



Tjänstemätning

**För socialsekreterare inom förvaltningen för
funktionsstöd**

2023-09-20

Förord

Som vägledning i våra uppdrag och hur vi ska agera mot varandra och våra målgrupper boende, besökare och näringsliv har staden fyra gemensamma förhållningssätt. Göteborgs Stads fyra förhållningssätt kan ses som en kompass som hjälper oss medarbetare och chefer att navigera rätt när vi jobbar. Förhållningssätten gäller för alla medarbetare i Göteborgs Stads bolag och förvaltningar.



**Vi vet vårt uppdrag
och vem vi är till för**



Vi bryr oss



**Vi arbetar
tillsammans**



Vi tänker nytt

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Beslutad av
2023-05-31	1.0	Genomgång och dialog med enhetschefer och verksamhetschefer myndighetsutövning FFS. Komplettering görs i form av förklaring poänglista.	Verksamhetsledningsgrupp
2023-09-20	1.1	Genomgång och dialog med enhetschefer och verksamhetschefer myndighetsutövning FFS. Material har justerats efter feedback från verksamheterna.	Verksamhetsledningsgrupp

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Syfte	4
1.2	Om tjänstemätningen.....	4
2	Tjänstemätningen steg för steg.....	5
2.1	STEG 1.....	5
2.2	STEG 2.....	6
2.3	STEG 3.....	7

1 Inledning

Detta är en beskrivning av Förvaltningen för funktionsstöds metod för att mäta aktiviteter på socialsekreterares tjänster. Den har tagit sitt avstamp i den tjänstemätning som skapats och utvecklats för socialsekreterare inom Barn och unga hos Socialförvaltningarna.

1.1 Syfte

Tjänstemätning är en modell för att över tid kunna mäta arbetsbelastning på socialsekreterartjänster på ett likvärdigt sätt. Med arbetsbelastning avses både socialsekreterarens upplevelse av sin arbetssituation och dennes pågående arbetsaktiviteter. Metoden mäter inte kvalitén på utfört arbete. Den ersätter heller inte ärendegenomgång eller metodhandledning. Modellen har flera syften utifrån olika funktioner:

- För socialsekreterare att förmedla en bild av nuläge på tjänsten till arbetsledning.
- För förste socialsekreterare att få kunskap om varje enskild socialarbetares nuläge samt få underlag till arbetsledning och ärendefördelning inom arbetsgruppen.
- För enhetschef att följa upp resultat på enhetsnivå och få underlag till det systematiska arbetsmiljöarbetet för enheten.
- För verksamhetschef att få resultat på förvaltningsnivå för planering och säkerställande att arbetet som genomförs är tillräckligt för de vi är till för.

1.2 Om tjänstemätningen

Modellen innehåller tre steg, där första steget bygger på socialsekreterarens skattning av sin nuvarande arbetssituation och det andra steget är mätningen (efter en fastställd tabell) av de arbetsprocesser som socialsekreteraren aktivt arbetar med. Det tredje steget är en sammanvägning av de båda stegen där dialog förs mellan socialsekreteraren och förste socialsekreterare.

Boka cirka 30 minuter till tjänstemätningen. Av dessa viks ca 10 minuter till steg ett och två. Resterande tid till dialog i steg tre och eventuell handlingsplan. Verksamhetsledningen har beslutat att tjänstemätning genomförs två gånger per år; under maj månad på våren och under november månad på hösten.

2 Tjänstemätningen steg för steg

2.1 STEG 1

Steg ett är den del där socialsekreteraren kortfattat förmedlar en bild av nuläge (datum för tjänstemätning och två veckor tillbaka) på tjänsten avseende emotionell tyngd. Detta utifrån tre perspektiv:

- a) **Arbetsmängd:** upplevelse av hur mycket du har att göra nu

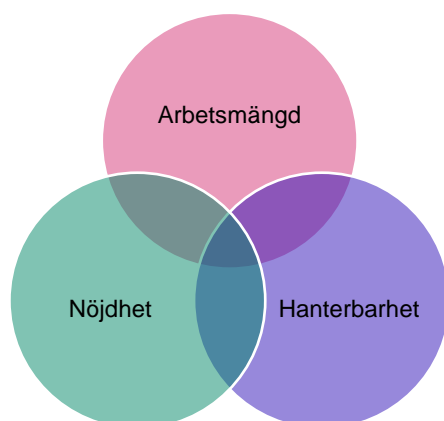
För lite – lagom – för mycket

- b) **Nöjdhet:** upplevelse av hur nöjd du är med din tjänst/arbete nu

Till viss del – till stor del – helt och hållet

- c) **Hanterbarhet:** känsla av hur du kan hantera din tjänst nu

Inte god alls – ok – god



Socialsekreterarens bild kompletteras med information om hur dennes arbetstid sett ut de senaste två veckorna dvs tidsmässiga förutsättningar för arbetet. Detta utifrån följande tre delar:

Arbetstid senaste två veckorna	Arbetstid under två veckor
Tjänstgöringsgrad dvs heltid eller deltid.	
Faktisk arbetstid dvs tjänstgöringsgrad plus/minus flexitid, sjukfrånvaro, VAB, ledigheter, helgdagar etc.	
Tillgänglig brukartid dvs den faktiska arbetstiden minus utbildningar eller handledning, arbetsgrupper eller nätverk, verksamhetsmöten så som APT eller metod etc.	

2.2 STEG 2

Steg två är den del där socialsekreteraren förberett att ge en bild av nuläge (datum för tjänstemätning och två veckor tillbaka) på tjänsten avseende arbetsmängd. Detta utifrån vissa vid mättillfället pågående aktiviteter. Aktiviteterna nedan är ett urval av vad socialsekreterare gör i sitt dagliga arbete.

AKTIVITET	Antal	Gånger viktning	Summa
Pågående utredningar/uppföljningar av större omfattning (ex som kräver många kontakter, tolk, stora underlag, externa placeringar eller beslut ska tas av utskott)		3	
Pågående utredningar/uppföljningar av normal omfattning.		2	
Genomförda VPL/SIP/SP		1	
Ärenden där det sker kontakt/dokumentation i större omfattning , utan att det finns en pågående utredning/uppföljning (ex aktiva anhöriga, oro i nätverket eller verkställigheten)		2	
Ärenden med problematisk verkställighet (ex uppsagd verkställighet eller behov av akuta lösningar, behov av andra lösningar i väntan på ny verkställighet)		3	
Överklagningsprocesser som krävt arbetsinsats (ex sakupplysningar, svar på domstol, muntliga förhandlingar)		2	
Arbetsinsatser utanför utredningsprocessen (ex anmälan om god man/förvaltare, fondansökan, orosanmälan till Socialförvaltningen eller kontakt med dem utifrån svar under FREDA kortfrågor)		1	
SUMMA TOTALT			

RISKER	
Insatser vars beslut riskerar att gå ut innan nytt beslut tas	
Insatser som riskerar att inte följas upp i tid (över ett år sedan föregående uppföljning)	
SUMMA TOTALT	

2.3 STEG 3

Steg tre är den del där förste socialsekreterare räknat samman tabellen i steg två och sedan jämförs dess bild med det socialsekreteraren framfört i steg ett. Detta blir en grund för dialog mellan socialsekreterare och förste socialsekreterare om nuvarande arbetssituation. Vid behov görs en individuell handlingsplan för socialsekreteraren och/eller för de ärenden som berörs av tjänsten.

Då tjänstemätning är en modell för att över tid kunna mäta arbetsbelastning är det viktigt att ta med sig att varje mätning är just en ögonblicksbild. När flera mätningar gjorts för en och samma tjänst/socialsekreterare ska steg tre också inkludera en jämförelse över tid.

Förvaltningen för funktionsstöd

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se

