



# Tjänstemätning

**För socialsekreterare inom förvaltningen för  
funktionsstöd (mottag)**

2024-10-09

# 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
2024-03-05	1.2	Tillägg aktiviteter för mottag i tabell under steg 2	Verksamhetsledningsgrupp
2024-10-09	1.3	Genomgång och dialog med enhetschefer och verksamhetschefer myndighetsutövning FFS. Material har justerats efter feedback från verksamheterna och beslut av VLG.	Verksamhetsledningsgrupp
2024-10-09	1.4	Som version 1.2 men med de gemensamma förändringar som beslutats till version 1.3.	Verksamhetsledningsgrupp

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1	Syfte .....	4
1.2	Om tjänstemätningen.....	4
<b>2</b>	<b>Tjänstemätningen steg för steg.....</b>	<b>5</b>
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 arbetsbelastning 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 socialarbetarens nuläge samt få underlag till arbetsledning och ärendefördelning inom arbetsgruppen.
- För enhetschef att följa upp resultat på enhetsnivå och få kompletterande 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 aktiviteter som socialsekreteraren genomfört under en avgränsad period. Det tredje steget är en sammanvägning av de båda stegen där dialog förs mellan socialsekreteraren och förste socialsekreterare.

Förste socialsekreterare bokar cirka 30 minuter tillsammans med socialsekreterare 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

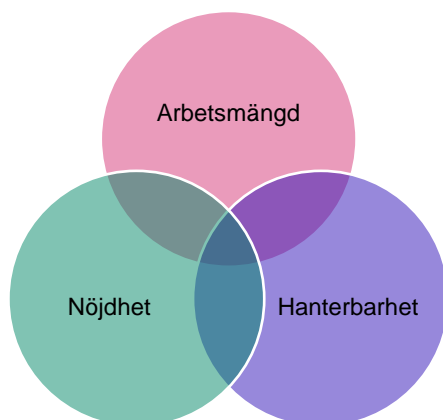
För lite – lagom – för mycket

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

Inte nöjd alls - till viss del – varken nöjd eller missnöjd – till stor del – helt och hållet

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

Inte alls – till viss del – ok – till stor del – mycket väl



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	Antal timmar
Tjänstgöringsgrad dvs heltid eller deltid.	
Faktisk arbetstid dvs tjänstgöringsgrad plus/minus flextid, sjukfrånvaro, vård av barn, 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. Det sker genom att mäta ett urval av vad socialsekreteraren utfört för arbetsaktiviteter under mätningens två veckor. Urvalet syns i tabellen nedan.

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

<b>RISKER (avser kommande två veckor)</b>	
<b>Insatser vars beslut riskerar att gå ut</b> innan ny behovsutredning hinner slutföras.	
<b>Insatser som riskerar att inte följas upp i tid</b> (över ett år sedan föregående uppföljning).	
<b>SUMMA TOTALT</b>	

## 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](mailto:funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se)

