden där klienterna i huvudsak är nöjda med beslut. Man har inte heller mycket kontakt med andra om klienten. De allra flesta ärendena har en dålig prognos vad gäller självförsörjning inom rimlig tid.

I de ärenden som upplevs som medeltunga så ökar klientens problem att hantera sin livssituation något. Det var bara två ärenden så det är svårt att säga annat än att det är en indikation. Behovet av dokumentationen ökar också något, och i båda ärendena är det få beslut. Förekomsten av aggressivitet/tragik ökar, liksom förekomst av orealistiska förväntningar. I de här ärendena har handläggaren och klienterna mer kontakt. Kontakten sker ofta på klientens initiativ (det är bara ett ärende). Prognosen för självförsörjning ökar något. Här finns inga klienter utan social problematik, men som nämnts bara två ärenden.

I de tyngsta ärendena finns klienter med dålig förmåga att hantera sina liv, och det är bara två ärenden i denna grupp också. Båda familjerna har barn, och handläggarna i båda ärendena har en oro för hur barnen har det. Man har gjort anmälan till den avdelning som ansvarar för utredning av barns situation. I båda ärendena finns omfattande social problematik. I båda ärendena finns vissa insatser men i ett av ärenden har man klara tankar om en outredd problematik och de insatser som finns är otillräckliga och inte riktade mot den misstänkta problematiken. I det andra finns flera instanser som klienten har kontakt med och det finns inte samstämmighet i bedömning av behov och lämpliga åtgärder. Antalet beslut ökar och framställningarna är också mer svårbedömda. Dokumentationen blir mer omfattande. Man har mer kontakt än vanligt med klienterna och kontakten är i huvudsak på klientens initiativ men även på handläggarens initiativ. Handläggaren beskriver i ett av ärendena att orsaken till försörjningsproblemen inte är känt. Prognosen för självförsörjning ökar ytterligare något.

Sådant som inte skiljer ärendena åt i förhållande till belastning är hur nåbara klienterna är eller vilken information om klienterna som handläggaren fått när denne tagit över ärendet. De flesta ärendena innebär långvarigt bistånd och frågan om information har inte varit relevant. Hur belastande ett ärende upplevs verkar inte heller ha samband med biståndstiden.

5.2.4 Ärendebelastning mottagningen

Mottagningen är den avdelning som har störst genomströmning och varje handläggare har inte alls så många ärenden som på enheten åt gången men man har en hög omsättning en till två ärenden om dagen per handläggare.

Av de slumpvis utvalda ärendena fördelar sig dessa på sju lätta ärenden, två medeltunga och fyra mycket svåra.

Ett ärende är klassat som både mycket lätt och mycket tungt vid två olika kontakter med olika handläggare på mottagningen. Huvudorsaken till skillnaden i upplevd tyngd är att frågeställningen vid de olika tillfällena varit olika. Vid ett tillfälle var

det en grundutredning inför beslut om framtida insatser vid det andra en ansökan om akut bistånd i avvaktan på inkomster.

Vad gäller lätta ärenden på mottagningen så finns ärenden med klart avgränsat uppdrag för handläggaren, t ex ansökan om akuta matpengar och ej fullföljda ansökningar. De flesta men inte alla klienter är nåbara, och det är god prognos för självförsörjning. Aggressivitet eller tragiska situationer förekommer i cirka hälften av de lätta ärendena, och de flesta har realistiska förväntningar. Nätverkets förväntningar är för det mesta realistiska men orealistiska förväntningar förekommer. Ärenden med mycket kontakter förekommer men det vanligaste är att det är få kontakter. I samtliga ärenden har det varit lätta beslut. I ett ärende finns en ganska omfattande dokumentation och i de övriga lite dokumentation.

Ärenden som uppfattas som medeltunga är endast två stycken och kan bara visa på en indikation. Prognosen för självförsörjande är god i ett av ärendena och dålig i det andra. Nåbarheten minskar något. Antalet kontakter med klienterna ökar något. I ett av ärendena har man mycket kontakter och i ett inte mer än vanligt. Inga svårare beslut och i ett av de två ärendena har det krävts något mer dokumentation än vanligt.

Vad gäller tyngre ärenden så är prognosen för självförsörjning god i hälften av ärendena. Här är det en minskning av nåbarheten hos klienterna. Två av klienterna upplevs som nåbara, två av klienterna upplevs som svåra att nå och kommer t ex inte på bokade besökstider, samt är svåra att få tag på. I de flesta ärendena, tre av fyra, har man också fler kontakter med klienten. Svårare beslut förekommer i två av fyra ärenden och dokumentationen beskrivs som omfattande i tre av fyra ärenden.

Förmåga att hantera livssituationen verkar inte hänga samman med handläggarens upplevelse av tyngd. Det finns bland de lättare har fyra av sju god eller ganska god förmåga och två uttalat dålig förmåga. De mer belastande har båda en god förmåga att hantera sin livssituation. Bland de riktigt tunga ärendena är det två av fyra som har god förmåga att hantera sin livssituation.

Bristande information man haft om klienten innan kontakt påverkar inte tyngden. I cirka hälften av ärendena bland de lätta och de tyngsta har informationen varit tillräcklig. I båda ärenden som upplevs som medeltunga har handläggaren fått tillräcklig information.

6. Faktorer i ärenden som påverkar tyngd

Finns det då några mönster vad gäller olika faktorer som påverkar tyngd i ärenden? I detta kapitel redovisas utfallet av studien för samtliga studerade avdelningar och de generella tendenser som kan skönjas beskrivs.

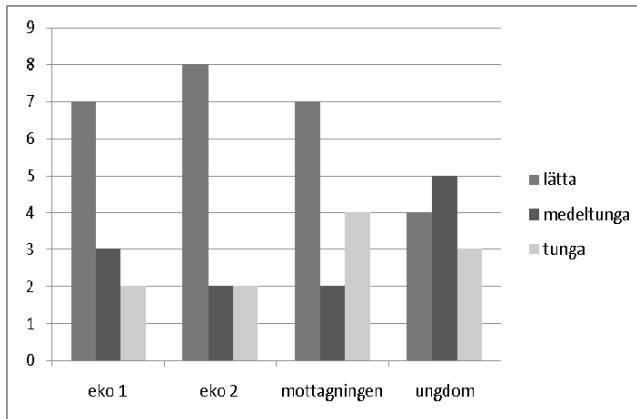
6.1 Finns det några skillnader mellan de studerade avdelningarna?

Det som skiljer tyngre ärenden från lättare skiljer sig inte nämnvärt åt mellan avdelningarna. Vissa faktorer som påverkar tyngd som samarbetspartners eller orealistiska förväntningar hos nätverk är dock mer vanligt förekommande inom t ex ungdomsgruppen där det finns ett större utbud av insatser. Tydligt avgränsade ärenden är vanligare på mottagningen än på enheterna.

Faktorer som inte bland de undersökta ärendena har visat något samband med tyngd är information man inledningsvis fått om klienten, inte heller biståndstiden eller om biståndet utgör en liten eller stor komplettering har betydelse. Prognosen verkar inte heller spela in.

Hur ser då fördelning av lätta, medeltunga och tyngre ärenden ut? Mottagningen har fyra tunga ärenden av tolv vilket är mer än de från de olika enheterna, ungdom har tre tunga, eko ett hade två och eko två också två tunga ärenden. Det var bara tolv ärenden från varje avdelning vilket innebär att man inte kan säga att tyngre ärenden är vanligare på mottagningen endast utifrån detta. Det kan möjligen ses som en indikation. Utifrån mottagningens särskilda roll bland avdelningarna är det inte orimligt att anta att det är vanligare med tyngre ärenden på mottagningen.

Eko ungdom är den avdelning där andelen lätta ärenden är lägst här är upplevs fler ärenden som medeltunga. Även detta får ses som en indikation då det är för litet urval för att kunna påvisa att det är en ökad tyngd i ungdomsärendena. Det är dock inte otroligt att det är färre antal riktigt lätta ärenden i ungdomsgruppen då denna grupp i högre grad än andra grupper har möjlighet att arbeta med förändringsarbete, och kraven på yngre biståndssökande är högre än på äldre (Jfr Socialtjänstlagen 4 kap 4 § 1:a punkten). För handläggarna på ungdomsgruppen finns också möjlighet till fler samarbetspartners än det finns inom de andra grupperna.



Figur 1 Fördelningen av ärenden avseende tyngd och de olika avdelningarna.

6.2 Faktorer i ärenden som påverkar tyngd

Även om det är få ärenden som jag har jämfört finns tydliga indikationer på att vissa typer av ärenden är tyngre än andra. Det finns tre huvudtyper av faktorer som påverkar tyngden. En är klienten, där klientens inställning, agerande och förmågor påverkar om ärendet upplevs som tungt eller inte. En annan är ärendet i sig i form av frågeställning, dokumentationskrav och process. Till frågor som kan hänföras till ärendet i sig och processen är om det pågår det något förändringsarbete. Vidare om klienten medverkar och om det finns ett nätverk. Det finns också en känslomässig sida av tyngden och ärenden som upplevs som tragiska på något sätt, eller där man får möta aggressivitet. Ärenden där man som handläggare upplever frustration eller oro upplevs också som tunga.

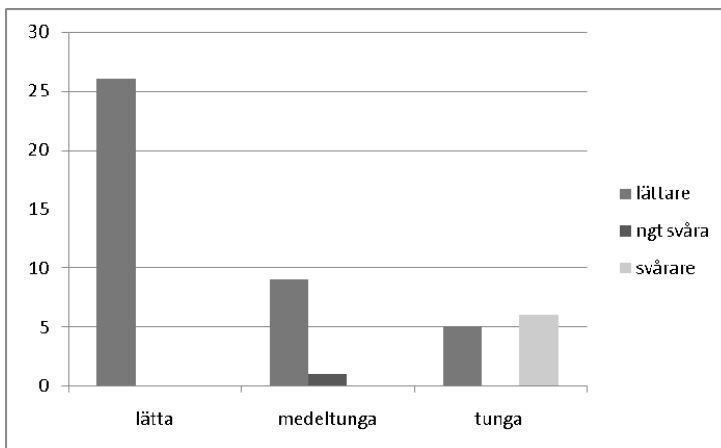
Tyngre ärenden har oftast en komplex problematik med flera olika svårigheter. Det är vanligt att det finns social problematik men att det saknas insatser riktat mot problematiken. Bland de tyngre ärendena är det vanligare med klienter som inte är nöjda med handläggningen av biståndet. Klienter eller nätverk kan ha en orealistisk förväntan på socialkontoret. Det är vanligare med tätare kontakt med klienten. Det är också vanligare med klienter som har svårigheter att möta de krav som ställs på dem i vardagen. Det är också vanligt med samarbets svårigheter mellan olika professionella instanser som har olika syn på problemet och varandras roller. Här finns många ärenden med omfattande dokumentation och svårare beslut. Det är vanligt att det antingen förekommer aggressivitet eller att klienterna har en tragisk livssituation. De ärenden där det finns barn som handläggaren har en oro för och insatser saknas bedöms oftast som tyngre.

Det syns också mönster för de ärenden som upplevs som lättare. Dessa ärenden utmärks av att klienterna för det mesta har en god förmåga att hantera sin vardag. De flesta klienterna är nöjda med det ekonomiska biståndet. Det är vanligt att inget

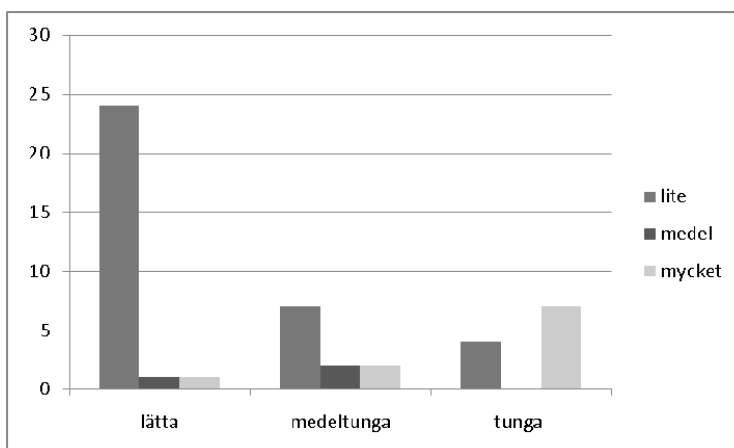
förändringsarbete pågår eller att en annan instans i samhället arbetar aktivt i ärendet. Klienterna har ingen svårighet att uppnå kraven för att få ekonomiskt bistånd, kraven kan vara mycket låga. Man har oftast väldigt lite kontakt med klienten. De ärenden där insatsen från socialkontoret är tydligt avgränsad upplevs som lättare. Frågeställningen är oftast av enklare art och det är inte mycket dokumentation. Det är inga klienter där man har kännedom om tragisk livssituation.

6.3 Frågeställning, dokumentation och upplevd tyngd

Frågeställningen i ärendet dvs. vilken typ av framställningar som görs och vilka beslut man skall fatta har ett klart samband med tyngd. Bland de lätta ärendena har samtliga en lättare frågeställning. I de ärenden där man uppger att det är svårare frågeställningar upplevs samtliga som tunga ärenden och i ett ärende uppger man att frågeställningen är något svårare och detta ärende är uppgett vara medeltungt.



Figur 2 Frågeställningens karaktär hos olika tunga ärenden (två ärenden ej svar).



Figur 3 Dokumentationskravet hos olika tunga ärenden (ett ärende ej svar).

Det som frågats efter i vad gäller dokumentationen är handläggarens subjektiva upplevelse av dokumentationskravet. Dokumentationen är i dessa ärenden inte mätt utan det är endast vad handläggarna uppger som sin upplevelse av dokumentationskravet i det enskilda ärendet. Av de 49 ärendena var det 34 stycken där handläggaren upplevde att det var lite dokumentation, tre där dokumentationen var genomsnittlig och tio ärenden som krävde mycket dokumentation.

I de 26 ärenden som uppgavs som lätta var det 24 stycken där handläggaren upplevde att det var lite dokumentation ett medeltungt och ett där det krävts omfattande dokumentation. Av de tolv medeltunga ärendena var det sju stycken med lite dokumentation, två med medelhög mängd dokumentation, två med omfattande dokumentation och ett utan svar.

Av de elva tunga ärendena är det fyra ärenden med lite dokumentation och sju där det krävts omfattande dokumentation. Det tycks finnas ett klart samband mellan ökningen av tyngden i ett ärende och kravet på dokumentation. Jag har dock ställt mig frågan om det är dokumentationen i sig som gör att tyngden ökar eller om de faktorer som i sig utgör en ökad tyngd också medför ett krav på ökad dokumentation? Är ökade dokumentationskrav en bieffekt av ökad ärendetyngd? Dokumentation är en arbetsuppgift som tar tid och kan vara krävande. Dokumentationen är också utsatt för kontroll och insyn, både vad gäller form, innehåll och att den utförts i rätt tid. Det är inte orimligt att anta att dokumentationskravet i sig utgör en tyngd. Jag har dock tittat på om ärendena med lite respektive mycket dokumentation har andra likheter med utgångspunkt i de faktorer som i övrigt verkar påverka tyngden

Av samtliga 49 ärenden är det 34 stycken där man uppger att det endast är fråga om lite dokumentation. Dessa fördelar sig 24 lätta sju medeltunga och fyra tunga. Bland dessa finns 14 av de 16 ärenden med klart avgränsat uppdrag. 21 st av de 26 ärenden med klienter som inte har svårigheter i vardagen, 24 st av de 28 nöjda klienterna. 18 stycken av de 25 ärenden där det fanns ett professionellt nätverk och ett fungerande samarbete eller inte behov av samarbete. Detta tyder på att ett ärende som är lätt inte heller genererar omfattande krav på dokumentation.

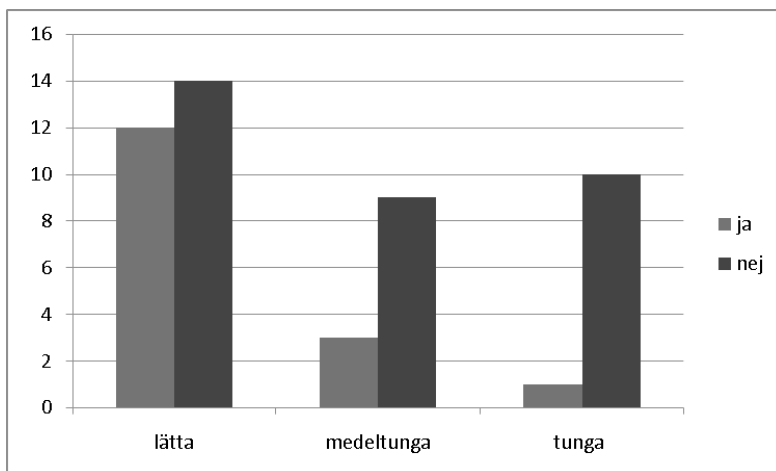
Det är 10 ärenden där man uppger att det är mycket dokumentation. Av dessa är det ett ärende som upplevs som lätt, två som medeltunga och sju som tunga. Här finns samtliga sex ärenden med komplicerade frågeställningar och dessa är samtliga bedömda som tunga. I övrigt kan man inte säga att de faktorer som annars påverkar tyngden varit mycket mer representerade bland de ärenden som kräver mycket dokumentation, men komplicerade frågeställningar som i sig har ett samband med tyngden medför omfattande dokumentation.

Det var bara tre ärenden där man uppgav att dokumentationen ligger på ”som vanligt” nivå.

6.4 Avgränsning i handläggarens uppdrag och upplevd tyngd

I arbetet med ekonomiskt bistånd ingår dels att arbeta med att tillgodose ett försörjningsbehov här och nu dvs. besluta om bistånd, det ingår också att arbeta med försörjningen på längre sikt genom att stärka den enskildes möjligheter att få en annan försörjning. En tydlig avgränsning i uppdraget som socialsekreterare där förändringsarbete inte ingår utan det handlar om att fatta beslut på en särskild förfrågan medför att ärendet uppfattas som lättare oavsett vilka andra faktorer som finns i ärendet. Detta ses tydligt i framförallt två ärenden. Dels det ärende som upplevs dels som mycket lätt dels som mycket svårt. I detta ärende är det framförallt två saker som skiljer mellan de olika ansökningstillfällena: socialsekreterarens uppdrag samt det professionella nätverk klienten har. Dels i ett ärende där handläggaren vid intervjutillfället klassar ärendet som mycket lätt, och själv direkt kopplar detta till att det under sommarmånaderna inte finns någon annan möjlighet än att arbeta enbart med försörjningen. Handläggaren räknar med en betydlig ökning av tyngden i ärendet när det kommer att finnas utrymme för att arbeta mer med processen mot självförsörjning.

Det finns ärenden där det inte föreligger behov av att arbeta med den långsiktiga försörjningen utan det endast handlar om ett behov av tillfällig hjälp med försörjning. Dessa ärenden återfinns bland de där det finns en avgränsning i uppdraget. Här kan också finnas klienter som önskar men inte förmår driva en ökad aktivitet, eller klienter som definitivt inte vill ha mer insyn eller ökad aktivitet från socialkontoret. Här finns klienter som inte har svårigheter att uppfylla de krav som ställs för att man ska ha rätt till bistånd. Kravnivån kan vara mycket låg.

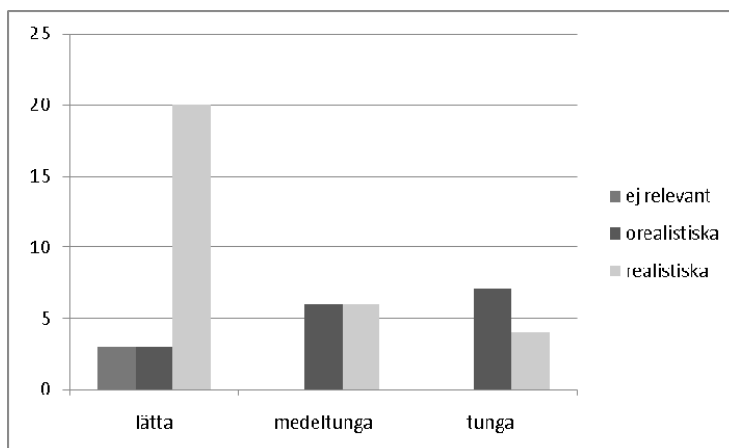


Figur 4 Fördelningen av ärenden med avgränsade uppdrag bland olika tunga ärenden.

6.5 Förväntningar och upplevd tyngd

Förväntningar har ett samband med upplevelsen av tyngd. De ärenden där handläggaren upplever att klienten eller nätverk har haft orealistiska förväntningar är sexton av 49 ärenden, de fördelar sig på fyra lätta, sex medeltunga och sex tunga. Övervägande delen mer belastande ärenden kan jämföras med hur det ser ut för målgruppen som helhet där övervägande delen av ärendena inte upplevs som belastande. De ärenden där klienten upplevs ha realistiska förväntningar var de allra flesta nämligen 28 av 49 stycken. Dessa fördelar sig på 20 lätta, fem medeltunga och tre tunga. I ett fåtal ärenden har frågan inte besvarats och det har varit ärenden där man inte har kontakt med klienten eller där jag inte fått ett klart svar. De orealistiska förväntningarna handläggarna uppger att de möter handlar dels om bistånd man anser vara rimligt men minst lika ofta om rollen som socialsekreterare och t ex tillgänglighet, handläggningstider, uppdrag och mandat.

Vid ett ärende har handläggaren uppgett att klienten har realistiska förväntningar men samtidigt uppgett att det svåra i ärendet har varit att de vädjat till handläggaren personligen om bistånd som de varit medvetna om att de inte haft rätt till. Detta ärende har förts in under orealistiska förväntningar även om det varit osäkert var det hör hemma. I beskrivningen av ärendet framkommer en orealistisk begäran även om klienten med ord uttrycker en realistisk syn på sin rätt till det sökta biståndet. Klienten förväntar sig att handläggaren skall frångå gällande riktlinjer.



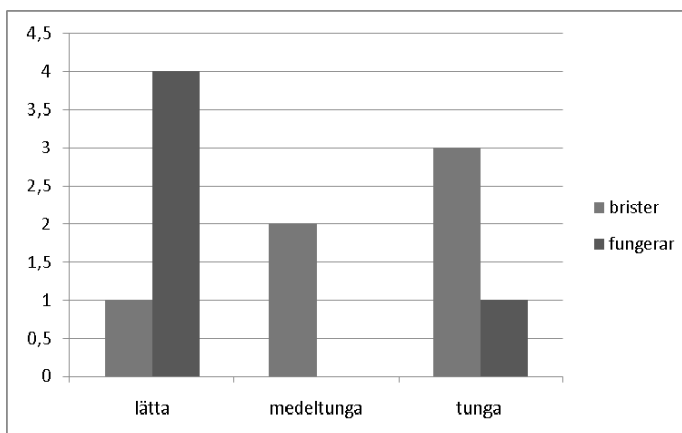
Figur 5 Klientens förväntningar fördelat på ärenden med olika tyngd.

6.6 Samarbete inom och utanför socialkontoret och upplevd tyngd

Fungerande *samarbete* inom och utanför socialkontoret är en faktor som tydligt påverkar tyngden i ärendena. Brister i samordning och samarbete har en mycket stark koppling till den upplevda tyngden. I handläggareintervjuerna så framkom i sju av åtta intervjuer på enhet att man upplever att arbetet kräver en hög grad av samarbete. I samtliga intervjuer ligger samarbetet på handläggarnivå. Man saknar upparbetade kanaler och sätt att samarbeta. Hur samarbetet blir är beroende på den enskilda handläggarens kontaktnät. På mottagningen upplever man inte samma behov av samarbete då kontakten med andra instanser i huvudsak är av utredningsteknisk karaktär. I vissa komplexa ärenden krävs redan i inledningsskedet av biståndet mer samarbete men de är undantagen.

Samarbetssvårigheter viktas så tungt att ett ärende med i övrigt inga av de markörer som framkommit hamnar i den tyngre kategorin endast beroende på brister i samordning mellan olika instanser i samhället. I den tyngre kategorin finns annars endast ärenden med sammansatt problematik där flera olika faktorer samverkar. Samarbetssvårigheter inom socialkontoret upplevs också som så starkt belastande att ärendet upplevs som tungt efter att de mer akuta svårigheterna egentligen är borta. Där annan avdelning inom socialkontoret t ex tagit motstridiga beslut upplevs ärendet som tyngre även efteråt, trots att få eller inga andra tecken på tyngd finns i nuläget.

Samarbete med andra är inte alltid aktuellt i ärenden för ekonomiskt bistånd av de 49 ärendena var det bara 11 ärenden där det förekom samarbete med andra instanser. I de övriga ärendena har man uppgett att det inte funnits samarbete med andra ibland utifrån ett det inte varit nödvändigt ibland utifrån att samarbetspartners saknas.



Figur 6 Samarbete och upplevd tyngd. De 11 ärenden där det finns kontakt med annan instans kring klientens problematik. I övriga har man sagt att samarbete saknas eller att frågan inte är relevant.

6.7 Social problematik, insatser och upplevd tyngd

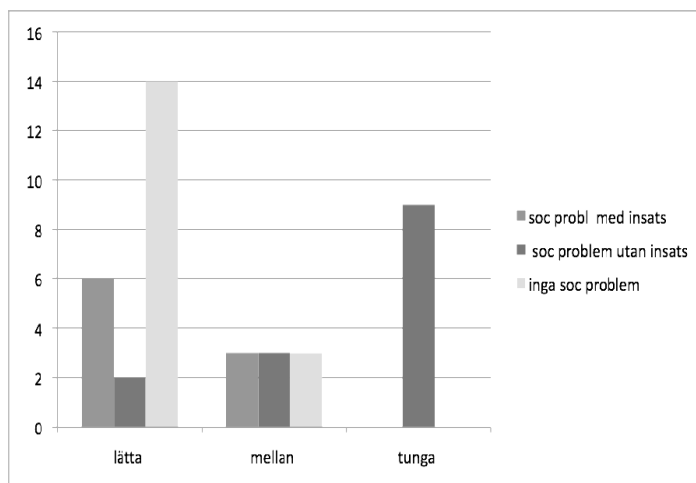
Social problematik har *inte* ett starkt samband med den upplevda tyngden. Insatser riktade mot social problematik har däremot ett samband. Social problematik uppgavs i 26 av 49 ärenden. Den absolut vanligaste var psykisk ohälsa. Missbruk och kriminalitet och misstankar om spelmissbruk nämndes i några enstaka ärenden bland de yngre uppgavs också relationsstörningar och bristande föräldraomsorg. Dessa fördelade sig på nio lättare, åtta medeltunga och nio tyngre ärenden. De ärenden där social problematik uppges vara känd av handläggaren eller där det finns starka misstankar och indikationer t ex hyresskulder är mer representerade i den tyngre gruppen och medeltunga gruppen.

Enbart nio av de 26 ärendena med social problematik hamnar i den lätta gruppen. Detta är en betydligt mindre del än om man ser till gruppen som helhet där drygt hälften hamnar i den lättare gruppen. Det finns alltså ett visst samband mellan social problematik och upplevelse av tyngd. Men det är ändå så att cirka en tredjedel av de ärenden som upplevs ha social problematik inte upplevs som svåra att arbeta med.

När man kopplar insatser i ärenden med social problematik syns ett tydligare mönster. För de ärenden som saknar insatser eller insatserna är otillräckliga (t ex riktade mot endast en del av problemet eller helt nystartade) är sambandet med den upplevda tyngden tydlig. Av de 26 ärenden med social problematik är det tolv som saknar insatser eller har insatser riktat mot del i problemet. Tolv ärenden har insatser riktat mot problematiken. I två ärenden framkom det inte i intervju eller journalanteckningar om insatser fanns. I ett ärende utgörs de sociala problemen av svår psykisk ohälsa hos en dotter i familjen och hennes vårdkontakter är inte redovisade i ärendet. I ett annat är det en av föräldrarna som lider av psykisk ohälsa men detta påverkar dock inte biståndsbedömningen då klienten fullföljer anpassad insats. Eventuella insatser riktat mot problematiken har inte dokumenterats.

Ärendena fördelar sig enligt följande: av de tolv ärenden där det finns social problematik med insatser upplevs drygt hälften (sju stycken) som lätta, vilket är jämförbart med andelen lätta ärenden av alla 49 ärendena. Medeltunga ärenden där det finns social problematik med insatser är en dryg tredjedel (fem stycken), motsvarande andel medeltunga ärenden för alla ärenden är en knapp fjärdedel. Det förekommer inte några tyngre ärenden bland de med social problematik och insatser, motsvarande siffra för alla ärenden är nästan en fjärdedel.

När det gäller gruppen med problematik men utan insatser eller med otillräckliga insatser, fördelar sig de tolv ärendena enligt följande: ett lätt, två medeltunga och nio tyngre. Här framkommer ett mönster i form av ett samband mellan upplevelsen av tyngd och frånvaron av insatser. Det är både mer tydligt och betydligt intressantare än sambandet mellan sociala problem och handläggarens upplevelse av tyngd.



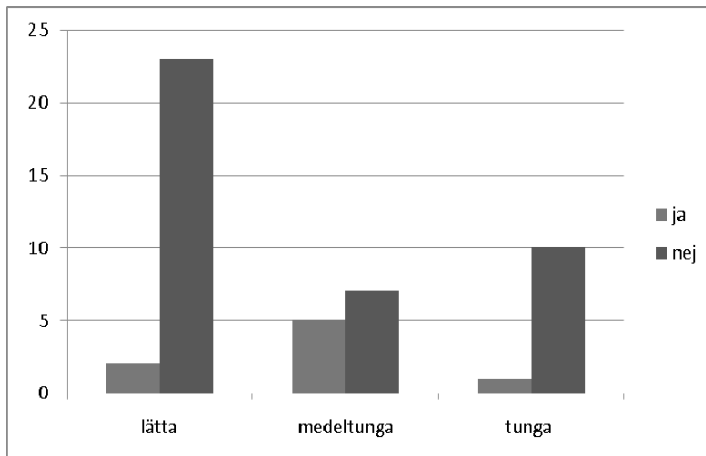
Figur 7. Sambandet mellan sociala problem, insatser och tyngd

Sociala problem och insatser kopplat till upplevd tyngd. Klienter där det inte finns social problematik återfinns till största delen bland de ärenden som upplevs som lätta. Till viss del finns de även bland de medeltunga. De flesta klienter i den tyngre kategorin hade någon form av social problematik. Inga av klienterna hade heller insatser kopplade till problemen. Klienter med social problematik och insatser finns endast bland de ärenden som uppfattas som lätta eller medeltunga.

6.8 Aggressivitet och upplevd tyngd

Aggressivitet upplevs som belastande endast till viss del. De ärenden där aggressivitet förekom upplevs inte som tunga i högre utsträckning. Aggressivitet förekom i nio av 48 ärenden. När man tittar på hur dessa fördelar sig avseende upplevd tyngd så förekommer *inte* tunga ärenden i större utsträckning i denna grupp än i gruppen som helhet. Däremot så klassades ofta dessa som medeltunga ärenden och sällan som lätta. Två ärenden där aggressivitet förekommer har upplevts som lätta. I det ena var det en mycket kortvarig kontakt med ett enkelt beslut och med ett klart avgränsat och tydligt uppdrag för socialsekreteraren. I det

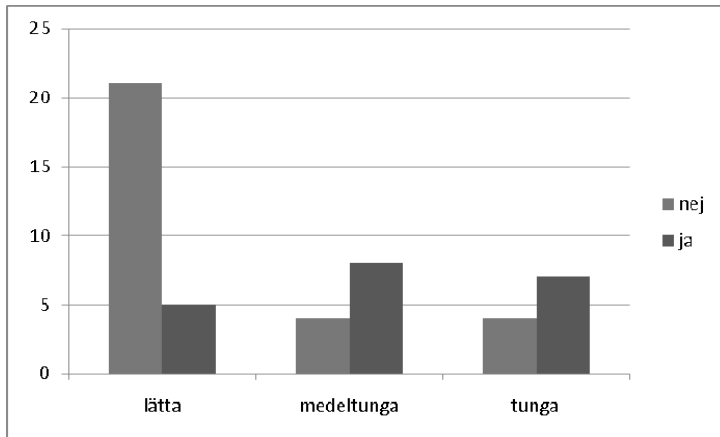
andra uppger handläggaren att hon inte har några krav på klienten ännu och inget förändringsarbete då det kom som nytt ärende under sommaren.



Figur 8. Förekomst av aggressivitet i olika tunga ärenden.

6.9 Tragiska livssituationer och upplevd tyngd

Att möta människor med svåra livssituationer påverkar den upplevda tyngden i ett ärende. I 20 ärenden uppgav handläggaren att det fanns sådant som upplevdes som tragiska av dessa ärenden var fem lätta, åtta medeltunga och sju tunga. En aspekt i att tragiska ärenden upplevs som tunga är naturligtvis att man berörs av människors problem men en annan aspekt är att det runt en människa med en svår livssituation kan finnas många med en vilja att hjälpa och att handläggaren av bistånd kan bli utsatt för påtryckningar. Kan man inte göra något åt grundproblemen kan man ju alltid göra något åt de konkreta och påverkbara problemen. Vilket kan vara ett ekonomiskt biståndsbeslut. Detta påpekas under en intervju av handläggare. En speciell del i att möta människor i tragiska situationer är att möta barn som riskerar att fara illa. De socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd möter ofta utsatta barn. Barnperspektivet som innebär att se till hur barn påverkas av beslut är starkt förankrat bland handläggarna. Att möta dessa barn och den oro som kan finnas kring barnens situation upplevs som mycket belastande för handläggaren. I sex av de elva ärenden som uppgetts som tyngre fanns barn och handläggaren hade en uttalad oro kring barnens situation i fem av dessa ärenden.



Figur 9 Fördelningen av tragiska livssituationer på ärenden med olika tyngd.

7. Slutsatser

Kan vi påverka våra arbetsuppgifters hanterbarhet?

Vi kan påverka hur tunga ärenden vi har. De faktorer som i denna undersökning visar på ett samband med hanterbarhet dvs upplevd tyngd är klientens förmågor och förväntningar på socialkontoret, hur vi ser på vårt uppdrag, hur aktiva andra instanser är i ärendet och hur samarbetet mellan socialkontoret och andra instanser ser ut, om det finns tragiska situationer, hur kraven på dokumentation ser ut och hur handläggaren upplever frågeställningen. Det finns faktorer bland de som påverkar ett ärendes hanterbarhet som vi inte kan påverka men det finns också de som vi kan påverka

Frågeställningar i ärendet

Hur komplicerade frågeställningar det var hade ett mycket starkt samband med om ärendet upplevdes som lätt att arbeta i ärenden. Man kan inte påverka vad klienten söker om för bistånd, men tydliga tillgängliga riktlinjer och god tillgång till råd gör att färre frågeställningar upplevs som komplicerade. Att ha erfarenhet och kunskap är också något som gör att man inte ser frågor som lika komplicerade. Erfaren personal samt en god tillgång till vägledning och råd frigör resurser för ett socialkontor.

En avgränsad frågeställning innebär en minskad belastning för handläggaren. I en del ärenden är frågeställningen avgränsad och skall så vara. Antingen för att det inte finns ett behov av att arbeta med förändringsarbete eller om det finns någon annan instans i samhället som arbetar med detta. Man kan också som handläggare av bistånd välja eller tvingas att välja att enbart arbeta med försörjningen och inte med vägen till självförsörjning för att uppnå en hanterbarhet. (Jfr Lipskys uppgifter om automatisering.) Detta är ett kortsiktigt sätt att frigöra resurser som man från socialkontoret till viss del kan styra över. Det är inte ett sätt som leder till kortvarigt biståndsbehov och därmed inte heller ett sätt som i längden leder till minskade krav på socialkontorets resurser.

Dokumentation

Kravet på dokumentation är något som ofta beskrivs som belastande. De ärenden där det är mycket att dokumentera är också de ärenden där det förekommer andra belastande faktorer. Hur mycket själva dokumentationen är belastande är svårt att avgöra. Vad gäller dokumentation är det dock relativt lätt att se över rutiner så att dokumentationen inte får ta oproportionerlig del av resurserna. Det är dock mycket viktigt att förändringar vad gäller

dokumentation görs utan att på något sätt åsidosätta rättssäkerheten. Dokumentationskravet kommer alltid att vara en del i arbetet med myndighetsutövning. Vår bild av hur mycket vi faktiskt dokumenterar kan i sammanhanget vara intressant. I denna undersökning uppgavs tre av fyrtionio ärenden ha genomsnittliga krav på dokumentation och 35 av 49 uppgavs kräva mindre dokumentation än genomsnittligt. Att det är så stor del som ligger på en låg nivå och endast tre som upplevs ha en medelnivå, gör att man kan börja fundera över vilken bild vi har över hur mycket tid och kraft vi lägger på dokumentation jämfört med hur mycket vi faktiskt lägger på det. Det kan också vara så att vi lägger mycket tid och kraft på dokumentation men att de jämförelsevis få ärenden där vi upplever höga dokumentationskrav utgör en oproportionerligt stor del av detta.

Förväntningar och upplevd tyngd

Klienternas och andras förväntningar på socialkontoret har en stark påverkan på upplevd arbetsbelastning. Kan vi påverka andras förväntningar på oss? I de flesta intervjuer så framkommer att man inte vet hur arbetet påverkar kollegor. Då man nämner att det påverkar kollegor så uppger man framförallt att man avlastar arbetsuppgifter ärenden som annars skulle belasta kollegorna. Hanteringen av de egna ärendena nämns inte som något som skulle påverka kollegorna i den kontakt de har med sina klienter. Det är rimligt att tänka sig att klientens förväntningar på socialkontoret kommer delvis från uppgifter från bekanta om hur det fungerar för dem med socialkontoret. Detta i samband med att klientens förväntningar på handläggaren spelar stor roll för hur belastande ett ärende är borde innebära att en handläggares agerande med sina klienter väcker förväntningar hos annan handläggares klienter. Och därmed har en stor påverkan på andra handläggares arbetssituation. Ett enhetligt sätt att agera gentemot klienter borde ge en ökad samstämmighet mellan klientens förväntningar och socialkontorets agerande. En tydlig deklaration till klienter och samarbetspartners vad som kan förväntas i form av tex servicenivå, utredningstid och tillgänglighet borde också öka samstämmigheten mellan förväntningar och kapacitet.

Aggressivitet förekom i 9 av 49 ärenden dvs cirka 19 procent av alla ärenden. Av de ärenden där oralistiska förväntningar förekom var det 6 av 15 som upplevdes som aggressiva dvs 40 procent. En positiv bieffekt av att minska förekomsten av oralistiska förväntningar kan vara att förekomsten av aggressivitet minskar.

Social problematik och insatser

Bristen på insatser vid social problematik har en stark koppling till ett ärendes hanterbarhet. När insatser fanns och samarbetet fungerade upplevdes oftast ärendet som lätt att arbeta i. Att som socialarbetare aktivt arbeta för att få till stånd insatser riktat mot bakomliggande problematik är i och för sig inledningsvis resurskrävande men något som senare bör kunna leda till att ärendet blir betydligt lättare att arbeta med. Det bör också naturligtvis leda till att bakomliggande orsaker till bidragsbehovet förändras och klienten får ökade möjligheter till självförsörjning.

Hur får man då till stånd insatser idag? De insatser klienterna kan vara i behov av finns inom olika instanser i samhället, kommun, stat och landsting, och inom olika delar av dessa. I första hand kan klienten själv söka insatser via dessa system. För en del klientgrupper finns det begränsade insatser. Det kan också för människor med uttalade svårigheter vara svårt att ta sig fram inom de olika systemen och få tillgång till den hjälp man behöver. Att arbeta aktivt med att få till stånd insatser riktade mot de problem som antingen ligger till grund för eller finns parallellt med försörjningsproblematiken kräver ett tydligt mandat för socialsekreteraren på ekonomiskt bistånd dels av den egna organisationen att få lägga tid på detta, dels hos de instanser man förväntar sig ska tillhandahålla insatsen.

Samarbete inom och utanför socialkontoret

Den enskilde handläggarens möjligheter att bygga upp fungerande samarbetsvägar med andra aktörer av mycket stor vikt. Dels för att på bästa sätt kunna slussa klienten vidare till andra instanser men också som en del i socialkontorets strävan att använda sina resurser effektivt. Ett fungerande samarbete med andra underlättar socialkontorets arbetsuppgifter och frigör resurser. Brister i samarbete och samordning har i denna studie starkt påverkat arbetsbelastningen i form av upplevd tyngd i ärenden.

Handläggarna uppgav i intervjuerna att arbetet med försörjningsstöd i hög grad kräver samarbete med andra instanser och att kanaler för detta saknades. Man upplevde att samarbetet i hög grad låg på handläggarnivå. Att den enskilda socialsekreterarens kontaktnät är avgörande för den service som klienten kan komma i fråga för är inte förenligt med en rättvis hantering av biståndsbehov. Att samarbete mellan olika instanser i samhället sker på en övergripande nivå är avgörande för att kommuninvånarna skall behandlas likvärdigt och också en förutsättning för att underlätta samarbete på handläggarnivå. För att underlätta ett fungerande samarbete mellan handläggare på socialkontoret och andra aktörer och därmed frigöra resurser bör man ha samarbetskanaler på högre nivåer. Det finns också interna strukturer som kan underlätta eller försvåra

samarbetsvägar. En sådan struktur är fördelning av ärenden. Om man begränsar antalet kontakter man som handläggare har bör detta underlätta möjligheterna till samarbete.

Tragiska livssituationer, aggressivitet och upplevd tyngd

Det finns en känslomässig del i arbetsbelastningen. Att möta människor med tragiska livssituationer, att bli utsatt för aggressivitet eller att uppleva frustration inför planeringar som drar åt olika håll, påverkar hur belastande man upplever olika ärenden. Något som påverkar mycket är den oro och frustration man kan känna när man möter barn som riskerar att fara illa. Vad gäller denna del av det som är tungt skulle bättre kunskap i socialkontorets interna struktur och en ökad kontakt mellan avdelning för ekonomiskt bistånd och avdelningarna för barnutredningar kunna öka hanterbarheten. Ökad kunskap om barnens situation och vad som kan vara grund för insatser från socialkontorets sida skulle också kunna leda till att fler barns situation uppmärksammades och att fler barn därmed får rätt insatser.

En annan del av den mer känslomässiga belastningen som framkom vid några olika intervjuer var en antydning om att upplevelsen i sig inte var godkänd. ” jag vet att jag inte skall arbeta med detta, men det berör ändå” ” Detta har ju inte med socialbidraget att göra men...” Det finns en skillnad i att hantera själva frågan och att hantera de känslor man själv har inför en situation som kan vara viktigt att lyfta fram.

Vill vi påverka våra arbetsuppgifters hanterbarhet?

Inte till vilket pris som helst. Socialkontoret har ett syfte och ett mål med sin verksamhet. Linköpings socialkontor har det övergripande målet att stärka människors möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv. Insatser man gör för att öka hanterbarheten i det enskilda ärendet får inte motverka socialkontorets syfte och mål. De insatser som kan göras för att minska tyngden på socialkontoret skall inte vara till men för den enskilde på kort eller lång sikt. Om föreslagna åtgärder som till en början är resurskrävande på sikt kan minska belastningen på socialkontoret och dessutom vara till gagn för den enskilde bör de vara väl värda en satsning. Det finns flera olika sätt att påverka den upplevda tyngden i ärenden, de olika sätt vi kan välja att göra detta på har konsekvenser även för andra saker som t ex biståndsbehovets varaktighet, vilken service den enskilde får av socialkontoret, och hur vi förvaltar de kommunala medel som vi har att hantera. Men om vi utan att förlora målen kan minska tyngden i enskilda ärenden så leder det till frigörande av resurser. Resurser som kan användas till en ökad effektivitet och en bättre service till den enskilde. Att minska tyngden i de enskilda ärenden leder också till en ökad hanterbarhet vilket är en av grundkomponenterna i en god arbetsmiljö.

Referenser

Antonovsky, Aaron (1987). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.

Karasek, Robert och Theorell, Töres (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books

Lipsky, Michael (1980). *Streetlevel bureaucracy, dilemmas of the individual in public service*. New York: Russel Sage Foundation

Riksförsäkringsverket (2003). *Psykosocial arbetsmiljö och långvarig sjukskrivning*. RFV analyserar 2003:3

Socialstyrelsen (2003). *Ekonomiskt bistånd, stöd för rättstillämpning och handläggning*. Socialstyrelsen: Stockholm

Nilsson, Christer (2005.) *Arbetsrelaterad sjukfrånvaro DNR 2005.0174*. Rapport till socialnämnden.

Internt arbetsmaterial från socialnämnden i Linköping. (2005). *Riktlinjer: allmän information; målsättning och inriktning*.

Vilken ålder har du? <30, 30-45, eller >45

Vilken utbildning har du?:

Hur länge har du arbetat på förvaltningen <1 år, 1-3 år 3-10 år, >10 år

Arbetar du specialiserat?

Vilken anställningsform har du?

Hur upplevs arbetssituationen ?

Upplever du arbetet som helhet som tungt och krävande

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls tungt och 10 är mycket tungt.

Upplever du arbetet som helhet som intressant och stimulerande

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls intressant och stimulerande och 10 är mycket intressant och stimulerande.

För de nyanställda: hur upplevde du introduktionen i arbetet?

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är alldeles för lite och 10 är utmärkt.

Om du upplevde introduktionen som bristande på vilket sätt brister det? Hur kompenseras detta?

Har du valt de arbetsuppgifter du har som förstahandsval, andrahandsval, eller blivit tilldelad arbetsuppgifterna.

Hur motsvarar arbetsuppgifterna de förväntningar man haft när man valde/fick dem.

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är Stämmer inte alls, mycket besviken
5 är stämmer helt överens och 10 är stämmer inte alls är positivt överraskad.

Hur omväxlande upplever du arbetet?

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är Väldigt enahanda 10 är mycket omväxlande

I hur hög grad kräver arbetet samarbete med andra (utöver klienten)

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är nästan aldrig och 10 är mycket ofta

Vilka kräver det samarbete med?

Finns i allmänhet fungerande samarbete med t ex Vårdcentraler, annan sjukvård, Psykiatrimottagningen St Lars Arbetsförmedlingen Skolor, Komvux gymnasieskolor Försäkringskassan Projekt riktade mot arbetsmarknadsinsatser eller utbildning som tex Resurstorget, arbetsprövningsplatser som t ex gårdshuset Andra projekt, de olika delarna av råd och stöd, Vilka samarbetspartners saknas? På vilken nivå ligger samarbetet? Är det på handläggare/handläggarnivå eller finns det även ett samarbete på högre nivå ? Finns det upparbetade kanaler och rutiner för samarbete?.

Hur mycket kan du påverka din arbetssituation och ditt arbetssätt gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inget alls och 10 är helt och hållet.

Har din möjlighet att påverka din arbetssituation och arbetssätt förändrats? Hur ? Har den minskat mycket, minskat något, är oförändrat låg, är oförändrat hög, ökat något, eller ökat mycket? .

Upplever du att arbetet har stor betydelse för Klienterna ? gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket stor betydelse.

Upplever du att arbetet har stor betydelse för kollegor gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket stor betydelse.

Upplever du att arbetet har stor betydelse för förvaltningen/arbetsledningen gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket stor betydelse.

Upplever du att ditt arbete uppskattas av klienter? gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är uppskattas mycket.

Upplever du att ditt arbete uppskattas av samarbetspartners? gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är uppskattas mycket.

Upplever du att ditt arbete uppskattas av förvaltningen/arbetsledningen? gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är uppskattas mycket.

Varifrån kommer positiv feedback:

Varifrån kommer negativ feedback:

Finns det tillräckligt med möjlighet att få råd i bedömningar och beslut gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket god möjlighet.

Varifrån får du råd i bedömningar och beslut? Är det vid grupptillfällen, gruppchef, skrivet material, kollegor, eller annat?

Finns det tillräckligt med möjlighet att få annat stöd än i beslutsfrågor? Ge gärna exempel på vad det kan handla om.
gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket god möjlighet.

Varifrån får du annat stöd? Är det vid grupptillfällen, gruppchef, kollegor, eller annat?

Hur stabil upplever du arbetsgruppen vad gäller personalomsättning.
gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är ständig förändring i arbetsgruppen och 10 är ingen förändring i arbetsgruppen.

Hur upplever du din möjlighet till utveckling i arbetet?
gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är ingen alls och 10 är mycket god möjlighet.

Om låg vad upplever du att det beror på? saknas utvecklingsmöjligheter eller saknas tid att utnyttja möjligheten saknas. Eller annat? Hur viktigt är det med möjlighet till utveckling?

Upplever du att det finns tillräckliga resurser för att kunna fullgöra arbetet på ett för dig tillräckligt bra sätt?
gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är mycket goda resurser.

Om det finns en resursbrist var finns den?
När ditt arbete inte blir "tillräckligt bra" vad är det i första hand som brister?

Hur viktigt är det att ha tillräckligt resurser?

Hur väl stämmer uppdraget som handläggare/socialsekreterare på ekonomiskt bistånd som det beskrivs i riktlinjerna, med hur du arbetar i dag?

Försörjning

”Handläggningen av ekonomiskt bistånd syftar främst till att hjälpa den enskilde att hitta andra lösningar på sitt problem än att uppbära försörjningsstöd. Detta kan ske genom ett aktivt stöd i att hitta en försörjning, ekonomisk rådgivning eller att utreda behov av andra hjälpinsatser. Aktiva insatser i form av arbete, studier, sysselsättning, rehabilitering har företräde framför passiva insatser i form av enbart bidrag.”

gradera på en skala mellan 1 och 10 där 0 är inte alls och 10 är stämmer helt och hållet.

Om det inte stämmer i hög grad vad tror du är orsaken?:

Finns det andra direktiv angående handläggningen av ekonomiskt bistånd?
Explicita eller implicita.

Ärende nr..... Handläggare
.....

Hur krävande och svårt har du uppfattat detta ärende?
Gradera på en skala 1-5

Vad i ärendet är det som upplevts som tungt? Är det att ärendet tagit mycket tid i anspråk eller har det krävt mycket kraft och energi.

Hur ser klientens livssituation ut ?
Hur ser familjeförhållandena ut?
Vad har klienten för sysselsättning?

Hur har biståndsbehovet och handläggningen sett ut?
Har klienten haft en långvarig kontakt med socialkontoret?
Hur fick du ärendet?
Hur många beslut fattas i ärendet? Fattas många avslagsbeslut?
Har det funnits svåra beslut att fatta?
Hur omfattande har dokumentationen varit?

Hur mycket kontakter har du haft med klienten? hur har kontakterna sett ut, är det telefonkontakt, brev, besök? Hur många personliga besök har du haft med klienten?
Behövs tolk vid besök
Är klienten nåbar.

Är biståndet den enda inkomsten för klienten, en liten komplettering eller en större komplettering till egna inkomster. Hur troligt bedömer du det vara att klienten kommer att bli självförsörjande inom rimlig tid?

Vilka nätverk finns? Hur har samarbetet mellan socialkontor och klientens nätverk fungerat? Vilka förväntningar har nätverket haft på handläggning av ekonomiskt bistånd.

Vilka förväntningar har klienten haft på ekonomiskt bistånd?. Hur har klienten fått information om ekonomiskt bistånd?

Hur nöjd med beslut har klienten varit? Om klienten varit missnöjd med beslut eller bemötande hur har han/hon agerat? Har personen överklagat beslut eller anmält till tillsynsmyndighet? Har han/hon försökt direkt påverka handläggaren att ändra beslut?

Bilaga 2

Hur upplever du klientens förmåga att hantera sin livssituation?

Förekommer psykisk ohälsa, missbruk, kriminalitet, eller andra sociala problem, t ex utsatt för hot och våld, svårare relationsproblem, finns det någon fysisk ohälsa.

Har du upplevt aggressivt beteende från klienten eller dennes nätverk. På vilket sätt? Har det förekommit ilskna brev eller telefonsamtal. Från vem kommer dessa? Har det förekommit hot eller våld.

Upplever du att det finns något tragiskt i klientens livssituation?



FoU-rapporter i FoU Centrum

- FoU-rapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen
- FoU-rapport 2:2002 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbete med separerade föräldrar. Rapport om fokusgruppsintervjuer
- FoU-rapport 3:2002 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Sörgården - från ritbord till inflyttning. Slutrapport av delstudie ett.
- FoU-rapport 4:2002 **Karin Rulander**, Utvärdering av KUB-projektet – ett öppenvårdsprojekt för barn och ungdomar i Kinda kommun ur ett brukarperspektiv.
- FoU-rapport 5:2002 **Owe Anbäcken, Jan-Olof Hugozon**, Rehab Resurscentrum, en studie av ett utvecklingsprojekt inom äldreomsorgen, Linköping 1997-2000.
- FoU-rapport 6:2002 **Susanna Djerf, Maud Frithioff, Magnus Löfgren**, Egenutvärdering av KUB-projektet.
- FoU-rapport 7:2002 **Lisa Nylund, Christina Bexing**, Hemlöseprojektet 1999-2001.
- FoU-rapport 8:2002 **Anita Karlsson, Lena Lundmark**, Förebyggande av fallskador bland äldre personer i särskilt boende – en multiprofessionell kvalitetsmodell.

- FoU-rapport 9:2003 **Eva Forss, AnnMari Löf**, Hur utbildning av vårdpersonal påverkar äldres utevistelser på särskilt boende. Utevistelsens hälsobefrämjande effekter på människan.
- FoU-rapport 10:2003 **Owe Anbäcken, Helena Klöfver**, Implementering av ett kvalitetssystem. En studie inom omsorgsverksamheten i Åtvidaberg.
- FoU-rapport 11:2003 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. En arbetsmodell.
- FoU-rapport 12:2003 **Helena Klöfver, Lise-Lotte Ardell**, Vad tycker ungdomar om Råd och Stöds ungdomsverksamhet? Utarbetandet av ett utvärderingsinstrument.
- FoU-rapport 13:2003 **Katarina Berzell, Maria Persson, Sara Ågren**, Projekt Trampolin. Egenutvärdering av en projektverksamhet.
- FoU-rapport 14:2003 **Eva Ellström, Bodil Ekholm**, Att lära i arbetslag. En studie inom hemtjänsten.
- FoU-rapport 15:2003 **Irène Johansson**, Etnicitet och åldrande är mer än äldre invandrare.
- FoU-rapport 16:2004 **Christin Strömstedt**, Arbetsrehabilitering för psykiskt funktionshindrade och Daglig Verksamhet för personer med utvecklingsstörning - ett samverkansprojekt mellan olika huvudmän
- FoU-rapport 17:2004 **John Boman, Stefan Johansson**, Organiseringen av individ- och familjeomsorgen i Östergötlands län. En pilotstudie.
- FoU-rapport 18:2004 **Irene Rönnqvist, Agneta Lindgren**, Kompetens- och verksamhetsutveckling vid sex BoDa-enheter. Beskrivning och utvärdering vid sex BoDa-enheter (boende och daglig verksamhet) för gravt utvecklingsstörda personer i Linköpings kommun.

- FoU-rapport 19:2004 **Projektgrupp: Johan Adriansson, Cecilia Borg, Andreas Capilla, Ammie Envall, Lisbeth Nilsson, Sirpa Lumme, Stefan Ringdahl, Kicki Zentio**, Den livskraftiga arbetsplatsen. En förstudie vid äldreboendet Danbomsgården i Kinda kommun.
- FoU-rapport 20:2004 **Owe Anbäcken, Mats Ericsson**, Bygga för en ny generation, Förändring och lärande på deltagarnas villkor
- FoU-rapport 21:2004 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Ett Sörgården för de äldre? Rapport två
- FoU-rapport 22:2004 **Ann-Christin Cederborg**, Kan frivilliga öppenvårdsinsatser löna sig?
- FoU-rapport 23:2004 **Henrik Danielsson, Malin Wass, Jerker Rönnberg**, Utvärdering av projektet Arbete och sysselsättning för yngre funktionshindrade i Linköpings kommun
- FoU-rapport 24:2005 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. Rapport om Fokusgruppsintervjuer; en Arbetsmodell och Utvärdering.
- FoU-rapport 25:2005 **Olle Knutsson**, Samverkan inom missbruksvården i Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög kommuner.
- FoU-rapport 26:2005 **Kerstin Angvik, Liselotte Björk**, Anhörigstöd på dagverksamhet för personer med demenshandikapp
- FoU-rapport 27:2005 **Mikael Nilsson**, Kompetenscentrum för utveckling av gruppinriktat socialt arbete.
- FoU-rapport 28:2005 **Annika Larsson**, Kund, Omsorgstagare eller Pappa. En studie av mötet mellan pensionär och enhetschef i hemtjänsten vid tecknandet av serviceavtal.
- FoU-rapport 29:2005 **Stefan Johansson**, Så ett frö och låt det gro. En studie av det särskilda boendet Aspen i Vadstena.

- FoU-rapport 30:2005 **Kjell Thun** (red.), Den Hälsofrämjande och livskraftiga arbetsplatsen. Ett projekt med offentliga och privat verksamhet i nätverkssamarbete juni 2002 – augusti 2004.
- FoU-rapport 31:2006 **Britt Lundén**, Nio år efteråt. En uppföljning av alla som 1996 hade offentlig omsorg i hemmet i Motala kommun.
- FoU-rapport 32:2006 **Ylva Bjerke, Anita Karlsson**, Delaktig till 100 %. Ett Hela-projekt inom Produktion Omsorg i Linköpings kommun
- FoU-rapport 33:2006 **Annlouise Gadd, Elisabet Kjellander, Lotta Lindgren**, Familjegruppsamtal. Bamse-teamets metodutveckling av sociala utredningar gällande fysisk misshandel av barn.
- FoU-rapport 34:2006 **Ingalill Thor, Per-Erik Ellström, Bodil Ekholm, Eva Ellström, Dan Rönnqvist**, FoU i praktiken. En studie av aktörer och projekt inom en flerkommunal FoU-verksamhet.
- FoU-rapport 35:2006 **Ann-Christin Cederborg**, Barns Behov I Centrum, Perspektiv på socialtjänstens utredningsarbete när barn misstänks fara illa.
- FoU-rapport 36:2006 **Bo Davidson, Dan Rönnqvist**, Kompetensförsörjning inom äldreomsorg.
- FoU-rapport 37:2006 **Ann-Christin Cederborg**, ”Lönsamhet” med frivilliga öppenvårdsinsatser - En långtidsuppföljning av klienters utveckling.
- FoU-rapport 38:2007 **Anne-Sofie Anlén, Gun Lanneström, Maj Berg**, Samtalsbehandling och taktil stimulering - en utvärdering av behandlingsinsatser
- FoU-rapport 39:2007 **Tobias Leoson**, Avslutade institutions- och familjehemsplaceringar av ungdomar 2004-2005. Beskrivning och analys

- FoU-rapport 40:2007 **Petra Dannapfel**, Makten över vardagen. Omsorgsarbete och brukarinflytande ur hemtjänstpersonalens perspektiv -en fokusgruppsstudie
- FoU-rapport 41:2007 **Linda Schultz, Helena Klöfver**, Delrapport från Landeryds Ängar, en studie av ett samverkansprojekt mellan Linköpings kommun och Östergötland läns landsting.
- FoU-rapport 42:2008 **Jenny Dahl, Mats Greiff**, Samforskning. Ett utvärderings- och kompetensutvecklingsprojekt med familjen som lärare
- FoU-rapport 43:2008 **Lena Hallgren-Berger**, Filbyterare i backspegeln. Uppföljning av ungdomar som varit inskrivna hos Filbytergruppen, Stöd och arbetsträning, vid Linköpings kommun.
- FoU-rapport 44:2008 **Lena Josefsson**, Anhörigvårdarens upplevelser av roller och känslor i relation till närstående och växelboende.
- FoU-rapport 45:2008 **Lise-Lotte Ardell**, Från Bistånd till Service. En studie om organisationens betydelse för utveckling av arbetssätt.
- FoU-rapport 46:2008 **Lisbeth Eriksson**, Behandling utan hinder, - utvärdering av projektet ”HVB på service”.
- FoU-rapport 47:2008 **Malena Gustavson**, Om att stödja våldsutsatta kvinnor som missbrukar. Reflektioner kring Projekt Greta på Stadsmissionen i Linköping.
- FoU-rapport 48:2009 **Lina Nyqvist & Isabella Sedin**, Metoder och arbetssätt på ett kommunalt HVB-hem.
- FoU-rapport 49:2009 **Pernilla Bergström**, Utveckling av kontaktmannaskap och lärande samtal-en studie genomförd inom äldreomsorgen.
- FoU-rapport 50:2009 **Elisabet Cedersund, Katarina Lundborg, Els-Marie Anbäcken**, Garnisonen - ett steg på väg!, Om starten av ett korttidsboende för äldre personer på väg hem från sjukhus.

- FoU-rapport 51:2009 **Susanne Engström, Maria Lindahl, Lisa Tällberg**, En metod det svänger om! Rytmtterapi för personer med neurologiska skador.
- FoU-rapport 52:2009 **Ann-Marie Markström**, Serviceinsatser inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Möjligheter och dilemman.
- FoU-rapport 53:2009 **Stefan Lundberg**, ACTION – ett anhörigstöd. Testat i Linköpings kommun under 2 år
- FoU-rapport 54:2009 **Åse Andersson**, Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor



Arbetsrapporter i FoU Centrum

- Arbetsrapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red) **Miriam Berger**
(textbearbetning), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen – en sammanfattning.
- Arbetsrapport 2:2002 **Caroline Johansson**, Kunskapsöverföring – en källa till utveckling och lärande? En utvärdering av ett projekt för utveckling av metoder och kompetens för ökad kunskapsöverföring mellan personal inom olika vårdspecialiteter.
- Arbetsrapport 3:2002 **Verksamhetsberättelse** för FoU-centrum för vård och omsorg 2000-2001.
- Arbetsrapport 4:2002 **Margareta Junghard-Lindell**, Vad är viktigt för att må bra på äldre da'r? En enkätundersökning om hälsofrämjande insatser för äldre.
- Arbetsrapport 5:2002 **Margot Månsson**, Omsorgsrekryterare – handledare i vård och omsorg. Linköpings kommun september 2000 – juni 2002.
- Arbetsrapport 6:2003 **Anette Olsson & Monica Karlsson**, Samtalsgrupper – om kärlek, känslor och sexualitet för kvinnor och män med intellektuella och fysiska funktionshinder.
- Arbetsrapport 7:2003 **Berit Bäck & Christina Isakson**, Metodutveckling för uppföljning av myndighetsbeslut. En studie och utveckling av uppföljningsinstrument inom äldre- och handikappomsorg.

- Arbetsrapport 8:2005 **Annelie Gullström & Eva-Lena Lundberg**, Dansens betydelse för personer med en demensdiagnos. En studie inom äldreomsorgen i Linköping.
- Arbetsrapport 9:2006 **Sara Wilhelmsson**, ”Senior Service” Från planeringsstyrd till efterfrågestyrd vård och omsorg. Ett projekt inom Trägårn’s hemtjänstområde
- Arbetsrapport 10:2006 **Eva Hulth, Anna-Karin Jern, Bo Lundén, Bo Mörling**, Trygghetsboende i Motala kommun. Blev det som det var tänkt?
- Arbetsrapport 11:2007 **Lars Jonsson, Susanne Martinsson, Pernilla Öhlin**. Vi bor på landet. Lilla Åby Östergård, bostad med särskild service enligt LSS.
- Arbetsrapport 12:2008 **Helena Klöfver**, Nätverk som stöd för lärande och utveckling inom Kompetensstegen.

