



Kartläggning av kompetensnivå hos bistånds- och LSS-handläggare i Jämtlands kommuner 2019

©FOU JÄMT, ÖSTERSUND 2019

ISSN: 1651-7253

FÖRFATTARE: Elin Ring, Monica Eriksson och Nils
Stenström

Innehållsförteckning

Bakgrund	4
Syfte och mål	7
Metod	7
Design.....	7
Procedur	8
Material	9
Datainsamling och respondenter	9
Analys	10
Metodologiska överväganden	11
Etiska aspekter	11
Resultat	11
Resultat bakgrundsfrågor.....	11
Resultat självkattningsfrågor för hela gruppen handläggare, samt indelat efter yrkeserfarenhet och verksamhetsområde.	15
Resultat självkattningsfrågor indelat efter examen	28
Resultat relaterade till förutsättningar på arbetsplatsen	33
Diskussion	38
Metoddiskussion	38
<i>Design.....</i>	38
<i>Material.....</i>	38
<i>Datainsamling och respondenter.....</i>	39
<i>Analys</i>	39
Resultatdiskussion	39
Förslag på fortsatt arbete.....	45
Referenser	46

Bakgrund

Socialstyrelsen samlar årligen in och publicerar öppna jämförelser (ÖJ) inom bland annat socialtjänstens områden och kommunal hälso- och sjukvård. I ÖJ presenteras indikatorer för att följa utveckling i verksamheterna. Indikatorerna speglar olika förhållanden och kan således användas för att mäta och följa upp kvaliteten i verksamheterna. De huvudsakliga målgrupperna för resultaten är beslutsfattare och utförare inom socialtjänstens verksamheter. Syftet med ÖJ är att stimulera till kunskapsutveckling för att främja en jämlik socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård med god kvalitet. Målet är att de verksamhetsförbättringar som ÖJ kan stimulera till kommer brukaren till gagn, att den enskilde får rätt insatser utifrån dennes behov.

Indikatorerna i ÖJ grundas på tillgänglig kunskap, beprövad erfarenhet, lagstiftning och har förankring i brukarperspektivet. Socialstyrelsen har tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) tagit fram sex kvalitetsområden för ÖJ, kring vilka indikatorerna samlas. Ett kvalitetsområde är kunskapsbaserad verksamhet, vilket bland annat omfattar indikatorn; om kommunen har en aktuell samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling.

Det finns många definitioner av kompetens, Illeris (2013) skriver att kompetens handlar om att ha förmåga att hantera olika typer av praktiska utmaningar som man möter i professionen. Kompetens innefattar att ha kunskaper och färdigheter som man kan och vill använda i det praktiska arbetet. Vidare menar Illeris (2013) att vissa villkor måste vara uppfyllda för att skapa och främja en miljö för lärande och kompetensutveckling. De grundläggande villkoren är engagemang- praktik- reflektion, där de olika villkoren hänger samman och är nödvändiga för att kompetensutveckling ska bli långsiktig och hållbar. Kort betyder det att kompetensutveckling åskådliggörs på ett individuellt plan för att skapa engagemang och att det tydliggörs på vilket sätt kompetensen förväntas komma till användning i arbetet. *Engagemang*, anses som en grundförutsättning för lärande och för att det ska kunna få karaktären av kompetensutveckling. Det som ska läras in ska upplevas relevant och intressant, att det konkretiseras (hur det ska användas i praktiken), att handläggaren är delaktig när målet med lärandet formuleras (vad ska kompetensutvecklingen resultera i?) och att processen består av både praktiska övningar och problemlösning. *Praktik*, om av-

sikten med kompetensutveckling är att utveckla kompetenser inom ett bestämt område, är det centralt att processen innefattar praktik inom området. Växelverkan mellan arbetsplats och utbildningsmiljö. *Reflektion*, för att öka förutsättningarna för att kompetensutvecklingen ska bli varaktig är det nödvändigt att under hela lärandeprocessen ges tid för strukturerad reflektion, gärna både enskilt och i grupp (Illeris, 2013).

I den här kartläggningen har vi valt att definiera kompetens som förmåga att utföra uppgifter genom att använda/tillämpa teoretiska kunskaper och praktiska färdigheter.

I de allmänna råden (Socialstyrelsen, 2007; 2008) regleras personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör valda tillämpningsområden och lagutrymmen. Förutom förslag på adekvat utbildning regleras i de allmänna råden områden som rör introduktion och stöd för personal som saknar yrkeserfarenheter inom tillämpningsområdet. Vidare redovisas vilka kunskapsområden personal behöver behärska liksom vad ett professionellt förhållningssätt och bemötande innebär. De allmänna råden avslutas med att personal behöver fortbildning och vidareutbildning för att upprätthålla och utveckla den kompetensnivå som behövs för att kunna utföra arbetsuppgifterna.

Socialstyrelsen skriver i sina anvisningar (2018, a) att handledning kan ha en stödjande funktion för personalen, bidra till den professionella utvecklingen och fungera som en kvalitetssäkring av verksamheten. När det gäller kontinuerlig fortbildning så kan den användas för att säkra tillgång till aktuell kunskap och utveckling inom området. Slutligen menar Socialstyrelsen (a.a.) att vidareutbildning på högskolenivå ger handläggaren möjlighet att fördjupa sina kunskaper. Flera klientgrupper inom socialtjänstens områden har komplexa och sammansatta behov och skälen till behoven varierar och förändras över tid.

I Socialstyrelsens handbok för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (2015, b) poängteras områden som förmåga att bedöma behov som en av de viktigaste uppgifterna vid handläggning av ärenden men också betydelsen av att kunna följa upp de individuellt behovsprövade insatserna. Tid för reflektion kring sina egna värderingar samt att ha ett kritiskt förhållningssätt till sitt eget arbete behövs för att kunna erbjuda brukarna ett professionellt bemötande och förhållningssätt.

Inspektionen för vård och omsorg [IVO] har i en rapport (2016,a) sammanställt resultat av två tillsynsinsatser, en som avsåg myndighetsutövning enligt lagen (SFS 1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, [LSS], och en som avsåg

myndighetsutövning inom hemtjänsten, som beviljats med stöd av Socialtjänstlagen [SoL] (SFS 2001:453). I rapporten har IVO identifierat några faktorer eller förutsättningar som kan påverka i vilken omfattning myndighetsutövningen håller den kvalitet som kan förväntas. I rapporten redovisas bland annat att en arbetssituation med för få bistånds- och LSS-handläggare bidragit till att kommunerna tvingats åsidosätta kompetensutveckling för berörda yrkesgrupper.

I Socialstyrelsens kunskapssammanställning (2018, c) över betydelsen av organisation och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheterna, betonas att hög ärendebelastning kan utgöra hinder för kompetensutveckling, leda till avsteg från handlägningsrutiner och försvåra möten med brukare som håller god kvalitet.

Socialtjänsten idag är alltmer specialiserad till skillnad mot den tidigare mer integrerade organisationsformen. Utvecklingen mot en alltmer specialiserad organisationsform ställer andra krav på dagens handläggare vilket skapar behov av kompetensutveckling hos personal (Socialstyrelsen, 2018, b). De flesta handläggare i glesbygdskommuner arbetar fortsatt i integrerat. IVO (2016,b) har i en rapport granskat knapp 500 ärenden med syfte att klargöra hur de som ansöker om insatser inom LSS uppfattat handlägningsprocessen. IVO konstaterar att det förekommer många brister i myndighetsutövningen och där en orsak anges vara bristande kompetens hos handläggarna. IVO menar att kommunerna genom att ge en god introduktion till nyanställda och erbjuda möjligheter till kompetensutveckling och handledning skulle kunna säkerställa myndighetsutövningen.

I Sörmland genomfördes under perioden 2015–2017 ett länsgemensamt introduktionsprogram för nyanställda socialsekreterare inom den sociala barn- och ungdomsvården. Introduktionsprogrammet innefattade tre delar, introduktionsutbildning, yrkeshandledning och lokalt mentorskap. En delrapport (Ansved, 2017) visar att deltagarnas helhetsintryck varit mycket positiva, speciellt uppskattat har varit att introduktionsprogrammet genomförts länsgemensamt. Insyn i hur andra kommuner arbetar med liknande frågeställningar lyfts fram, liksom att den länsgemensamma utbildningen bidragit till ett mer enhetligt arbete inom barn- och ungdomsvården och har ökat påverkansmöjligheterna för en bättre socialtjänst. I utvärderingen av yrkeshandledningen förmedlar deltagarna att handledningen har påverkat deras förutsättningar att vara kvar i yrket på så sätt att de blivit styrkta och hoppfulla inför framtiden. Handledningen har också enligt deltagarna bidragit till professionell utveckling. I Jämtland finns ett liknande kompetensutvecklingsprogram för socialsekreterare som genomförts vid två tillfällen men som ännu inte utvärderats.

Resultat från ÖJ 2018 visar att bland länets åtta kommuner så är det enbart Östersunds kommun som har en samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling

som bygger på verksamhetens mål, kartläggning och analys av personalens individuella kompetens¹. Resultat från ÖJ 2019 visar att numera även Krokom och Strömsund anger att de har en aktuell samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling. Som Socialstyrelsen (2018, a) skriver kan planen ha tagits fram på kommun och /eller länsnivå. Här avses handläggare som inom nämndens verksamhet svarar för utredningar och/eller planering, uppföljning enligt SoL² och LSS³ dock inte enhetschefer/motsvarande med verksamhets-, personal- och budgetansvar. En person kan vara handläggare inom flera områden och denne kan behöva kompetensutveckling inom samtliga områden. Regionala utvecklingsgruppen (RUG) prioriterade arbetet med en samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling som ett förbättrings/utvecklingsområde under hösten 2018, vilket sedan diskuterats och förankrats i förvaltningschefsgruppen. RUG har tillsammans med FoU Jämt satt som mål i *Handlings-/aktivitetsplan- öppna jämförelser* att en kompetensutvecklingsplan har tagits fram och godkänts 2021. Som en inledande del i det arbetet har länets förvaltningschefer bedömt att det behövs en aktuell bild/kartläggning över de faktiska förhållanden som gäller i länets alla kommuner vad gäller bistånds- och LSS-handläggares kompetensnivåer.

Syfte och mål

Syftet med kartläggningen har varit att beskriva kompetensnivå hos bistånds-och LSS-handläggare i Jämtlands läns åtta kommuner. Målet är att kartläggningen ska bidra till att kompetensutvecklingsplaner för olika professionsgrupper kan tas fram.

Metod

Design

Kartläggningen har genomförts med en beskrivande design baserad på en webbenkät.

¹ Avser bistånds- och LSS- handläggare

² Socialtjänstlag (2001:453)

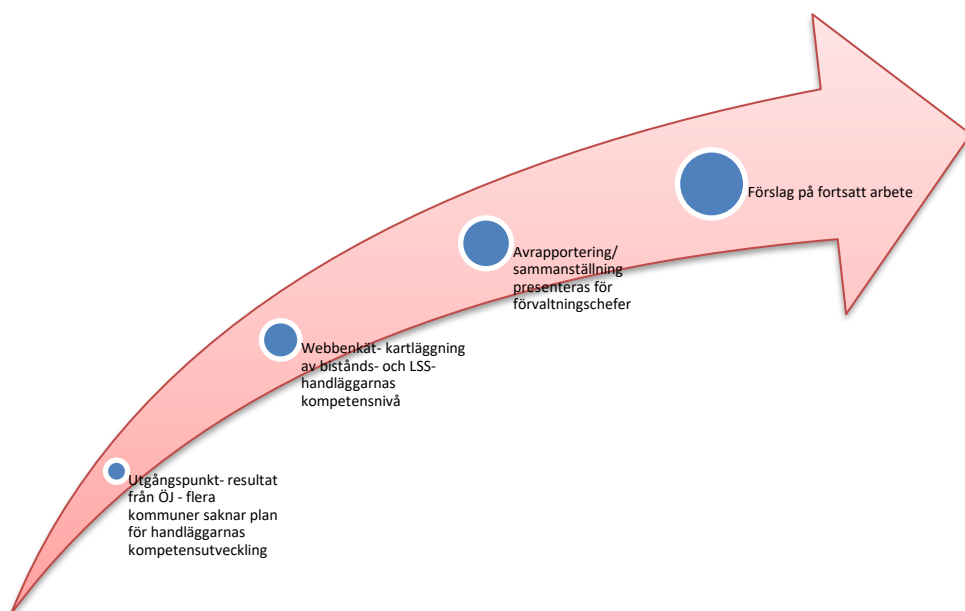
³ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

Procedur

Under 2018 års analysarbete av öppna jämförelser (ÖJ) prioriterade den regionala utvecklingsgruppen (RUG), den 29/10 2018 indikatorer inom alla ÖJ-områden att arbeta vidare med i länet. Vissa av dessa indikatorer ligger inom respektive kommuns eget ansvar att arbeta vidare med, exempelvis rutiner. Inom en rad områden framkom det dock förutsättningar att arbeta vidare gemensamt på regional nivå. Dessa områden har lyfts till berörd chefsgruppering för fortsatt diskussion. I separat upprättad *Handlings-/aktivitetsplan- öppna jämförelser 2018* vid möte med RUG den 12 december konkretiserades bland annat området handläggarnas kompetensutveckling.

Förvaltningscheferna fick en kort sammanfattning av *Handlings-/aktivitetsplan- öppna jämförelser 2018*, vid möte 25 januari och fortsatt arbete/ställningstaganden skedde under våren 2019. Vid dialogdagen den 22 mars 2019 informerades förvaltningschefer av FoU Jämt om resultat från ÖJ och vilka förbättrings-/utvecklingsområden som RUG prioriterat. Plan för handläggarnas kompetensutveckling var ett prioriterat område att ta ställning till. Förvaltningscheferna beslutade att uppdraga till FoU Jämt att ta fram ett förslag till enkät för kartläggning av kompetensnivå hos bistånds- och LSS-handläggare i länet. Särskilt att beakta i konstruktion av enkätfrågorna var vilka krav som finns i lagstiftning för dessa yrkesutövare.

Inför förvaltningschefernas möte 11–12 april 2019 hade förslaget till enkät distribuerats och vid mötet diskuterades och gavs förslag på revideringar av enkäten. Vid mötet enades förvaltningscheferna om att enkäten efter erforderliga ändringar/justeringar skulle sändas ut under v 18.



Figur 1. Process för kartläggning kompetensnivå hos bistånds- och LSS-handläggare.

Material

Enkätfrågorna har konstruerats i enkätverktyget Microsoft Forms med utgångspunkt från de allmänna råden för aktuella tillämpningsområden (Socialstyrelsen, 2007; 2008) samt med stöd i de begrepp som Socialstyrelsen använder (2018, a). Innan enkäten sändes till förvaltningscheferna har innehållet och frågornas utformning sakgranskats av erfaren biståndshandläggare. Enkäten kom att bestå av totalt 26 frågor, fördelat på bakgrundsfrågor, frågor av karaktären ja eller nej, självskattningsfrågor och några så kallade öppna frågor.

Datainsamling och respondenter

Den färdiga webbenkäten med tillhörande informationstext sändes från FoU Jämt till förvaltningschef i respektive kommun. De vidarebefordrade till samtliga bistånds- och LSS-handläggare i sina respektive kommuner med uppmaning om att besvara enkäten senast 15 maj 2019. Webbenkäten var konstruerad så att när svaren sändes gick de direkt till FoU Jämt. Inga uppgifter om namn på handläggarna har

varit kända hos FoU Jämt. Förvaltningscheferna meddelade uppgifter om antalet handläggare i respektive kommun. En första påminnelse sändes till förvaltningschefer den 15 maj 2019, då det saknades svar. Ytterligare två påminnelser sändes den 20 och 27 maj 2019. I tabell 1 redovisas antalet handläggare per kommun, baserat på de uppgifter som förvaltningscheferna lämnat. Det totala antalet handläggare var 70.

Tabell 1. Antal bistånds- och LSS-handläggare i respektive kommun maj 2019.

Kommun	Antal bistånds- och LSS-handläggare
Berg	3
Bräcke	5
Härjedalen	7
Krokom	9
Ragunda	3
Strömsund	8
Åre	5
Östersund	30
Totalt antal	70

Analys

Vissa av de inkomna svaren har bearbetats med stöd i Excel och redovisas i antal handläggare och procentuell andel handläggare. De öppna frågorna har grupperats/kategoriserats utifrån likheter och skillnader, antalet svar inom varje grupp/kategori redovisas i tabellform. I föreliggande rapport har resultaten sammanställts på länsnivå⁴. Vissa resultat redovisas utifrån yrkeserfarenheter/anställningstid och vissa indelat i verksamhetsområde /lagrum. Resultat från enkätfrågorna 14–17 gällande självskattad kompetens har i presentation av resultaten sorterats i övergripande områden för att kunna hanteras på ett meningsfullt sätt. Sorteringen har gjorts så att svarsalternativen mycket hög, hög och ganska hög har slagits samman till en kategori som benämnts hög. Svarsalternativen ganska låg, låg och mycket låg har slagits samman och benämnts låg. Motivet till att svarsalternativ slagits samman till så kallade typvärden, hög respektive låg, var för att undvika skevheter i svarsfördelningen. Många möjliga svarsalternativ men få respondenter inom varje svarsalternativ minskar möjligheterna att sammanställa ett relevant resultat. Svarsalternativet ej aktuellt har behållits intakt. Självskattad kompetensnivå har undersökts i förhållande till yr-

⁴ Respektive kommuns resultat har dock på grupp nivå lämnats till förvaltningschef för fortsatt arbete med kompetensutveckling i den egna kommunen.

keseferenhet och verksamhetsområde. Självskattad kompetensnivå har också undersökts i förhållande till examen, indelat på dem med examen som socionom eller från social omsorgslinje som en grupp och de med övrig examen som den andra gruppen.

Metodologiska överväganden

En webbenkät ansågs som ett lämpligt sätt att samla in uppgifter kring handläggarnas kompetensnivå. Formen för datainsamling bedömdes som både tidseffektiv och inte alltför resurskrävande vid analysen. Ytterligare en aspekt som vägdes in var att den tid handläggarna skulle behöva avsätta för att besvara enkäten ansågs som rimlig.

Etiska aspekter

Resultaten i föreliggande rapport har presenterats på länsnivå för att inte röja enskilda handläggares identitet. I de kommunspezifika resultaten som har lämnats till respektive förvaltningschef kan det däremot vara möjligt att identifiera enskilda handläggaren då antalet handläggare är få i vissa kommuner. Kartläggningen syftade bland annat till att utgöra underlag inför framtida utbildningsinsatser för handläggarna. Vidare kan kartläggningen motiveras som en del i det systematiska kvalitetsarbetet (Socialstyrelsen, 2011) inom respektive kommuns egen verksamhet.

Resultat

Resultat bakgrundsfrågor

Som framgår av tabell 2 besvarades enkäten av totalt 60 handläggare, vilket ger en svarsfrekvens på 86 procent. Svarsfrekvensen varierade mellan 73 och 100 procent i de åtta kommunerna i länet. I sex kommuner har alla handläggare besvarat enkäten, i två kommuner - Krokoms och Östersund - har två respektive åtta handläggare inte svarat, se tabell 2. I genomsnitt har handläggarna lagt ner drygt 12 minuter på att besvara de 26 frågorna i enkäten. Fem frågor i enkäten var fritextfrågor⁵ som inte var obligatoriska att besvara. Ett varierande antal handläggare har valt att besvara dessa frågor. Bortfallet inom varje fråga framgår i resultatredovisningen.

⁵ Gäller frågorna, 6, 10,11, 13 och 26.

Tabell 2. Antal bistånds- och LSS-handläggare i respektive kommun i maj 2019 samt antal besvarade enkäter i respektive kommun.

Kommun	Antal bistånds- och LSS-handläggare	Antal bistånds- och LSS-handläggare som besvarade enkäter
Berg	3	3
Bräcke	5	5
Härjedalen	7	7
Krokom	9	7 ⁶
Ragunda	3	3
Strömsund	8	8
Åre	5	5
Östersund	30	22 ⁷
Totalt antal	70	60

I tabell 3 nedan redovisas bakgrundsinformation om handläggarna som besvarat enkäten. Här framgår att 93 procent är kvinnor och 81 procent uppger biståndshandläggare som sitt yrke. Drygt hälften, 53 procent, anger att de har arbetat som längst två år inom nuvarande verksamhetsområde och mer än var fjärde har arbetat kortare tid än ett år. Alla utom en uppger att de har högskoleutbildning, majoriteten har socionomexamen (58 %), näst vanligast är examen från social omsorgslinje (15 %) medan 27 procent har annan examen⁸. Majoriteten (58 %) har tagit sin examen efter år 2005 och knappt var tredje handläggare har erlagt examen inom de senaste fyra åren. Nio av tio handläggare har en fast anställning och 78 procent anger att de arbetar heltid.

Efter gruppering av data framkommer att 44 handläggare arbetar renodlat inom SoL, tio renodlat inom LSS och sex arbetar inom båda lagrummen, det vill säga både LSS och SoL. När det gäller hur länge handläggarna arbetat inom angivet verksamhetsområde har uppgifterna delats in efter de med kortare yrkeserfarenhet än 2 år (n=32), de med mellan 3 och 5 års yrkeserfarenhet (n=6) och slutningen de som har arbetat 6 år eller längre (n=22). Indelningarna efter verksamhetsområde och yrkeserfarenhet har gjorts för att undersöka om erfarenhet från viss lagstiftning respektive anställningstid har betydelse i relation till redovisad kompetensnivå. Yrkeserfarenhet i relation till kompetensnivå kan vara av särskilt intresse eftersom insatser för att ut-

⁶ Svar från två handläggare saknas

⁷ Svar från åtta handläggare saknas

⁸ Annan examen; arbetsterapeut, del av högskola, fil.kand., förvaltningsjurist, rehabiliteringsvetenskap, sjuksköterska, sjukgymnast, social service, sociologi och statsvetenskap

veckla medarbetares kompetens ofta utgår från anställningstid, där vissa insatser rik-
tas till nyanställda och andra till mer seniora medarbetare. Slutligen har vi undersökt
relationen mellan handläggarnas examen och självskattad kompetensnivå. Här har
jämförelser gjorts mellan å ena sidan de med examen från socionomutbildning eller
social omsorgslinje och å andra sidan de med annan examen.

Tabell 3. Resultat av bakgrundsfrågor om handläggarna (n=60)

Fråga	Antal	
Kön	Kvinnor	56
	Män	3
	Annan könstillhörighet	1
Yrke/befattning	Biståndshandläggare	49
	LSS-handläggare	10
	Bistands- och LSS-handläggare	1
Arbetar inom verksamhets- område ⁹	LSS barn	15
	LSS Vuxna	16
	SoL barn/vuxna/äldre	49
	Annat	2 ¹⁰
Sammanlagd tid inom angi- vet verksamhetsområde	Kortare än 1 år	17
	1–2 år	15
	3–5 år	6
	6–10 år	7
	Mer än 10 år	15
Anställningsform	Tillsvidareanställd/fast anställning	54
	Tidsbegränsad anställning/vikariat	6
Tjänstgöringsgrad	Heltid	47
	Deltid	12
	Timanställd	1
Högsta utbildningsnivå	Högskoleutbildning/universitet	59
	Annat	1 ¹¹
Examen ¹²	Socionom	35
	Social omsorgslinje	9
	Övrig examen	16
Examensår ¹³	1975–1984	2
	1985–1994	4
	1995–2004	15
	2005–2014	17
	2015–2019	18

⁹ Möjligt att ange flera svarsalternativ

¹⁰ Här finns en respondent som arbetar inom LSS för både barn och vuxna samt SoL barn / vuxna / äldre och en respondent som arbetar inom socialpsykiatri samt LSS för både barn och vuxna

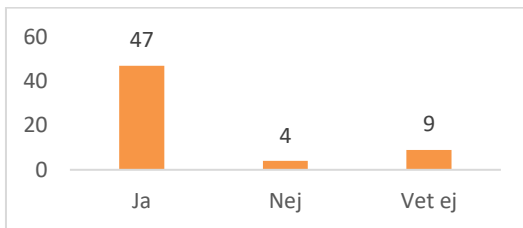
¹¹ Respondent har svarat: "del av högskola"

¹² Här saknas svar från tre respondenter

¹³ Här saknas svar från fyra respondenter

I fråga 6, som är en fritextfråga som besvarats av 40 handläggare, kunde respondenterna ange annan yrkeserfarenhet som de bedömde relevant i förhållande till nuvarande befattning/tjänst. Exempel på vad som angetts som komplementär yrkeserfarenhet är biståndshandläggare, enhetschef inom hemtjänst, enhetschef särskilt boende, handläggare inom myndighet, kurator, omvårdnadspersonal, personlig assistent, sjukgymnast, sjuksköterska, skötare, socialsekreterare och undersköterska.

En majoritet av handläggarna, närmare 80 procent (n=47) anser att de har tillräcklig kompetens för att utföra de arbetsuppgifter vederbörande har idag, se figur 2. Fyra handläggare anser inte att de har tillräcklig kompetens. Gemensamt för dessa var att alla arbetat kortare tid än 2 år inom angivet verksamhetsområde. Nio respondenter vet inte om den egna kompetensen är tillräcklig. Sex av dessa har arbetat kortare tid än 2 år medan tre har 6 år eller längre yrkeserfarenhet inom angivet verksamhetsområde. I gruppen som svarat att de har tillräcklig kompetens finns representation av handläggare från alla länets åtta kommuner, bland handläggare som svarat att de inte anser att de har tillräcklig kompetens finns handläggare från tre kommuner och bland de som inte vet om de har tillräcklig kompetens återfinns handläggare från sex kommuner.



Figur 2. Anser du att du har tillräcklig kompetens för att utföra de arbetsuppgifter du har idag?

I fråga 13, som också var en fritextfråga, efterfrågades om handläggarna anser sig sakna någon/några kompetenser. Frågan besvarades av nio handläggare och svaren har sammanställts i tabell 4 nedan.

Tabell 4. Exempel på kompetenser som handläggarna anser att de saknar

Kompetenser som deltagarna uppger att de saknar	Antal ¹⁴
Regelbunden påfyllning kring aktuell lagstiftning och juridik	4
Utveckling och kompetens behövs alltid	2
Psykisk hälsa/ohälsa	2
Utredning om demens/kunskaper om demens	2
Kunskaper inom olika sjukdomar och diagnoser	1
Mer kunskap om funktionsnedsättningar	1
Kunskap om missbruksproblematik	1
Kunskaper om minoritetsgrupper/normavvikande grupper	1

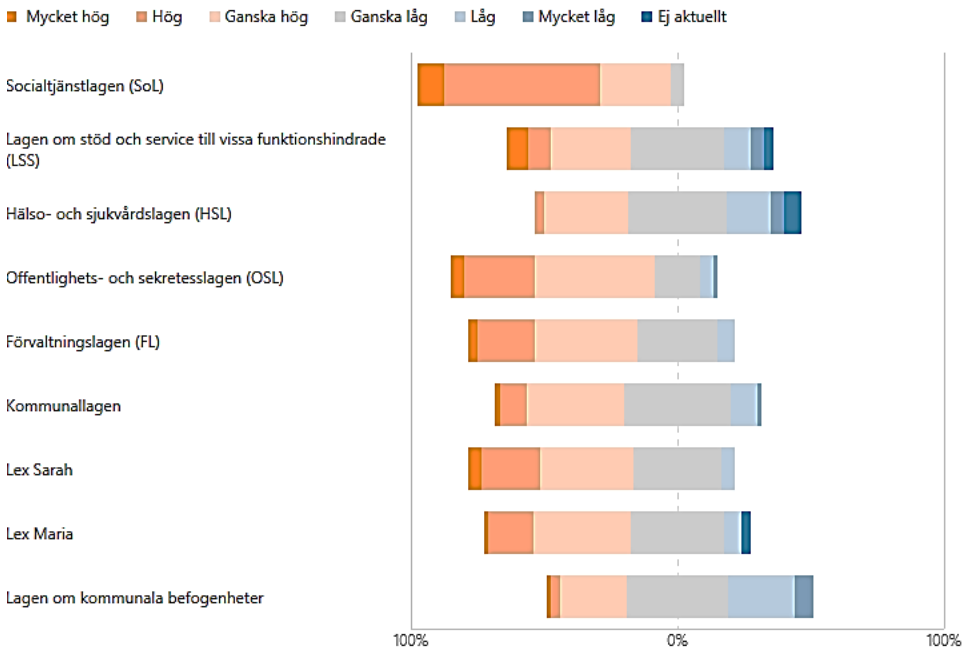
Resultat självskattningsfrågor för hela gruppen handläggare, samt indelat efter yrkeserfarenhet och verksamhetsområde.

Fyra frågor i enkäten var så kallade självskattningsfrågor kring kompetensnivå hos handläggarna. Svaren redovisas för hela gruppen (n= 60) i figur 3–6 och kommenteras i direkt anslutning till respektive figur, dels i relation till yrkeserfarenhet, dels i relation till verksamhetsområde. Den streckade linjen i figur 3–6, markerad med 0 % ska tolkas i relation till de liggande staplarna, det vill säga respektive frågeområde. Ju fler respondenter som skattat hög nivå av kompetens ju längre till vänster finns stapeln och tvärtom, ju fler respondenter som skattat låg nivå av kompetens desto längre till höger finns stapeln.

I fråga 14 uppmanades respondenterna att skatta sin kompetensnivå kring vissa angivna områden/lagrum, se figur 3.

¹⁴ En handläggare kan ha angett mer än en kompetens som denne anser sig sakna

KARTLÄGGNING KOMPETENSIVÅ HOS BISTÅNDS- OCH LSS-HANDLÄGGARE I JÄMTLANDS KOMMUNER 2019



Figur 3. Självskattad kompetensnivå hos handläggare inom angivna områden.

Som framgår av figuren skattar handläggarna sin kompetensnivå inom angivna lagrum relativt olika. Majoriteten skattar sin kompetensnivån som mycket hög, hög, eller ganska hög framför allt kring Socialtjänstlagen där 95 procent av handläggarna uppgett något av dessa svarsalternativ. Även inom andra lagrum skattar majoriteten sin kompetens som relativt hög¹⁵. Det gäller Offentlighets- och sekretesslagen (där 77 % uppgett mycket hög till ganska hög kompetens), Förvaltningslagen (63 %), Lex Sarah (62 %) och Lex Maria (60 %). För andra lagrum skattar mindre än hälften av handläggarna sin kompetens som relativt hög. I fallande skala kommer Kommunallagen (där 48 % uppger relativt hög kompetens), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (46 %), Hälso- och sjukvårdslagen (35 %) och Lag om kommunala befogenhet (30 %).

Sambandet mellan kompetens avseende specifik lagstiftning och **yrkeserfarenhet** är inte entydigt, vilket framgår av tabell 5 nedan. När det gäller Socialtjänstlagen

¹⁵ Relativt hög kompetens har angetts för dem som angett något av de tre svarsalternativen ”mycket hög kompetens”, ”hög kompetens” eller ”ganska hög kompetens”.

(SoL), Offentlighets- och sekretesslagen (OSL), Förvaltningslagen (FL) och Kommunallagen bedöms kompetensnivån något högre¹⁶ bland dem med längre yrkeserfarenhet medan det omvända gäller för Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Lagen om kommunala befogenheter, där alltså de med kortast yrkeserfarenhet uppger högst kompetens. För Lex Sarah och Lex Maria är skillnaderna i uppgiven kompetensnivå små mellan handläggare med olika lång yrkeserfarenhet. Sammantaget ser vi alltså att handläggare med yrkeserfarenheter om 6 år eller mer skattar lägre kompetensnivå än handläggare med kortare yrkeserfarenhet kring flera av de angivna lagarna.

Tabell 5. Handläggarnas självskattade kompetensnivå indelat efter yrkeserfarenheter.

Frågeområde	Yrkeserfarenhet	0–2 år (n= 32)	3–5 år (n= 6)	6 år eller mer (n= 22)
	Kompetensnivå			
SoL	Hög	29 (91%)	6 (100%)	22 (100%)
	Låg	3 (9 %)	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
LSS	Hög	17 (53%)	2 (33%)	9 (41%)
	Låg	14 (44%)	4 (67 %)	12 (55%)
	Ej aktuellt	1 (3 %)	-	1 (4,5 %)
HSL	Hög	12 (37%)	2 (33 %)	7 (32) %
	Låg	17 (53 %)	4 (67%)	14 (64%)
	Ej aktuellt	3 (9%)	-	1 (4,5%)
OSL	Hög	22 (69%)	6 (100%)	18 (81%)
	Låg	10 (31 %)	-	4 (18%)
	Ej aktuellt	-	-	-
FL	Hög	16 (50%)	5 (83 %)	17 (77%)
	Låg	16 (50 %)	1 (17%)	5 (23%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Kommunallagen	Hög	12 (37 %)	5 (83 %)	12 (55 %)
	Låg	20 (63%)	1 (17%)	10 (45%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Lex Sarah	Hög	20 (63 %)	3 (50%)	14 (64%)
	Låg	12 (37 %)	3 (50%)	8 (36%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Lex Maria	Hög	19 (59%)	3 (50%)	14 (64%)
	Låg	12 (37%)	3 (50%)	8 (36%)
	Ej aktuellt	1 (9%)	-	-
Lagen om kommunala befogenheter	Hög	11 (34%)	1 (17%)	6 (27%)
	Låg	21 (66%)	5 (83%)	16 (73%)
	Ej aktuellt	-	-	-

¹⁶ Hög kompetensnivå är ett sammanslaget värde som används för handläggare som angivit något av svarsalternativen ”Mycket hög kompetens”, ”Hög kompetens” eller ”Ganska hög kompetens”.

I tabell 6 nedan redovisas självbedömd kompetensnivå indelat efter de olika **verksamhetsområden** som handläggarna arbetar inom. På grund av att få handläggare arbetar med LSS eller en kombination av LSS och SoL bör resultaten tolkas försiktigt. Den självbedömda kompetensnivån om SoL förefaller dock genomgående hög oavsett vilket verksamhetsområde respondenten arbetar inom. Handläggare som arbetar med LSS eller en kombination av LSS och SoL uppger väsentligt lägre kompetensnivå inom det egna området. Närmare hälften skattar sin kompetensnivå som låg, vilket ger en likartad bild som i figur 3. LSS-handläggarna skattar dock sin kompetens kring andra områden som Hälso- och sjukvårdslagen, Offentlighets- och sekretesslagen, Förvaltningslagen och Lex Sarah och Maria högre än SoL-handläggarna, men skillnaderna är i regel relativt små. Tydligast är skillnaderna när det gäller de sistnämnda lagarna, Lex Sarah och Lex Maria, vilket sannolika förklaras av att Lex Sarah tillämpas inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning och Lex Maria avser allvarliga vårdskador. Förutom kompetens kring Socialtjänstlagen bedömer SoL-handläggarna sin kompetens som högre än LSS-handläggarna när det gäller Kommunallagen samt Lagen om kommunala befogenheter. Sammantaget ser vi alltså att LSS-handläggarna bedömer att de har hög kompetens inom fler områden än SoL-handläggarna, men när det gäller det ”egna” lagområdet bedöms kompetensnivån påfallande låg.

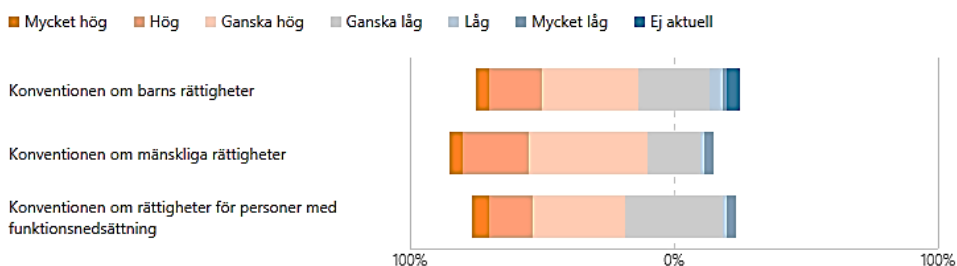
Tabell 6. Självskattad kompetensnivå indelat efter verksamhetsområde

Frågeområde	Verksamhetsområde	LSS	LSS och SoL	SoL
	Kompetensnivå	(n=10)	(n= 6)	(n=44)
SoL	Hög	9 (90%)	6 (100%)	42 (95%)
	Låg	1 (10%)	-	2 (5%)
	Ej aktuellt	-	-	-
LSS	Hög	5 (50%)	3 (50%)	20 (45%)
	Låg	5 (50 %)	3 (50%)	23 (52%)
	Ej aktuellt	-	-	1 (3%)
HSL	Hög	4 (40%)	2 (33%)	15 (34%)
	Låg	4 (40 %)	4 (67%)	27 (61%)
	Ej aktuellt	2 (20%)	-	2 (5%)
OSL	Hög	8 (80%)	5 (83%)	33 (75%)
	Låg	2 (20%)	1 (17%)	11 (25%)
	Ej aktuellt	-	-	-
FL	Hög	7 (70%)	3 (50%)	28 (64%)
	Låg	3 (30%)	3 (50%)	16 (36%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Kommunallagen	Hög	4 (40%)	1 (17%)	24 (55%)
	Låg	6 (60 %)	5 (83%)	20 (45%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Lex Sarah	Hög	8 (80%)	2 (33%)	27 (61%)
	Låg	2 (20 %)	4 (67%)	17 (39%)
	Ej aktuellt	-	-	-

KARTLÄGGNING KOMPETENSNIVÅ HOS BISTÅNDS- OCH LSS-HANDLÄGGARE I JÄMTLANDS KOMMUNER 2019

Lex Maria	Hög	8 (80%)	1 (17%)	24 (55%)
	Låg	1 (10%)	5 (83%)	19 (43%)
	Ej aktuellt	1 (10 %)	-	1 (3%)
Lagen om kommunala befogenheter	Hög	3 (30%)	-	15 (34%)
	Låg	7 (70%)	6 (100%)	29 (66%)
	Ej aktuellt	-	-	-

I fråga 15 ombads respondenterna att skatta sin kompetensnivå kring tre konventioner, närmare bestämt konventionerna om -barns rättigheter, -mänskliga rättigheter och - rättigheter för personer med funktionsnedsättning, se figur 4.



Figur 4. Självskattad kompetensnivå hos handläggare inom angivna konventioner.

Som figur 4 visar skattar majoriteten av handläggarna, 75 procent, sin kompetensnivå som mycket hög till ganska hög när det gäller konventionen om mänskliga rättigheter. Kompetens rörande konventionerna om barns rättigheter respektive rättigheter för personer med funktionsnedsättning skattas något lägre.

I tabell 7 har kompetens om konventionerna delats in utifrån yrkeserfarenhet. Av tabellen framgår att oavsett yrkeserfarenhet bedömer minst hälften av handläggarna att de har hög kompetens rörande konventionen om barns rättigheter. En större andel handläggare med kort yrkeserfarenhet (69 %) bedömer att de har hög kompetens jämfört med kollegor med längre erfarenhet. Detsamma gäller konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, men skillnaden gentemot kollegor med lång yrkeserfarenhet (≥ 6 år) är marginell. När det gäller konventionen om mänskliga rättigheter, där kompetensnivån generellt alltså bedöms högst, anger en större andel handläggare med lång yrkeserfarenhet (82 %) att de har hög kompetens jämfört med övriga grupper, men även här är skillnaderna mellan grupperna relativt små.

Tabell 7. Handläggarnas självskattade kompetensnivå indelat efter yrkeserfarenheter

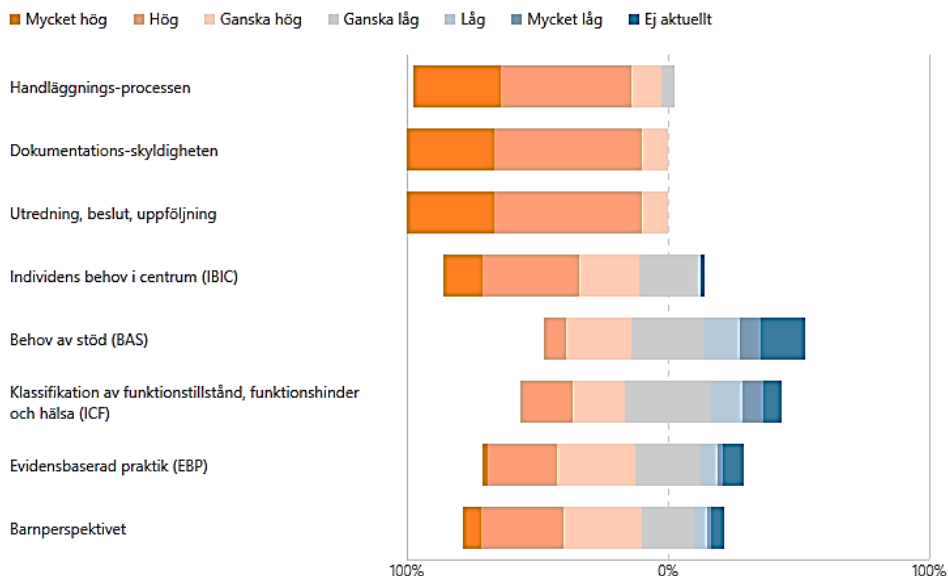
Frågeområde	Yrkeserfarenhet	0–2 år	3–5 år	6 år eller mer
	Kompetensnivå	(n = 32)	(n= 6)	(n= 22)
Konventionen om barns rättigheter	Hög	22 (69%)	3 (50%)	13 (59%)
	Låg	7 (22%)	3 (50%)	9 (41%)
	Ej aktuellt	3 (9%)	-	-
Konventionen om mänskliga rättigheter	Hög	24 (75%)	4 (67%)	18 (82%)
	Låg	8 (25%)	2 (33%)	4 (18%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning	Hög	20 (62%)	3 (50%)	13 (59%)
	Låg	12 (38%)	3 (50%)	9 (41%)
	Ej aktuellt	-	-	-

Kompetens om ovanstående konventioner uppdelat utifrån **verksamhetsområde** redovisas i tabell 8. Tabellen visar att åtta av tio LSS-handläggare bedömer att de har hög kompetens beträffande konventionen om barns rättigheter. Motsvarande andel bland SoL-handläggare är drygt sex av tio. Även när det gäller konventionen om mänskliga rättigheter ligger LSS-handläggarna i topp, men här är skillnaderna mot övriga grupper små. Kompetens kring konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning bedöms något överraskande likvärdigt av LSS- respektive SoL-handläggare, sex av tio uppger hög kompetens. Kompetensnivån kring dessa tre konventioner bedöms genomgående lägre bland respondenter som arbetar både inom LSS och SoL, men gruppen består enbart av sex personer så resultaten bör tolkas försiktigt.

Tabell 8. Självskattad kompetensnivå indelat efter verksamhetsområde

Frågeområde	Verksamhetsområde	LSS	LSS och SoL	SoL
	Kompetensnivå	(n=10)	(n= 6)	(n= 44)
Konventionen om barns rättigheter	Hög	8 (80%)	2 (33%)	28 (64%)
	Låg	2 (20%)	4 (67%)	13 (30%)
	Ej aktuellt	-	-	3 (6%)
Konventionen om mänskliga rättigheter	Hög	8 (80%)	4 (67%)	34 (77%)
	Låg	2 (20%)	2 (33%)	10 (23%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning	Hög	6 (60%)	3 (50%)	27 (61%)
	Låg	4 (40%)	3 (50%)	17 (39%)
	Ej aktuellt	-	-	-

I fråga 16 uppmanades handläggarna att skatta sin kompetensnivå inom ett antal specifika aspekter av yrkesutövningen, bland annat områden som handläggningsprocessen, utredningar och beslut, se figur 5.



Figur 5. Självsatt kompetensnivå hos handläggarna inom ovan angivna områden.

Som framgår av figuren bedömer samtliga sin kompetensnivå som relativt hög när det gäller dokumentationsskyldighet och utredning, beslut och uppföljning. Även kompetens kring handläggningsprocessen generellt bedöms av nästan alla (95 %) som relativt hög. Knappt 80 procent uppger relativt hög kompetens om barnperspektivet, 75 procent om IBIC¹⁷, 64 procent om en evidensbaserad praktik (EBP), 43 procent om klassifikationssystemet ICF¹⁸ och slutligen knappt 40 procent om bedömningsinstrumentet BAS¹⁹.

¹⁷ Individens behov i centrum, IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt utvecklat för de som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. IBIC är en vidareutveckling av Äldres behov i centrum, ÅBIC.

¹⁸ Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) erbjuder en struktur och ett standardiserat språk för att beskriva funktionstillstånd och funktionshinder i relation till hälsa.

¹⁹ Bedömningsinstrumentet Behov Av Stöd (BAS) är ett formulär som biståndshandläggare kan använda för att bedöma äldre personers svårigheter i den dagliga livsföringen och behov av hjälp eller stöd.

I tabell 9 har den självbedömda kompetensen inom specifika aspekter av yrkesutövningen (figur 5) ställts i relation till **yrkeserfarenhet**. Tabellen visar att en stor majoritet av handläggarna, mellan 83 och 100 procent, anger hög kompetensnivå²⁰ oavsett yrkeserfarenhet när det gäller handlägningsprocessen, dokumentationsskyldighet och utredning, beslut och uppföljning. Inom några områden²¹ bedömer en större andel handläggare med kort yrkeserfarenhet att de har hög kompetens jämfört med handläggare med lång yrkeserfarenhet, men skillnaderna är genomgående små eller mycket små. När det gäller kompetens kring EBP och barnperspektivet anger en större andel med lång yrkeserfarenhet hög kompetensnivå.

Tabell 9. Självskattad kompetensnivå indelat efter yrkeserfarenheter

Frågeområde	Yrkeserfarenhet	0–2 år (n=32)	3–5 år (n=6)	6 år eller mer (n=22)
	Kompetensnivå			
Handlägningsprocessen	Hög	32 (100%)	5 (83%)	20 (90%)
	Låg	-	1 (17%)	2 (10%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Dokumentationsskyldighet	Hög	32 (100%)	6 (100%)	22 (100%)
	Låg	-	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
Utredning, beslut, uppföljning	Hög	32 (100%)	6 (100%)	22 (100%)
	Låg	-	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
IBIC	Hög	24 (75%)	5 (83%)	16 (73%)
	Låg	8 (25%)	1 (17%)	5 (23%)
	Ej aktuellt	-	-	1 (4%)
BAS	Hög	12 (38%)	1 (17%)	7 (32%)
	Låg	16 (50%)	4 (67%)	12 (55%)
	Ej aktuellt	4 (12%)	1 (17%)	3 (13%)
ICF	Hög	14 (44%)	2 (33%)	8 (36%)
	Låg	14 (44%)	4 (67%)	14 (64%)
	Ej aktuellt	4 (12%)	-	-
EBP	Hög	18 (56%)	3 (50%)	14 (64%)
	Låg	9 (28%)	3 (50%)	8 (36%)
	Ej aktuellt	5 (16%)	-	-
Barnperspektivet	Hög	23 (72%)	4 (67%)	17 (77%)
	Låg	6 (19%)	2 (33%)	5 (23%)
	Ej aktuellt	3 (9%)	-	-

I tabell 10 har den självbedömda kompetensen inom specifika aspekter av yrkesutövningen ställts i relation till de olika **verksamhetsområden** handläggarna arbetar inom. Tabellen visar att nästan alla, mellan 93 – 100 procent, bedömer att de har

²⁰ Hög kompetens har angetts när respondenten valt något av svarsalternativen ”mycket hög kompetens”, ”hög kompetens” eller ”ganska hög kompetens”.

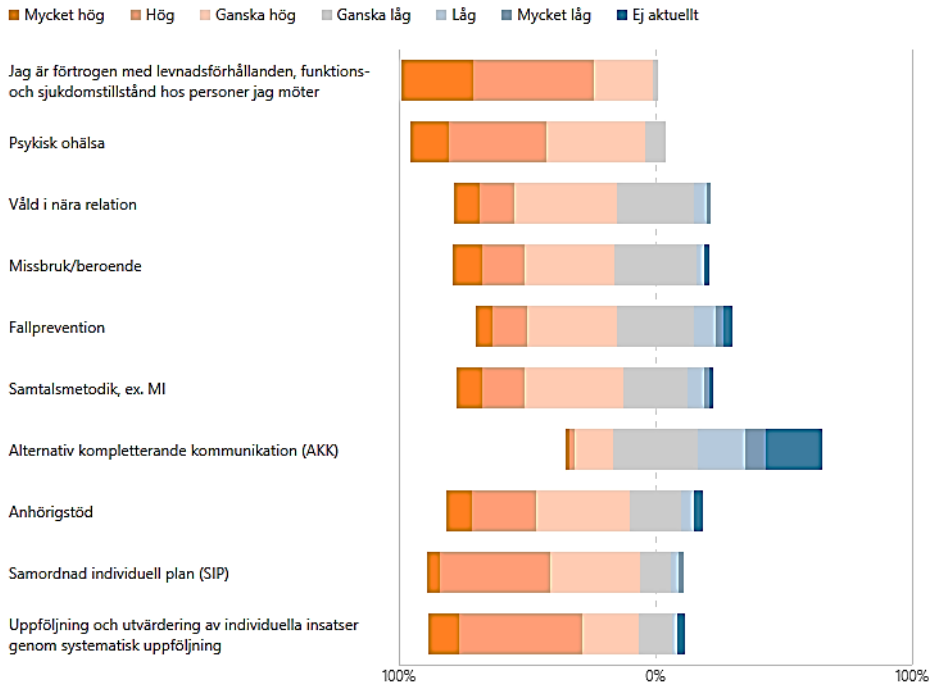
²¹ Som framgår av tabell 9 gäller detta handlägningsprocessen, IBIC, BAS, ICF.

hög kompetens om handläggningsprocessen, dokumentationsskyldigheten och utredning, beslut och uppföljning, oavsett om de arbetar med SoL, LSS eller bägge områdena. Även kompetensen kring barnperspektivet och IBIC bedöms generellt som hög av en stor majoritet av handläggarna. Här är det något vanligare att LSS-handläggare anger hög kompetens jämfört med SoL-handläggare, men skillnaderna är små. När det gäller evidensbaserad praktik (EBP), klassifikationssystemet ICF och bedömningsinstrumentet BAS bedömer färre handläggare att de har hög kompetens. Cirka 6 av 10 SoL och LSS-handläggare bedömer att de har hög kompetens om EBP, medan motsvarande för ICF ligger mellan 4 och 5 av tio och för BAS mellan 3 och 4 av 10. För ICF och BAS är det vanligare att LSS-handläggare anger hög kompetens. Den påtagliga skillnaden i självskattad kompetens mellan SoL och LSS-handläggare kring det egna verksamhetsområdet som framkom i tabell 6 (95 % vs. 50 %) återspeglas alltså inte när handläggarna bedömer sin kompetens inom specifika aspekter av ärendehandläggningsprocessen.

Tabell 10. Handläggarnas självskattade kompetensnivå indelat efter verksamhetsområde

Frågeområde	Verksamhetsområde	LSS (n=10)	LSS och SoL (n= 6)	SoL (n= 44)
	Kompetensnivå			
Handläggningsprocessen	Hög	10 (100%)	6 (100%)	41(93%)
	Låg	-	-	3 (7%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Dokumentationsskyldighet	Hög	10 (100%)	6 (100%)	44 (100%)
	Låg	-	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
Utredning, beslut och uppföljning	Hög	10 (100%)	6 (100%)	44 (100%)
	Låg	-	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
IBIC	Hög	8 (80%)	3 (50%)	34 (77%)
	Låg	1 (10%)	3 (50%)	10 (23%)
	Ej aktuellt	1 (10%)	-	-
BAS	Hög	4 (40%)	1 (17%)	15 (34%)
	Låg	4 (40%)	5 (83%)	21 (48%)
	Ej aktuellt	2 (20%)	-	8 (18%)
ICF	Hög	5 (50%)	-	19 (43%)
	Låg	5 (50%)	6 (100%)	21 (48%)
	Ej aktuellt	-	-	4 (9%)
EBP	Hög	6 (60%)	2 (33%)	27 (61%)
	Låg	3 (30%)	4 (67%)	13 (30%)
	Ej aktuellt	1 (10%)	-	4 (9%)
Barnperspektivet	Hög	8 (80%)	3 (50%)	33 (75%)
	Låg	2 (20%)	3 (50%)	8 (18%)
	Ej aktuellt	-	-	3 (7%)

I fråga 17 ombads handläggarna att bedöma sin kompetensnivå inom bland annat levnadsförhållanden- och sjukdomstillstånd hos de personer man möter i arbetet men också inom mer övergripande områden som psykisk ohälsa, våld i nära relation, missbruk/beroende, fallprevention, samtalsmetodik, anhörigstöd, samordnad individuell plan (SIP) och systematisk uppföljning (SU), se figur 6.



Figur 6. Självsatt kompetensnivå hos handläggarna inom ovan angivna områden.

Som framgår av figur 6 bedömer så gott som samtliga handläggare att de har mycket hög till ganska hög kompetens om levnadsförhållanden och funktions- och sjukdomstillstånd inklusive psykisk ohälsa hos de personer de möter i arbetet. Något färre, cirka åtta av tio, anser på motsvarande sätt att de har kompetens om samordnad individuell plan (SIP) och systematisk uppföljning av individuella insatser. Sju av tio känner sig kompetenta när det gäller stöd till anhöriga medan sex av tio uppger kompetens kring samtalsmetodik, missbruk eller beroende av alkohol och droger och våld i nära relationer. När det gäller fallprevention uppger lite drygt hälften mycket hög till ganska hög kompetens medan endast knappt 2 av 10 anger detta för alternativ kompletterande kommunikation (AKK).

Resultat utifrån yrkeserfarenhet, se tabell 11, visar genomgående små skillnader när det gäller självbedömd kompetens mellan handläggare med lång- respektive kort

yrkeserfarenhet, oftast inte mer än ett par procentenheter. När det gäller kompetens kring levnadsförhållanden och funktions- och sjukdomstillstånd hos de personer man möter i arbetet uppger i stort sett samtliga att de har hög kompetens²². Liknande resultat återfinns inom området psykisk ohälsa, även om något fler respondenter uppgett låg kompetens här. Sammantaget överensstämmer bedömningarna i hög grad med de resultat som framgår av figur 6.

Tabell 11. Handläggarnas självskattade kompetensnivå indelat efter yrkeserfarenheter

Frågeområde	Yrkeserfarenhet	0–2 år (n= 32)	3–5 år (n=6)	6 år eller mer (n= 22)
	Kompetensnivå			
Jag är förtrogen med levnadsförhållanden, funktions- och sjukdomstillstånd hos personer jag möter	Hög	32 (100%)	6 (100%)	21 (95%)
	Låg	-	-	1 (5%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Psykisk ohälsa	Hög	31 (97%)	4 (67%)	20 (90%)
	Låg	1 (3%)	2 (33%)	2 (10%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Våld i nära relation	Hög	21 (66%)	3 (50%)	15 (68%)
	Låg	11 (34%)	3 (50%)	7 (32%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Missbruk/beroende	Hög	21 (66%)	3 (50%)	14 (64%)
	Låg	10 (31%)	3 (50%)	8 (36%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	-	-
Fallprevention	Hög	18 (56%)	3 (50%)	12 (54%)
	Låg	12 (38%)	3 (50%)	10 (46%)
	Ej aktuellt	2 (6%)	-	-
Samtalsmetodik, ex MI	Hög	21 (66%)	3 (50%)	15 (68%)
	Låg	10 (31%)	3 (50%)	7 (32%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	-	-
Alternativ kompletterande kommunikation (AKK)	Hög	6 (19%)	1 (16%)	4 (18%)
	Låg	18 (56%)	4 (67%)	14 (64%)
	Ej aktuellt	8 (25%)	1 (16%)	4 (18%)
Anhörigstöd	Hög	23 (72%)	4 (67%)	16 (73%)
	Låg	7 (22%)	2 (33%)	6 (27%)
	Ej aktuellt	2 (6%)	-	-
Samordnad individuella plan (SIP)	Hög	28 (88%)	4 (67%)	18 (82%)
	Låg	4 (12%)	2 (33%)	4 (18%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Uppföljning och utvärdering av individuella insatser genom systematisk uppföljning	Hög	26 (81%)	5 (84%)	18 (82%)
	Låg	4 (12%)	1 (16%)	4 (18%)
	Ej aktuellt	2 (6%)	-	-

²² Även här utgör ”Hög kompetens” en sammanslagning av svarsalternativen Mycket hög kompetens, Hög kompetens samt Ganska hög kompetens.

Av tabell 12 framgår hur handläggarna bedömt sin kompetens inom samma områden som presenteras i figur 6, men här i relation till **verksamhetsområde**. Mönstret är delvis det samma som i tabell 11, d.v.s. i stort sett alla handläggare oavsett verksamhetsområde bedömer att de har hög kompetens om levnadsförhållanden och funktions- och sjukdomstillstånd. Skillnaden mellan handläggare inom olika verksamhetsområden utgörs endast av en LSS-handläggare som gjort en avvikande bedömning. På motsvarande sätt bedöms kompetensnivån om psykisk ohälsa genomgående hög och skillnaderna mellan handläggare inom olika verksamhetsområden är små. Något fler handläggare har dock bedömt att de har låg kompetens inom detta område. Inom områdena våld i nära relation, missbruk/beroende, fallprevention, samtalsmetodik samt anhörigstöd ser vi att en större andel LSS-handläggare bedömt att de har hög kompetens jämfört med övriga. För flera av dessa områden är skillnaderna också större än vad som framkommit i tidigare jämförelser. Även här ser vi alltså att den påtagliga skillnaden i självskattad kompetens inom det egna verksamhetsområdet mellan SoL och LSS-handläggare som framkom i tabell 6 (95 % vs. 50 %) inte återspeglas när handläggarna bedömer sin kompetens inom specifika yrkesrelaterade områden. Noterbart är kanske också att handläggare som hanterar både SoL och LSS bedömer lägre kompetens än renodlade SoL- respektive LSS-handläggare inom sju av de tio områden som tas upp i tabell 12.

Tabell 12. Handläggarnas självskattade kompetensnivå indelat efter verksamhetsområde

Frågeområde	Verksamhetsområde	LSS (n=10)	LSS och SoL (n= 6)	SoL (n=44)
	Kompetensnivå			
Jag är förtrogen med lev- nadsförhållanden, funkt- ions- och sjukdomstillstånd hos personer jag möter	Hög	9 (90%)	6 (100%)	44 (100%)
	Låg	1 (10%)	-	-
	Ej aktuellt	-	-	-
Psykisk ohälsa	Hög	9 (90%)	5 (83%)	41 (93%)
	Låg	1 (10%)	1 (17%)	3 (7%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Våld i nära relation	Hög	8 (80%)	2 (33%)	28 (64%)
	Låg	2 (20%)	4 (67%)	16 (36%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Missbruk/beroende	Hög	7 (70%)	2 (33%)	29 (66%)
	Låg	3 (30%)	4 (67%)	14 (32%)
	Ej aktuellt	-	-	1 (2%)
Fallprevention	Hög	7 (70%)	2 (33%)	24 (55%)
	Låg	3 (30%)	4 (67%)	18 (41%)
	Ej aktuellt	-	-	2 (4%)
Samtalsmetodik, ex MI	Hög	8 (80%)	2 (33%)	29 (66%)
	Låg	2 (20%)	4 (67%)	14 (32%)
	Ej aktuellt	-	-	1 (2%)
Alternativ kompletterande kommunikation (AKK)	Hög	2 (20%)	2 (33%)	7 (15%)
	Låg	6 (60%)	4 (67%)	26 (60%)
	Ej aktuellt	2 (20%)	-	11 (25%)
Anhörigstöd	Hög	9 (90%)	2 (33%)	32 (73%)
	Låg	1 (10%)	4 (67%)	10 (23%)
	Ej aktuellt	-	-	2 (4%)
Samordnad individuell plan (SIP)	Hög	8 (80%)	4 (67%)	38 (86%)
	Låg	2 (20%)	2 (33%)	6 (14%)
	Ej aktuellt	-	-	-
Uppföljning och utvärdering av individuella insatser ge- nom systematisk uppfölj- ning	Hög	8 (80%)	5 (83%)	36 (82%)
	Låg	2 (20%)	1 (17%)	6 (14%)
	Ej aktuellt	-	-	2 (4%)

Resultat självskattningsfrågor indelat efter examen

Nedan redovisas resultat beträffande självbedömd kompetensnivå med utgångspunkt i handläggarnas utbildningsbakgrund. Vi har jämfört två grupper utifrån uppgiven akademisk examen. Den ena gruppen består av handläggare med socionomexamen (n=35) eller examen från social omsorgslinje (n=9) och den andra gruppen består av handläggare med annan akademisk examen²³ (n=16). I tabell 14 redovisas respektive grupps yrkeserfarenhet och i vilken utsträckning man anser sig ha tillräcklig kompetens för sina arbetsuppgifter.

Tabell 14. Sammanställning över yrkeserfarenhet i antal år och övergripande självskattad kompetensnivå bland dem med examen som socionom eller social omsorgslinje respektive de med övriga examen.

Frågeområde	Socionom och social omsorgs- linje examen (n=44)	Övrig examen (n=16 ²⁴)
Yrkeserfarenhet		
0–2 år	19 (43%)	12 (75%)
3–5 år	5 (11%)	1 (6%)
6 år eller längre	20 (46%)	3 (19%)
Har du tillräcklig kompetens för att utföra de arbetsuppgifter du har idag?		
Ja	39 (89%)	10 (63%)
Nej	1 (2%)	2 (12%)
Vet ej	4 (9 %)	4 (25%)

Av tabellen framgår att en väsentligt större andel handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen har lång yrkeserfarenhet jämfört med de med annan examen. Skillnaden mellan självrapporterad kompetens i yrket är också påtaglig, där en betydligt större andel handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen bedömer att de har tillräcklig kompetens för att utföra sina arbetsuppgifter (89% vs. 63%). I vilken utsträckning lägre samlad kompetens sammanhänger med kortare yrkeserfarenheten är dock svårt att svara på givet att handläggare med kort yrkeserfarenhet relativt ofta bedömer att de har högre kompetens än de med lång erfarenhet

²³ Följande examen/utbildning finns representerad i gruppen: arbetsterapeut, del av högskola, fil.kand., förvaltningsjurist, rehabiliteringsvetenskap, sjuksköterska, sjukgymnast, social service, sociologi och statsvetenskap

²⁴ En handläggare har genomfört del av högskoleutbildning, saknar examen.

inom specifika områden av yrkesutövningen, se tabell 5, 7 och 9. Noterbart är också att osäkerheten om den egna kompetensen är påtaglig i gruppen med annan examen, en fjärdedel anger detta svarsalternativ.

I tabell 15 redovisas självskattad kompetens inom specifika områden uppdelat efter handläggarnas **examen**. Av tabellen framgår att handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen genomgående skattar högre kompetensnivåer jämfört med dem med annan examen. Skillnaderna är dessutom i flera fall relativt stora. Ända undantaget är Lex Maria där bedömningarna är likvärdiga mellan grupperna. Inom fyra frågeområden finns indikationer på behov av kompetensförstärkning, närmare bestämt kring LSS, HSL, Kommunallagen och Lagen om kommunala befogenheter. Inom dessa områden uppger omkring hälften eller mer låg kompetensnivå, oavsett typ av examen.

Tabell 15. Självskattad kompetensnivå indelat efter examen

Frågeområde	Examen	Socionom och social omsorgs- linje (n=44)	Övrig examen (n=16)
	Kompetensnivå		
SoL	Hög	43 (98%)	14 (88%)
	Låg	1 (2%)	2 (12%)
	Ej aktuellt	-	-
LSS	Hög	21 (48%)	7 (44 %)
	Låg	22 (50%)	8 (50%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	1 (6 %)
HSL	Hög	18 (41%)	3 (19%)
	Låg	25 (57%)	11 (69%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	2 (12%)
OSL	Hög	36 (81%)	10 (62%)
	Låg	8 (19%)	6 (38%)
	Ej aktuellt	-	-
FL	Hög	29 (66%)	9 (56%)
	Låg	15 (34%)	7 (44%)
	Ej aktuellt	-	-
Kommunallagen	Hög	23 (52%)	6 (38%)
	Låg	21 (48%)	10 (62%)
	Ej aktuellt	-	-
Lex Sarah	Hög	28 (64%)	9 (56%)
	Låg	16 (36%)	7 (44%)
	Ej aktuellt	-	-
Lex Maria	Hög	24 (54%)	9 (56%)
	Låg	19 (43%)	6 (38%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	1 (6%)
Lagen om kommunala befogenheter	Hög	15 (34%)	3 (19%)
	Låg	29 /66%)	13 (81%)
	Ej aktuellt	-	-

I tabell 16 redovisas självbedömd kompetens i relation till handläggarnas **examen** inom tre för yrkesutövningen relevanta konventioner. Det gäller konventionen om barns rättigheter, - mänskliga rättigheter samt - rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Av tabellen framgår att majoriteten av handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen, mellan 6 och 8 av tio, bedömer att de har hög kompetens om konventionerna. Handläggare med annan examen anger genomgående lägre kompetensnivå. För konventionerna om barns rättigheter och rättigheter för personer med funktionsnedsättning anger 62 procent respektive hälften av dem med annan examen låg kompetens. Resultaten kan tolkas som att det här finns behov av kompetensutvecklande insatser.

Tabell 16 Självskattad kompetensnivå indelat efter examen

Frågeområde	Examen	Socionom och social omsorgs- linje (n=44)	Övrig examen (n=16)
	Kompetensnivå		
Konventionen om barns rättigheter	Hög	33 (75%)	4 (25%)
	Låg	10 (23%)	10 (62%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	2 (12%)
Konventionen om mänskliga rättigheter	Hög	37 (84%)	9 (56%)
	Låg	7 (16%)	7 (44%)
	Ej aktuellt	-	-
Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning	Hög	27 (61%)	8 (50%)
	Låg	17 (39%)	8 (50%)
	Ej aktuellt	-	-

I tabell 17 redovisas självbedömd kompetens i relation till handläggarnas **examen** inom de områden som framgår av figur 5 ovan. Tabellen visar att oavsett examen bedömer samtliga eller en stor majoritet av handläggarna att de har hög kompetens inom områdena handläggning, dokumentation och utredning, besluta och uppföljning. Handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen anger oftare hög kompetensnivå jämfört med handläggare med annan examen. Undantaget är klassifikationssystemet ICF och bedömningsmetoden BAS. Att mer än hälften av handläggarna med annan examen anger låg kompetensnivå om barnperspektivet indikerar att kompetensutvecklande insatser behövs.

Tabell 17. Självskattad kompetensnivå indelat efter examen

Frågeområde	Examen	Socionom och social omsorgs- linje (n=44)	Övrig exa- men (n=16)
	Kompetensnivå		
Handläggningsprocessen	Hög	43 (98%)	14 (88%)
	Låg	1 (2%)	2 (12%)
	Ej aktuellt	-	-
Dokumentationsskyldighet	Hög	44 (100%)	16 (100%)
	Låg	-	-
	Ej aktuellt	-	-
Utredning, beslut och upp- följning	Hög	44 (100%)	16 (100%)
	Låg	-	-
	Ej aktuellt	-	-
IBIC	Hög	35 (80%)	10 (62%)
	Låg	8 (18%)	6 (38%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	-
BAS	Hög	14 (31%)	6 (38%)
	Låg	26 (60%)	4 (25%)
	Ej aktuellt	4 (9%)	6 (38%)
ICF	Hög	15 (34%)	9 (56%)
	Låg	26 (59%)	6 (38%)
	Ej aktuellt	3 (7%)	1 (6%)
EBP	Hög	28 (64%)	7 (44%)
	Låg	14 (32%)	7 (44%)
	Ej aktuellt	2 (4%)	2 (12%)
Barnperspektivet	Hög	35 (80%)	6 (38%)
	Låg	7 (16%)	9 (56%)
	Ej aktuellt	2 (4%)	1 (6%)

I tabell 18 redovisas självbedömd kompetens i relation till handläggarnas **examen** inom de områden som framgår av figur 6 ovan. Inom områdena levnadsförhållanden, funktions- och sjukdomstillstånd, psykisk ohälsa, SIP samt systematisk uppföljning bedömer mellan 75 och 100 procent av handläggarna att de har hög kompetens. Mönstret från övriga tabeller indelade efter examen går igen även här, d.v.s. att handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen genomgående bedömer högre kompetensnivå än handläggare med annan examen. Att en majoritet av handläggare med annan examen anger att de har låg kompetensnivå inom områden som samtalsmetodik och missbruk/beroende indikerar att det finns behov av kompetensutvecklande insatser.

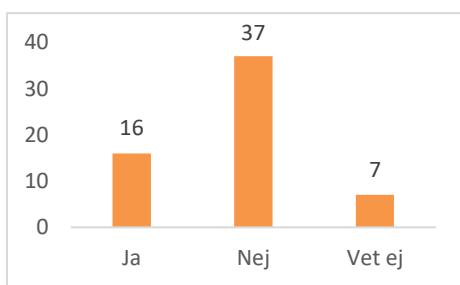
Tabell 18. Självskattad kompetensnivå indelat efter examen

Frågeområde	Examen	Socionom och social omsorgs- linje (n=44)	Övrig examen (n=16)
	Kompetensnivå		
Förtrogen med levnadshållanden, funktions- och sjukdomstillstånd hos personer jag möter	Hög	43 (98%)	16 (100%)
	Låg	1 (2%)	-
	Ej aktuellt	-	-
Psykisk ohälsa	Hög	41 (93%)	14 (88%)
	Låg	3 (7%)	2 (12%)
	Ej aktuellt	-	-
Våld i nära relation	Hög	29 (66%)	9 (56%)
	Låg	15 (34%)	7 (44%)
	Ej aktuellt	-	-
Missbruk/ beroende	Hög	34 (77%)	4 (25%)
	Låg	9 (20%)	12 (75%)
	Ej aktuellt	1 (2%)	-
Fallprevention	Hög	24 (54%)	9 (56%)
	Låg	18 (41 %)	7 (44%)
	Ej aktuellt	2 (4%)	-
Samtalsmetodik, ex MI	Hög	33 (75%)	6 (38%)
	Låg	11 (25%)	9 (56%)
	Ej aktuellt	-	1 (6%)
Alternativ kompletterande kommunikation (AKK)	Hög	9 (20%)	2 (12 %)
	Låg	28 (64%)	8 (50%)
	Ej aktuellt	7 (16%)	6 (38%)
Anhörigstöd	Hög	32 (73%)	11 (69%)
	Låg	11 (25%)	4 (25 %)
	Ej aktuellt	1 (2%)	1 (6%)
Samordnad individuell plan (SIP)	Hög	36 (82%)	12 (75%)
	Låg	8 (18%)	4 (25%)
	Ej aktuellt	-	-
Uppföljning och utvärdering av individuella insatser genom systematisk uppföljning	Hög	37 (84%)	12 (75%)
	Låg	5 (11%)	4 (25%)
	Ej aktuellt	2 (4 %)	-

Resultat relaterade till förutsättningar på arbetsplatsen

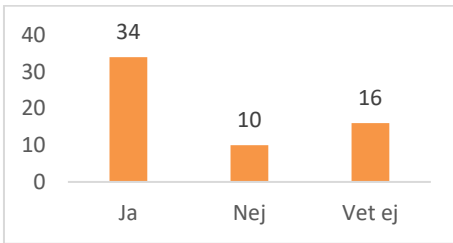
I det här avsnittet redovisas resultat av frågor som berör förutsättningar på arbetsplatsen när det gäller tid till reflektion, tillgång till handledning, konsultation kring juridiska frågor samt utbildning.

Med reflektion avses att personalen ges förutsättningar att i olika former begrundna sina värderingar i relation till arbetet samt kritiskt granska det egna arbetet och värdera andras påståenden och förslag. Som framgår av figur 7 anser en majoritet, 37 handläggare (62 %), att det inte finns tid avsatt för reflektion. Alla åtta kommuner i länet har handläggare som angett detta svarsalternativ. Endast 16 respondenter, drygt var fjärde handläggare, anser att man på arbetsplatsen har avsatt tid för reflektion. Dessa finns representerade i fem av länets kommuner. Något förvånande uppger drygt 10 procent att de inte vet om det finns planerad tid för reflektion. De som angett detta svarsalternativ representerar fyra kommuner.



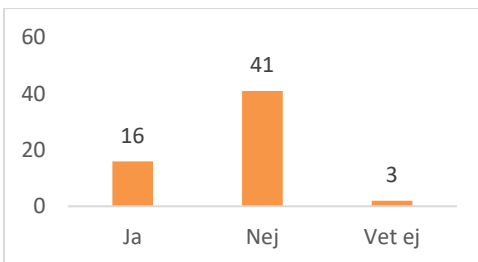
Figur 7. Finns det planerad/avsatt tid för reflektion vid din arbetsplats?

I figur 8 illustreras svar på frågan om det på arbetsplatsen finns möjlighet att få extern rådgivning och konsultation kring juridiska frågor, exempelvis kring tolkning av lagtexter. Majoriteten, närmare 60 procent av handläggarna, anser att arbetsgivaren tillhandahåller denna möjlighet. De som angett detta svarsalternativ återfinns i sju kommuner. Knappt 30 procent svarar att de inte känner till om denna möjlighet finns och detta svarsalternativ finns representerat i sex kommuner. Lite mindre än var femte handläggare anger att de inte har denna möjlighet och dessa återfinns i fem kommuner.



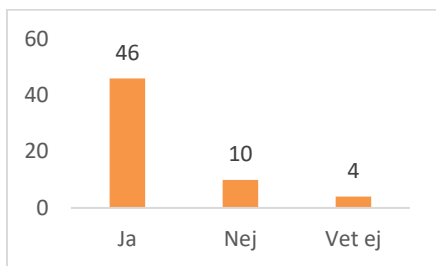
Figur 8. Finns det på din arbetsplats möjligheter till extern rådgivning och konsultation avseende juridiska frågor, till exempel tolkning av lagtext?

En fråga som handläggarna besvarat gällde om man på arbetsplatsen kontinuerligt går igenom aktuella rättsfall – se figur 9. Här svarar majoriteten, närmare 70 procent, att man inte gör det. Handläggare som angett detta svarsalternativ återfinns i alla länets kommuner. Drygt en fjärdedel av handläggarna anser att man har kontinuerlig genomgång av rättsfall och de som angett detta svarsalternativ kommer från tre kommuner. Tre handläggare från två kommuner känner inte till om man kontinuerligt går igenom aktuella rättsfall.



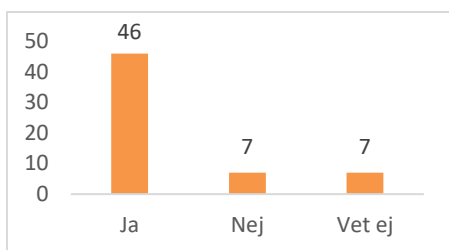
Figur 9. Har ni på er arbetsplats kontinuerlig genomgång av aktuella rättsfall?

På frågan om det på arbetsplatsen finns tid avsatt för kollegial handledning, till exempel i form av ärendegenomgångar, svarade 46 handläggare eller drygt tre fjärdedelar ja – se figur 10. Handläggare som svarat ja återfinns i alla länets kommuner. Knappt 17 procent svarar att det inte finns tid avsatt för kollegial handledning och dessa återfinns i fyra kommuner. De fyra handläggare som svarat att de inte vet kommer från tre kommuner.



Figur 10. Finns det på din arbetsplats tid avsatt för kollegial handledning, exempelvis ärendegenomgång?

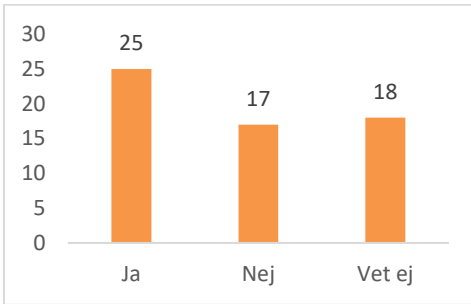
En fråga som knyter an till den ovan om kollegial handledning tar upp om man via arbetsgivaren får regelbunden handledning av extern handledare – se figur 11. Svartsfördelningen liknar den i föregående fråga, en stor majoritet svarar att de får regelbunden handledning av extern handledare. Fördelningen av svar i relation till handläggarnas kommuntillhörighet är densamma som i frågan ovan.



Figur 11. Får du via din arbetsgivare regelbunden handledning²⁵ av extern handledare?

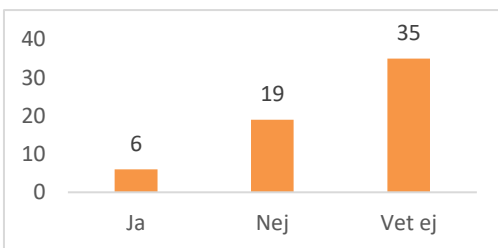
Svaren på frågan om arbetsgivaren skapar förutsättningar för att handläggarna ska kunna genomföra kontinuerlig fortbildning återges i figur 12. Här svarade 25 respondenter (42 %) ja. De som angett detta svarsalternativ finns i fem av länets åtta kommuner. 30 procent av handläggarna svarade att de inte känner till om arbetsgivaren erbjuder denna möjlighet. Dessa återfinns i sju kommuner. En marginellt lägre andel, skillnaden utgörs endast av en handläggare, svarade nej på frågan om förutsättningar för kontinuerlig fortbildning har skapats. Handläggare som svarat nej återfinns i samtliga kommuner.

²⁵ Handledning ska bidra till den professionella utvecklingen och fungera som en kvalitetssäkring av verksamheten. Med regelbunden handledning avses i denna kartläggning handledning minst fyra gånger per år. I ÖJ används denna definition: Med **kontinuerlig handledning** avses handledning av utbildad handledare, i grupp eller enskilt. Handledningen ska vara regelbundet återkommande under en längre tidsperiod, dvs. ges minst en gång varannan vecka under vår- och höstterminen.



Figur 12. Skapar din arbetsgivare förutsättningar för att du ska kunna genomföra kontinuerlig fortbildning²⁶?

I figur 13 återges svaren på frågan om arbetsgivaren skapar förutsättningar för handläggarna att genomföra vidareutbildning på högskolenivå. Majoriteten, knappt 60 procent, uppger att de inte känner till om arbetsgivaren skapar dessa förutsättningar. Svartalernativet har angetts av handläggare från samtliga åtta kommuner. Knappt en tredjedel svarade att arbetsgivaren inte ger denna möjlighet och endast sex respondenter (10 %) anger att de har möjlighet att genomföra vidareutbildning på högskolenivå via arbetsgivarens försorg. De som svarat att möjligheten inte ges finns representerade i sju kommuner medan det fåtal som svarat att arbetsgivaren ger förutsättningar för den här typen av mer ambitiös vidareutbildning finns i fyra av länets kommuner.

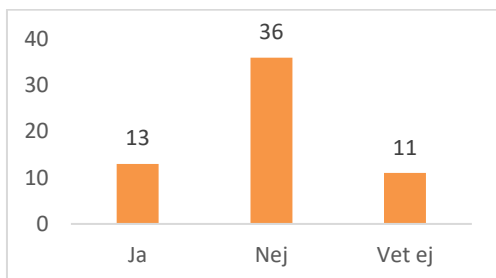


Figur 13. Skapar din arbetsgivare förutsättningar för att du ska kunna genomföra vidareutbildning på högskolenivå?

I figur 14 framgår i vilken utsträckning man har en individuell kompetensutvecklingsplan, vilket majoriteten (60 %) inte har enligt handläggarnas utsagor. De som angett detta svartalernativ återfinns i länets alla åtta kommuner. Endast lite

²⁶ Fortbildning kan användas för att säkra tillgång till aktuell kunskap och utveckling på området, såväl professionellt som kunskap om gällande lagar och förordningar.

drygt var femte handläggare uppger att de har en individuell kompetensutvecklingsplan och dessa återfinns i fem av kommunerna. En något lägre andel känner inte till om de har en sådan plan. Dessa kommer från tre kommuner.



Figur 14. Har du en individuell kompetensutvecklingsplan?

I den avslutande frågan fick handläggarna ange om det finns någon fortbildning/utbildning som de saknar men som skulle kunna vara användbar för dem i arbetet. Totalt 31 respondenter har lämnat exempel på fortbildningar/utbildning som de anser relevanta, se tabell 13.

Tabell 13. Exempel på fortbildning/utbildning som handläggarna saknade men som bedömdes användbar i arbetet.

Exempel på fortbildning/utbildning som kan vara användbar	Antal ²⁷
Fortbildning kopplat till specifika grupper/områden/diagnoser; Psyisk ohälsa (9), missbruk och beroende (4), äldre (4), demens (4), funktionsnedsättningar/neuropsykiatriska diagnoser (2), psykologi (1)	24
Samtalsmetodik; Motiverande samtal (MI), Picture Exchange Communication System (PECS) - kommunikationsinlärning med bilder för barn, Psykoterapiutbildning	11
Juridik; rättsfalltillämpning och tolkning av gällande rätt, juridisk rådgivning, träning i att skriva överklaganden, juridisk handledning	7
Områden som rör handläggning; Dokumenthantering och handläggning, LSS-stöd för personer med nedsatt beslutsförmåga, IBIC	5
Övergripande administration; Olika dataprogram, kvalitets- och utvecklingsarbete, organisation, ekonomi, kvalitetsteknik	2
Samisk språk- och kulturkompetens	1

²⁷ En respondent kan ha angett mer än en fortbildning/utbildning som bedömts som användbar.

Diskussion

Metoddiskussion

Design

Uppdraget var att göra en kartläggning av kompetensnivå hos handläggare via enkät. En bidragande faktor att använda enkäter var möjligheten att nå hela den aktuella målgruppen. Ett alternativt tillvägagångssätt för datainsamling hade varit genom enskilda och /eller intervjuer i grupp med bistånds- och LSS-handläggare. Den typen av data hade kunnat ge en fördjupad beskrivning av kompetensnivå hos de intervjuade. Tillvägagångssättet hade varit resurskrävande i tid och dessutom hade bara ett begränsat urval av möjliga handläggare kunnat intervjuas.

Material

Självrapporterade data för att mäta kunskap eller kompetens innebär potentiella problem. Att ställa frågor om kunskap eller kompetens kan uppfattas som känsligt och skulle kunna påverka svarsfrekvensen negativt, dels genom att respondenter avstår från att delta i kartläggningen dels genom att avstå från att besvara vissa frågor. Frågor om kompetens kan få respondenterna att svara på ett sätt som inte avslöjar om de har bristfälliga kunskaper inom efterfrågade områden (Persson, 2016). Det kan finnas en strävan hos respondenterna att svara utifrån vad man uppfattar vara ett socialt korrekt eller önskvärt sätt. I föreliggande kartläggning finns ytterligare en aspekt som behöver vägas in vid tolkning av resultaten. Kartläggningen genomförs på uppdrag av arbetsgivaren och respondenterna befinner sig på så sätt i en form av beroendeställning, det kan förväntas att respondenterna vill framstå i positiv dager inför sin arbetsgivare. Som vid alla typer av självrapporterade data finns alltid en vansklighet i de svar som lämnas. Sanningshalten i respondenternas inlämnade svar kan inte garanteras. Enligt Inzunza (2014) kan begrepp som anonymitet och motivation öka respondenternas benägenhet att ge sanningsenliga svar. Möjligheten att få besvara en enkät, anonymt, istället för datainsamling via intervju har visat att respondenter har lättare för att uppge sanningsenliga svar när frågorna är av känslig karaktär. Motivation avser bland annat konstruktion av frågor men rör alla steg i datainsamlingen. En motiverande faktor för denna kartläggning är att den genomförs för

att på sikt kunna bidra till att ta fram kompetensutvecklingsplaner för olika professionsgrupper.

Datainsamling och respondenter

Som framgår av resultatet tog det drygt 12 minuter i snitt för handläggarna att besvara enkäten. Det innebär att handläggarna i genomsnitt lagt mindre än 30 sekunder per fråga. Detta är en aspekt som behöver vägas in då resultaten tolkas. Hur genomtänkta blir svaren på varje fråga då så kort tid avsatts till eftertanke innan svar lämnats.

Svarsfrekvensen var 86 procent vilket kan uppfattats som att handläggarna sett ett värde i att besvara enkäten. En motiverande aspekt kan ha varit att kartläggningen ska kunna ge underlag för till exempel gemensamma utbildningsinsatser på länsnivå och att förvaltningscheferna poängterat att handläggarna är en målgrupp där satsningar behöver göras.

Analys

I analysen har materialet delats in i grupper, dels utifrån yrkeserfarenhet, dels utifrån verksamhetsområde, dels utifrån typ av examen hos handläggarna, vilket resulterat i att vissa av grupperingarna kom att bestå av tio eller färre respondenter per grupp. I de resultat som baseras på alla handläggares kompetensnivå framträder vissa skillnader inom olika frågeområden. När resultaten i en senare analysfas presenteras utifrån grupper försvinner en del av dessa skillnader. Detta antas vara en följd av att vissa av grupperna kom att bestå av få handläggare. Med få antal i en grupp blir de individuella variationerna hos varje handläggare av stor betydelse, varför resultaten måste tolkas med försiktighet.

Resultatdiskussion

Som framgår av resultatet har cirka hälften, 32 handläggare av 60 arbetat mellan 0–2 år inom angivna verksamhetsområden, 22 av 60 handläggare har yrkeserfarenhet om 6 år eller mer. Något oväntat visar resultaten att de med längre yrkeserfarenheter skattar sin nivå av kompetens lägre än dem med kortare yrkeserfarenhet inom flera av frågeområden. Av totalt 30 frågeområden som avser självskattad kompetensnivå anger de som arbetat mellan 0–2 år högre nivå av kompetens i 13 av frågeområdena jämfört med de handläggare som arbetat längre tid. För gruppen handläggare med yrkeserfarenhet om 3–5 år så angav de högre nivåer av kompetens inom

fem frågeområden, jämfört med de andra två grupperna. De med längst yrkeserfarenhet, 6 år eller längre angav i sju av frågeområdena högre nivå av kompetens än de övriga två grupperna. Inom fem frågeområden angavs liknande skattningar på kompetensnivå oavsett yrkeserfarenhet.

Det finns ingen enkel förklaring till dessa resultat. En möjlig orsak kan vara att handläggare med en kortare yrkeserfarenhet uppfattar kompetens förknippat med teoretiska kunskaper och att de inte räknar med att det även omfattar förmåga att utföra uppgifter i praktiska färdigheter. Kompetensen kan då sägas vara fragmenterad, handläggaren kan delar av det som efterfrågas men kanske inte förmår sätta det samman till en komplex helhet. En annan möjlig tolkning av deras nivå av högre skattningar av kompetens kan vara att de nyligen tagit sin examen och faktiskt besitter de efterfrågade kompetenserna både teoretiskt och praktiskt. Ytterligare en möjlig förklaring kan vara att som relativt ny inom sitt verksamhetsområde har handläggaren begränsad erfarenheter att bottna sina svar i, hur väl känner man sig själv i sin profession.

Resultaten ger en bild som inte stämmer med den som ibland presenteras från verksamheten, det vill säga att nyexaminerade handläggare inte är anställningsbara. Handläggarna själva skattar sin kompetensnivå som hög inom flera av de frågeområden som ingått i denna kartläggning. Som framgår i en debattartikel från Föreningen Sveriges Socialchefer (FSS) är socionomutbildningen en generalistutbildning, vilket gör en yrkesintroduktion särskilt viktig för alla som ska arbeta med myndighetsutövning. Vidare menar författarna av debattartikeln att det behövs en kompetensstrategi för socialsekreterare (<https://www.socialchefer.se/news/kompetensstrategi-for-socialsekreterare/>).

Lika oväntat som att de med kortare yrkeserfarenhet skattar höga nivåer av kompetens, är att handläggare med längre yrkeserfarenhet skattar lägre nivåer av kompetens. Även detta resultat måste tolkas med försiktighet, och inga entydiga tolkningar går att göra. En möjlig förklaring kan vara att med längre yrkeserfarenhet har handläggaren hunnit med många möten med brukare/klienter och skaffat sig många olika typer av erfarenheter. Den erfarna handläggaren inser därigenom det komplexa i varje situation och flera aspekter vägas in för att skatta sin egen nivå av kompetens som hög. En mera dyster tolkning av resultaten kan vara att handläggare med längre yrkeserfarenhet tappar kompetens under yrkeslivet om det inte ges möjligheter till fortbildning/utbildning.

I de resultat där gruppen handläggare med övriga examen jämförs med handläggare som har antingen socionomexamen eller examen från social omsorgslinje framkommer att de med övriga examen skattar jämförelsevis lägre kompetensnivåer.

Osäkerheten om den egna kompetensen är också påtagligt större i gruppen med övrig examen. Som framgår i denna kartläggning har gruppen med övrig examen kortare yrkeserfarenhet jämfört med handläggare med socionom- eller social omsorgsexamen. I vilken utsträckning lägre uppgiven kompetens sammanhänger med kortare yrkeserfarenhet är dock vanskligt att svara på, givet att handläggare med kort yrkeserfarenhet relativt ofta bedömer att de har högre kompetens än de med lång erfarenhet. Inom konventionerna om barns rättigheter och rättigheter för personer med funktionsnedsättning, barnperspektivet, samtalsmetodik och missbruk/beroende tycks det finnas behov av kompetensutvecklande insatser eftersom en majoritet i gruppen med övrig examen anger låg kompetens.

Det samlade resultatet av denna kartläggning ger inte en enhetlig bild över var behoven av kompetensutveckling behövs. När det gäller kompetensnivå i relation till specifik lagstiftning anger majoriteten handläggare att de har hög kompetens beträffande Socialtjänstlagen (SoL). Men knappt hälften då de gäller Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Sambandet mellan kompetens avseende specifik lagstiftning och yrkeserfarenhet är inte entydigt. När det gäller exempelvis SoL bedöms kompetensnivån något högre bland dem med lång yrkeserfarenhet medan det omvända gäller för LSS och HSL, där alltså de med kortast yrkeserfarenhet uppger högst kompetens.

Det är svårt att analysera uppgiven kompetensnivå i relation till olika verksamhetsområden på grund av skevheter i svarsfördelningen. Den självbedömda kompetensnivån om SoL förefaller dock genomgående hög oavsett vilket verksamhetsområde den svarande arbetar inom. När det gäller LSS tycks kompetensnivån något högre bland de handläggare som arbetar inom området men skillnaderna gentemot övriga är små. Sammantaget är den uppgivna kompetensnivån inom verksamhetsområdet LSS väsentligt lägre jämfört med handläggare som arbetar med socialtjänstlagen. Öväntat anger knappt hälften av handläggarna inom LSS låg kompetensnivå kring konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

När det gäller specifika aspekter som kan relateras till handläggarnas profession bedömer samtliga sin kompetensnivå som relativt hög när det gäller dokumentationsskyldighet och utredning, beslut och uppföljning. Så gott som samtliga handläggare bedömer att de är förtrogna med levnadsförhållanden, funktions- och sjukdomstillstånd hos de personer de möter i arbetet. Med utgångspunkt i verksamhetsområde som handläggarna arbetar inom (SoL respektive LSS) visar kartläggningen att respondenter som arbetar enligt LSS i något större utsträckning bedömer att de har hög kompetens inom ovanstående områden jämfört med SoL-handläggare.

I resultatet framkommer att 27 procent av handläggarna anser att det finns tid planerad för reflektion på arbetsplatsen. Men en betydligt högre andel handläggare, 62 procent, anser inte att den tiden finns. Som en del i en lärande organisation kan reflektion vara ett kraftfullt verktyg. Möjligheten att i olika former, individuellt och i grupp, reflektera över sina värderingar samt kritiskt granska det egna arbetet och värdera andras påståenden och förslag. Reflektion ger möjligheter att se situationer på alternativa sätt och därmed kan man öka sitt lärande och sin professionella utveckling (Berglund & Ekeberg, 2015; Gibbs, 1988). Som Illeris (2013) skriver utgör reflektion en grundläggande förutsättning för kompetensutveckling. Inom detta område finns det således utvecklingsmöjligheter. En möjlig väg framåt kan vara att gå via de tillfällen då kollegial handledning, ärendegenomgång och/eller vid de tillfällen då extern handledningen genomförs. Att lägga till tid för reflektion kopplat till aktuella ärenden och situationer/händelser som kommer upp vid extern handledning kan vara ett sätt att skapa struktur kring reflektion. Som stöd för strukturen kan till exempel Gibbs (1988) reflektionsmodell användas.

I resultatet framkommer att tid avsatt/planerad för kollegial handledning erbjudas i hög grad, 77 procent av handläggarna anser att den möjligheten finns. Möjlighet till handledning kan enligt Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU) upplysningstjänst (2018) anses som en väsentlig framgångsfaktor inte bara för att utveckla kompetens utan också för att få behålla medarbetare. Några andra framgångsrika faktorer som nämns är att erbjuda administrativt stöd, samt någon form av mentorskap (a.a.).

Resultatet visar att en högre andel handläggare, 42 procent, anger att de har förutsättningar att kunna genomföra kontinuerlig fortbildningen, jämfört med 10 procent av handläggarna som anger att de via sin arbetsgivare har förutsättningar att kunna genomföra vidareutbildning på högskolenivå. En betydande andel av handläggarna svarar att de inte vet om förutsättningarna finns, 30 procent när det gäller kontinuerlig fortbildning och 58 procent när det gäller vidareutbildning på högskolenivå. Resultaten visar att handläggarna framförallt efterfrågar fortbildning och utbildning främst riktat till specifika grupper, områden eller diagnoser och samtalsmetodik. Handläggarna i föreliggande kartläggning har överlag skattat hög grad av kompetens avseende områden som rör myndighetsutövning. Fortbildning och utbildning inom myndighetsutövning efterfrågas i lägre grad. Det ger en annan bild än vad IVO (2016,b) konstaterat i en rapport. Enligt rapporten förekommer många brister i myndighetsutövningen och där en bidragande orsak anges vara bristande kompetens hos handläggarna. Kan lämplig/anpassad fortbildning erbjudas så menar IVO att myndighetsutövningen borde kunna säkerställas (a.a.).

I resultat redovisas två frågor som avspeglar områden som rör möjligheter till extern rådgivning och konsultation avseende juridiska frågor och om det sker kontinuerlig genomgång av aktuella rättsfall på arbetsplatsen. Möjligheter till extern rådgivning och konsultation anges av 57 procent av handläggarna, medan 27 procent anger att de har kontinuerlig genomgång av aktuella rättsfall på arbetsplatsen. Handläggarna har också i en fritextfråga angett områden som rör juridik som exempel på fortbildning/utbildning som de anser sig sakna men som skulle vara användbar för dem i deras arbete. I vissa av länets kommuner anlitas juridiskt inriktade konsultföretag vilka erbjuder ett brett register av produkter och tjänster inom områden som rör bland annat rättsfall, juridisk rådgivning och webbutbildningar. Fråga är om dessa tjänster utnyttjas optimalt, eller om mer finns att tillgå för kommunerna.

I resultatet framkommer att 22 procent av handläggarna anger att de har en individuell kompetensutvecklingsplan, 60 procent att de inte har det och att 18 procent inte vet om de har en individuell kompetensutvecklingsplan. Det förefaller som om dessa resultat i ringa omfattning hänger samman med förutsättningar för fortbildning och vidareutbildning på högskolenivå. Synen på kunskap och arbete i en lärande socialtjänst är förknippat med kompetens. I en lärande organisation behövs både kunskapsanvändning och kunskapsutveckling (Avby, 2018). Kopplat till kompetens inom vård och omsorg konstaterar IVO (2019) att det systematiska kvalitetsarbetet behöver vara en integrerad del i den ordinarie verksamheten och ständigt pågående. Här ställs krav på att anpassa kvalitetsarbetet till lokala förutsättningar och att det finns tillräcklig kompetens för att driva ett systematiskt kvalitetsarbete (Socialstyrelsen, 2011). Som SKL (2018) skriver kan möjligheter till så kallade karriärtjänster som ger utökat ansvar, kompetensutveckling och nya utmaningar vara vägar till båda egen utveckling och utveckling av verksamheten. Enligt en intervjuundersökning genomförd av SKL (2019) är strukturerade modeller för kompetens och karriärutveckling för legitimerad personal mindre vanligt bland de deltagande kommunerna jämfört med i regionerna. I en intervjustudie med chefer inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2015, a) beskrivs att kommuner som har en långsiktig syn på personalen kompetens och kompetensutveckling är de som hunnit längst i arbetet i enlighet med en evidensbaserad praktik. Både medarbetarnas och chefernas kompetensutveckling planeras. Kompetensplaner styr vilka utbildningar som är aktuella i relation till klientunderlaget och brukarnas behov. I planen ingår även att ge medarbetare förutsättningar att träna på de nya färdigheterna och införliva de nya kunskaperna i sitt arbete.

Vilka lärdomar kan dras från tidigare nationella satsningar inom kompetensutvecklingsområdet/kunskapsstyrning? En rapport från Socialstyrelsen (2018, d) och en publicerad rapport (Nationella påbyggnadsutbildningar för LSS-handläggare) vi-

sar båda att utbildningsinsatser i större omfattning behöver anpassas till lokala förutsättningar och förslagsvis ske genom regionala/lokala insatser. Ett intressant arbete pågår i Krokoms kommun (A. Berkestedt Jonsson, personlig kommunikation, 6 september 2019) där de tagit fram ett så kallat traineeprogram för socionomer som väljer att arbeta med myndighetsutövning i kommunen. Programmet syftar till att ge förutsättningar för karriärmöjligheter inom socialförvaltningen och säkerställa att socionomer får kompetensutveckling för att nå målen i verksamheten. Traineeprogrammet innehåller totalt sex steg, som startar från socionomstudent (sista terminen) fram till senior handläggare. Kopplat till de olika stegen följer vissa förväntningar och krav på handläggaren. Östersunds kommun svarar i ÖJ 2018 och 2019 att de har en aktuell samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling. Innehållet i den samlade planen består av genomförda och planerade utbildningar, såväl för alla handläggare som riktat för enskilda handläggare i relation till anställning inom specifikt verksamhetsområde. Utbildningsinsatserna sker dels med stöd av webben, dels genom egna utbildare i kommunen dels via konsultföretagen JP Infonet och Kommunlex (L Vestlin, personlig kommunikation, 28 augusti, 2019). Strömsunds kommun svarar 2019 i ÖJ att de har en aktuell samlad plan för handläggarnas kompetensutveckling. Då detta skrivs har vi inte fått tillgång till material från Strömsund kommun och kan därför inte uttala oss om innehållet i planen.

Ytterligare kunskaper som kan ge stöd för eventuella fortsatta regionala satsningar kring kompetensutveckling kommer att presenteras i förstudie om en nationell Yrkesresa, som genomförs 2019 inom ramen för partnerskapet mellan de Regionala Samverkan- och Stödstrukturerna RSS, SKL och Socialstyrelsen (<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/utvecklingsarbetendigitaliseringsocialtjansten/forstudieomennationellyrkesresa.27129.html>).

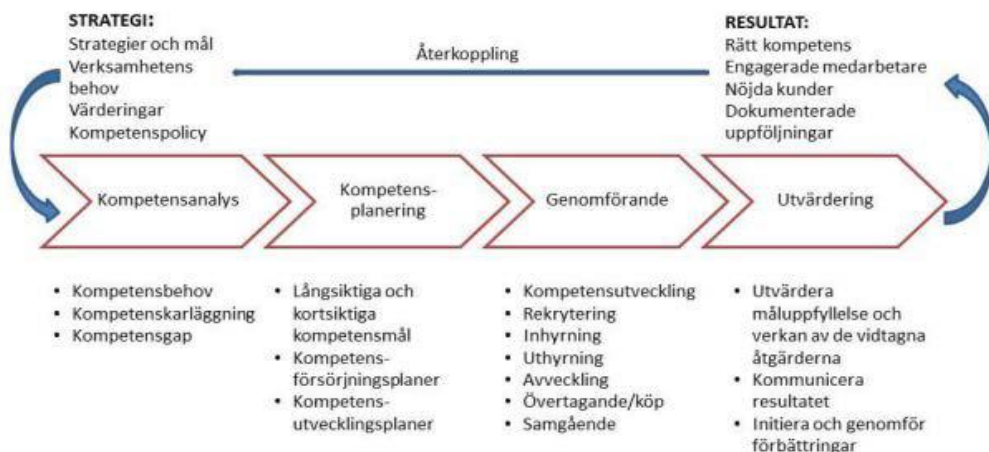
Tham och Lynch (2019) genomför en kvalitativ longitudinell studie där de följer 12 svenska nyexaminerade socionomer från studietiden och under deras fyra första år i yrket. Studien motiveras som betydelsefull för att klargöra hur övergången från utbildning till arbetslivet kan påverka utvecklingen i yrkesrollen. Reflektioner från socionomerna efter de fyra första månaderna i yrket kännetecknas av deras känsla att känna sig oförberedda, de anger att arbetsplatserna är bristfälligt organiserade, vilket gör att vissa av dem redan nu känner osäkerhet för den egna framtida yrkeskarriären. Resultat från studien talar om betydelsen av god introduktion till yrket och behov av handledning och stöd för de nyexaminerade. Resultat från de kommande delstudierna blir intressanta att ta del av för att optimera eventuell kompetensutvecklingsplaner i länet.

Förslag på fortsatt arbete

Några rekommendationer i relation till resultaten:

- Områden där det finns behov av kompetensutvecklande insatser för handläggarna överlag är LSS, HSL, Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och Konventionen om barns rättigheter. Den sistnämnda med särskilt beaktande då Barnkonventionen blir lag från årsskiftet.
- För handläggare med övrig examen finns behov av kompetensutvecklande insatser inom flera områden.
- Överväg att använda etablerade webbutbildningar vid kompetensutvecklande insatser.
- Bevaka den lokal kompetensutveckling som initierats via Socialstyrelsens pilotprojekt för LSS handläggare.

Att kommunerna har medarbetare med rätt kompetens är avgörande för hur väl de fungerar och når sina mål. Kompetensförsörjning är därmed en strategisk fråga för kommunerna. Strategisk kompetensförsörjning handlar om att systematiskt analysera vilken kompetens kommuner behöver på kort sikt och på lång sikt för att klara sina nuvarande och framtida uppgifter (Swedish standards institute, 2009), se figur 16.



Figur 16. Kompetensförsörjningsprocessen med stöd i Svensk Standard SS 624070:2009.

För att säkra en gemensam hantering av kompetensförsörjning kan ledningssystemet Svensk Standard SS 624070:2009 användas. Standarden bygger på en kompetensförsörjningsprocess i fyra steg: Kompetensanalys, Kompetensplanering, Genomförande och Utvärdering. Dessa fyra steg sker på enhetsnivå för att därefter sammanställas kommunövergripande. Aggregerat till länsnivå kan en sådan sammanställning utgöra grund till eventuella länsövergripande insatser för kompetensutveckling.

Referenser

- Ansved, R. (2017). *Utvärdering av läns gemensamt introduktionsprogram - delrapport 2015-2017*. Eskilstuna: FoU i Sörmland.
- Arbetsförmedlingen. (2018). *Var finns jobben? Bedömning för 2018 och på fem års sikt*. Hämtat från <https://www.arbetsformedlingen.se/download/18.85c88291615e16646a4e186/1518080417950/var-finns-jobben-2018.pdf>
- Avby, G. (2018). *En lärande socialtjänst*. Hämtat från SOU 2018:32 Ju förr desto bättre- vägar till en förebyggande socialtjänst: https://www.regeringen.se/4988b5/contentassets/cceb3bf6ef2c4ab482033b6527496bfd/ju-forr-desto-battare--vagar-till-en-forebyggande-socialtjanst-sou_2018_32.pdf
- Berglund, M., & Ekebergh, M. (2015). *Reflektion i lärande och vård - en utmaning för sjuksköterskan*. Lund: Studentlitteratur.
- Gibbs, G. (1988). *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*. Oxford: Further Education Unit.
- Illeris, K. (2013). *Kompetens*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Inspektionen för vård och omsorg. (2016,a). *Med makt följer ansvar. Socialtjänstens myndighetsutövning inom LSS och hemtjänst*. IVO.
- Inspektionen för vård och omsorg. (2016,b). *Vad gör min LSS-handläggare? Tillsyn av myndighetsutövning inom LSS och hur de som söker en insats uppfattar handläggningsprocessen*. IVO.

- Inspektionen för vård och omsorg. (2019). *Vad har IVO sett 2018? Iakttagelser och slutsatser om vårdens och omsorgens brister för verksamhetsåret 2018*. Hämtat från www.ivo.se: <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/vad-har-ivo-sett-2018/>
- Inzunza, M. (2014). *Mätproblematik i självrapporterade studier*. Hämtat från <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:774224/FULLTEXT01.pdf>
- Landsting, S. K. (2019). *Modeller för kompetens- och karriärutveckling- en intervjuundersökning i fem regioner och i fem kommuner*. Stockholm: SKL.
- Persson, A. (2016). *Frågor och svar om frågeskonstruktion i enkät- och intervjuundersökningar*. Stockholm: Statistiska centralbyrån.
- SBU. (den 27 Augusti 2018). *Vad påverkar viljan att stanna kvar eller att sluta på arbetet för personer inom socialtjänsten?* Hämtat från SBU:s upplysningstjänst: <https://www.sbu.se/sv/publikationer/sbus-upplysningstjanst/vad-paverkar-viljan-att-stanna-kvar-eller-att-sluta-pa-arbetet-for-personer-inom-socialtjansten/>
- Socialstyrelsen. (2007). *SOSFS 2007:17 (S). Allmänna råd. Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer*. Hämtat från https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8914/2007-10-17_2007_17.pdf
- Socialstyrelsen. (2008). *SOSFS 2008:32 (S) Allmänna råd. Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser personer med funktionshinder*. Hämtat från https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8598/2008-10-32_2008_32.pdf
- Socialstyrelsen. (2011). *SOSFS 2011:9. Föreskrifter om ledningsystem för systematiskt kvalitetsarbete 2011: 9 (M och S)*. Hämtat från <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18389/2011-6-38.pdf>
- Socialstyrelsen. (2015, a). *Förutsättningar för att etablera en evidensbaserad praktik i socialtjänsten- en intervjustudie med chefer inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2015, b). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Hämtat från <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19645/2015-1-10.pdf>
- Socialstyrelsen. (2018, a). *Öppna jämförelser 2018. Äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård. Guide för att tolka resultaten*. Hämtat från <https://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/2018-6-9-anvandarguide.pdf>
- Socialstyrelsen. (2018, b). *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten. En kunskapsammanställning*. Hämtat från

- https://www.researchgate.net/publication/327745193_Betydelsen_av_socialtjänstens_organisering_och_ärendebelastning_for_kvalitet_i_verksamheten_En_kunskapsammansättning
- Socialstyrelsen. (2018, c). *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten- en kunskapsöversikt*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2018, d). *Uppdragsutbildningar till socialsekreterare och chefer- slutrapport*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Swedish standards institute. (2009). *Ledningsstöd för kompetensförsörjning- svensk standard SS 624070:2009*. Hämtat från <https://www.sis.se/api/document/preview/71572/>
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2018). *Sveriges viktigaste jobb finns i välfärden. Rekryteringsrapport 2018*. Stockholm: SKL.
- Tham, P., & Lynch, D. (2019). "Lost in transition?" Newly educated socialworkers' reflections on their first months in practice. *European journal of social work*, ss. 400-411.

KARTLÄGGNING KOMPETENSIVÅ HOS BISTÅNDS- OCH LSS-HANDLÄGGARE I
JÄMTLANDS KOMMUNER 2019