



Tjänstemätning

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

2025-04-02

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
2025-04-02	1.5.1	Genomgång och dialog med enhetschefer och verksamhetschefer myndighetsutövning FFS. Material har justerats efter feedback från fokusgrupp socialsekreterare och beslut av VLG.	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	7
2.3	STEG 3	9

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.
 - *Förste socialsekreterare mäter alltså tillsammans med socialsekreterare. För arbetsvägledare eller andra funktioner finns inget framtaget material.*
- 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 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.
 - *Dina verksamhetschefer går två gånger per år igenom stadens gemensamma resultat tillsammans med enhetschefer på verksamhetsledningsgrupp (VLG).*

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.

- *Då vi inom FFS skapat poängsystem för just vårt område har vi inte svar på vilken totalsumma som skulle kunna vara norm för olika tjänster eller vid olika längd i yrket. Vi har inte någon annan stad att jämföra med utan behöver följa detta själva över tid.*

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.

- *Du som förste bestämmer tillsammans med din enhet vilka veckor under maj respektive november månad era mätningar utförs.*

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

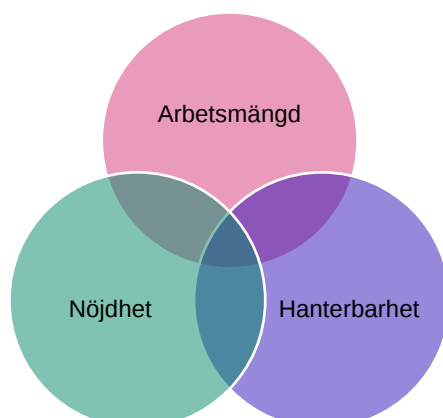
För lite – lagom – för mycket

- 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



Socialekreterarens 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.	

Exempel:

Arbetstid senaste två veckorna	Antal timmar
Tjänstgöringsgrad dvs heltid eller deltid.	80
Faktisk arbetstid dvs tjänstgöringsgrad plus/minus flextid, sjukfrånvaro, VAB, ledigheter, helgdagar etc.	40
Tillgänglig brukartid dvs den faktiska arbetstiden minus utbildningar eller handledning, arbetsgrupper eller nätverk, verksamhetsmöten så som APT eller metod etc.	32

Jag arbetar heltid.

Jag var sjuk förra veckan dvs hälften av tiden.

Denna veckan hade vi APT en förmiddag och metod en förmiddag så jag hade fyra dagar kvar att boka till brukare.

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.

AKTIVITET (avser senaste två veckor)	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, förhandsbesked)		3		
Pågående utredningar/uppföljningar av normal omfattning.		2		
Deltagit i VPL/SIP/SP/samverkansmöten		1		
Kallat till/ansvarat för SIP/SP/samverkansmöten		2		
Ärenden där det skett kontakt/dokumentation i större omfattning utan att det finns en pågående utredning/ uppföljning (ex aktiva anhöriga, oro i nätverk/verkställighet)		2		
Ärenden med problematisk verkställighet (ex uppsagd verkställighet eller behov av akuta lösningar, behov av andra lösningar i väntan på ny verkställighet så som socialt boende med stöd och korttidsboende)		3		
Överklagningsprocesser som krävt arbetsinsats (ex sakupplysningar, svar till domstol, muntliga förhandlingar)		2		
Arbetsinsatser utanför utredningsprocessen (ex fondansökan, orosanmälan till SF eller kontakt med dem utifrån svar på FRED/FOV. Rådgivning utanför pågående ärenden så som information om uppehålls rätt, frågor kring vräkning och ekonomiskt bistånd, ansvar funktionsbrevlåda)		1		
Aktualiseringar där det skett kontakt och dokumentation i normal omfattning.		1		
Aktualiseringar där det skett kontakt och dokumentation i större omfattning (ex anmälningar från nätverk, grannar, fastighetsägare, andra professionella, rådgivning med tolk)		2		
SAMSA – registrera/fördela ärenden normal omfattning		1		
SAMSA – registrera/fördela ärenden och dokumentera i större omfattning		2		
Mottagstelefon – ansvar halvdag normal omfattning		1		
Mottagstelefon – ansvar halvdag större omfattning (ex många samtal eller svåra samtal)		2		
Ansvar täcka upp vid vakans		1		
SUMMA TOTALT				

Exempel:

AKTIVITET (avser senaste två veckor)	Antal	Gångerviktning	Summa
Pågående utredningar/uppföljningar av större omfattning (ex som kräver många kontakter, tolk, stora underlag, externa placeringar eller beslut ska tas av utskott)	2	3	6
Pågående utredningar/uppföljningar av normal omfattning.	2	2	4
Genomförda VPL/SIP/SP	1	1	1

Jag 2 massiva utredningar och 2 uppföljningar igång. En av dessa är för min kollegas brukare.

I en uppföljning blev det också aktuellt med en SP så jag fyller även i denna rad.

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

Exempel:

RISKER (avser kommande två veckor)	
Insatser vars beslut riskerar att gå ut innan ny behovsutredning hinner slutföras.	1
Insatser som riskerar att inte följas upp i tid (över ett år sedan föregående uppföljning).	5
SUMMA TOTALT	

Ett beslut om boendestöd går ut nästa vecka och jag kommer inte hinna få klart en utredning.

Mina fem brukare på BmSS Björken borde få uppföljningar nu i november. Jag kommer inte hinna!

- Risker tas upp ur ett brukarperspektiv för att fånga upp att vi räcker till för alla. Risker tas upp ur ett medarbetar/organisationsperspektiv för att synliggöra om stöd behövs för att hantera situationen

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.

- *Förste socialsekreterare sparar socialsekreterarens svar. Som stöd finns det dokument socialsekreteraren använder dvs Tjänstemätning FFS (en version generell och en för mottag) samt Tjänstemätning redovisning per socialsekreterare ett tillfälle (en version generell och en för mottag). Oavsett hur varje socialsekreterares svar sparas så ska enhetens samlade resultat sparas i filen Tjänstemätning redovisning per enhet över tid. Socialsekreterarnas namn tar 1:e socialsekreterare bort i kopian hen skickar in för central sammanställning. Om namn skulle råka komma med så tas de ändå bort innan sammanställningen görs.*

Förvaltningen för funktionsstöd

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se

