



Dansk Socialrådgiverforening

faglig handlekraft

Hvad påvirker sagstal?

– inspiration til dialog om faktorer der påvirker sagstal

Denne oversigt opridser en række faktorer, som har indflydelse på, hvor mange sager en socialrådgiver kan have ansvar for. Oversigten kan bruges til at skabe dialog og debat om arbejdstilrettelæggelse, arbejdsvilkår, arbejdsmiljø og sagstal. Hensigten er at få øje på arbejdspladsens handlemuligheder.

De forskellige faktorer er knyttet til sagen, til sagsbehandleren og til muligheden for socialfaglig opbakning og administrativ støtte i sagsbehandlingen. Faktorerne kan også være knyttet til arbejdspladsens organisering i øvrigt og til den virkelighed, som ind i mellem vælter al planlægning. Endelig er der faktorer, der hører hjemme i arbejdspladsens omverden.

De enkelte faktorer kan have forskellig vægt afhængig af fagområde, arbejdsplads og den enkelte socialrådgiver. Rækkefølgen i faktorerne er derfor ikke udtryk for en særlig prioritering eller vægtning, og listen er ikke udtømmende.

Dansk Socialrådgiverforenings vejledende sagstal kan ses på foreningens hjemmeside socialrdg.dk/sagstal. Her kan man også se de uddybninger og forklaringer, der hører til hvert sagsområde.

Kommentarer og forslag til oversigten kan sendes til ehp@socialrdg.dk.

Dansk Socialrådgiverforening, november 2013

Sådan kommer I i gang med dialogen

Priorité 1-3 af de vigtigste faktorer under hver af overskrifterne A-G.

Hvilke faktorer er især karakteristiske og betydningsfulde på jeres arbejdsplads?
(kan laves som først en individuel vurdering og dernæst i grupper).

Tal med hinanden og ledelsen om, hvilke faktorer der kan og skal forandres for at få skabt en arbejdsplads, der har et passende antal sager, har gode vilkår for arbejdet og derigennem kan opnå en god kvalitet i sagsbehandlingen.

A. FAKTORER KNYTTET TIL SAGENS KOMPLEKSITET

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Borgeren har mange problemer	<input type="checkbox"/>	Borgeren har ét problem
2	<input type="checkbox"/>	Borgeren har store problemer	<input type="checkbox"/>	Borgeren har små problemer
3	<input type="checkbox"/>	Mange henvendelser i sagen	<input type="checkbox"/>	Få henvendelser i sagen
4	<input type="checkbox"/>	Få handlemuligheder i sagen	<input type="checkbox"/>	Mange handlemuligheder i sagen
5	<input type="checkbox"/>	Borgeren har behov for mange foranstaltninger	<input type="checkbox"/>	Borgeren har behov for få foranstaltninger
6	<input type="checkbox"/>	Ingen/få foranstaltningmuligheder for borgeren	<input type="checkbox"/>	Foranstaltningmuligheder for borgeren eksisterer
7	<input type="checkbox"/>	Foranstaltningerne er vanskelige at iværksætte	<input type="checkbox"/>	Foranstaltningerne er enkle at iværksætte
8	<input type="checkbox"/>	Kommunens økonomiske muligheder er dårlig	<input type="checkbox"/>	Kommunens økonomiske muligheder er god
9	<input type="checkbox"/>	Mange administrative opgaver for sagsbehandleren	<input type="checkbox"/>	Få administrative opgaver for sagsbehandleren
10	<input type="checkbox"/>	Lav grad af selvstændig beslutningskompetence	<input type="checkbox"/>	Høj grad af selvstændig beslutningskompetence
11	<input type="checkbox"/>	Borgeren er vanskelig at kommunikere med	<input type="checkbox"/>	Borgeren er nem at kommunikere med
12	<input type="checkbox"/>	Borgeren har brug for tolkebistand	<input type="checkbox"/>	Borgeren har ikke brug for tolkebistand
13	<input type="checkbox"/>	Mange koordinerende opgaver	<input type="checkbox"/>	Få koordinerende opgaver
14	<input type="checkbox"/>	Mange (tværfaglige) samarbejdspartnere i sagen	<input type="checkbox"/>	Få (tværfaglige samarbejdspartnere) i sagen
15	<input type="checkbox"/>	Sagen er i sin startfase	<input type="checkbox"/>	Sagen er i opfølgingsfasen
16	<input type="checkbox"/>	Fejl i tidligere sagsbehandling	<input type="checkbox"/>	Ingen fejl i tidligere sagsbehandling

B. FAKTORER KNYTTET TIL SAGSBEHANDLERENS SAGSPORTEFØLJE & OPGAVESAMMENSÆTNING

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Mange forskellige sagsområder (generalist)	<input type="checkbox"/>	Ét sagsområde eller sagsstype (specialist)
2	<input type="checkbox"/>	Mange forskellige målgrupper (generalist)	<input type="checkbox"/>	Én målgruppe (specialist)
3	<input type="checkbox"/>	Ufleksibelt sagsfordelingssystem	<input type="checkbox"/>	Fleksibelt sagsfordelingssystem, der tager hensyn til sagsbehandlerens kompetence og muligheder
4	<input type="checkbox"/>	Ledelsesbeslutning om, at sagsbehandlingen skal have høj kvalitet (12-tal)	<input type="checkbox"/>	Ledelsesbeslutning om at sagsbehandlingen skal have middel kvalitet (7-tal)
5	<input type="checkbox"/>	Er deltidsansat	<input type="checkbox"/>	Er fuldtidsansat
6	<input type="checkbox"/>	Deltager i efter-videreuddannelse	<input type="checkbox"/>	Deltager ikke i efter-videreuddannelse
7	<input type="checkbox"/>	Deltager i projekt- eller udviklingsopgaver	<input type="checkbox"/>	Deltager ikke i projekt- eller udviklingsopgaver
8	<input type="checkbox"/>	Har et tillidshverv, f.eks. valgt som tillidsrepræsentant	<input type="checkbox"/>	Er ikke tillidsvalgt
9	<input type="checkbox"/>	Mange eller lange interne møder	<input type="checkbox"/>	Få eller korte interne møder
10	<input type="checkbox"/>	Interne møder er ineffektive og opleves som tidsspilde	<input type="checkbox"/>	Interne møder er effektive og nyttige
11	<input type="checkbox"/>	Meget transporttid	<input type="checkbox"/>	Ingen/lidt transporttid

C. FAKTORER KNYTTET TIL SAGSBEHANDLEREN SOM PERSON

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Nyuddannet sagsbehandler	<input type="checkbox"/>	Erfaren sagsbehandler
2	<input type="checkbox"/>	Nyansat sagsbehandler	<input type="checkbox"/>	Sagsbehandler med lang anciennitet
3	<input type="checkbox"/>	Mangler kompetenceudvikling og efteruddannelse	<input type="checkbox"/>	Deltaget i kompetenceudvikling og efteruddannelse

D. FAKTORER KNYTTET TIL STØTTE OG SPARRING

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Ringe mulighed for ledelsesmæssig opbakning	<input type="checkbox"/>	God mulighed for ledelsesmæssig opbakning
2	<input type="checkbox"/>	Ringe mulighed for faglig konsulentbistand	<input type="checkbox"/>	God mulighed for faglig konsulentbistand
3	<input type="checkbox"/>	Ringe mulighed for kollegial sparring og støtte	<input type="checkbox"/>	God mulighed for kollegial sparring og støtte
4	<input type="checkbox"/>	Ingen ekstern supervision	<input type="checkbox"/>	Ekstern supervision
5	<input type="checkbox"/>	Ingen administrativ bistand/sekretærbistand	<input type="checkbox"/>	God administrativ bistand/sekretærbistand
6	<input type="checkbox"/>	Mangelfuld introduktion af nyansatte	<input type="checkbox"/>	Grundig introduktion af nyansatte
7	<input type="checkbox"/>	Ingen mentorordning for nyuddannede	<input type="checkbox"/>	Mentorordning for nyuddannede
8	<input type="checkbox"/>	Efteruddannelses- og læringsmuligheder er ringe	<input type="checkbox"/>	Efteruddannelses- og læringsmuligheder er gode
9	<input type="checkbox"/>	Manglende mulighed for at implementere viden	<input type="checkbox"/>	Gode muligheder for at implementere ny viden

E. FAKTORER KNYTTET TIL STRUKTURER OG SYSTEMER

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Grundbemandingen af urealistisk lav i forhold til behovet	<input type="checkbox"/>	Grundbemandingen er passende og medregner uforudsete begivenheder
2	<input type="checkbox"/>	Arbejdspladsen er lille og har få støttesystemer	<input type="checkbox"/>	Arbejdspladsen er stor og har mange støttesystemer
3	<input type="checkbox"/>	Manglende udviklingsprojekter om sagsbehandlingen	<input type="checkbox"/>	Udviklingsprojekter om sagsbehandlingen
4	<input type="checkbox"/>	Telefoner er åbne hele dagen	<input type="checkbox"/>	Der er begrænset telefonåbent
5	<input type="checkbox"/>	Manglende mødelokaler og samtalerum	<input type="checkbox"/>	Der er mødelokaler og samtalerum til rådighed
6	<input type="checkbox"/>	Dårlig fungerende it-systemer	<input type="checkbox"/>	Godt fungerende it-systemer
7	<input type="checkbox"/>	Beslutningskompetencer er uklare	<input type="checkbox"/>	Beslutningskompetencerne er klare
8	<input type="checkbox"/>	Dårlige/uklare visitationssystemer	<input type="checkbox"/>	Gode/klare visitationssystemer
9	<input type="checkbox"/>	Ingen eller ringe procedurebeskrivelser	<input type="checkbox"/>	Klare procedurebeskrivelser
10	<input type="checkbox"/>	Ingen automatiske erindringssystemer	<input type="checkbox"/>	Automatiske erindringssystemer
11	<input type="checkbox"/>	Dårligt fungerende informationssystemer	<input type="checkbox"/>	Velfungerende informationssystemer
12	<input type="checkbox"/>	Ingen emailpolitik	<input type="checkbox"/>	God emailpolitik
13	<input type="checkbox"/>	Arbejds miljøet opleves som dårligt	<input type="checkbox"/>	Arbejds miljøet opleves som godt

F. FAKTORER DER PÅVIRKER PLANLÆGNINGEN

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Højt sygefravær	<input type="checkbox"/>	Lavt sygefravær
2	<input type="checkbox"/>	Høj personaleomsætning (mange nyansatte)	<input type="checkbox"/>	Lav personaleomsætning (mange erfarne)
3	<input type="checkbox"/>	Ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	Fuld bemanning
4	<input type="checkbox"/>	Kolleger på barselsorlov uden vikar	<input type="checkbox"/>	Der er ansat barselsvikarer
5	<input type="checkbox"/>	Kolleger på efteruddannelse uden vikar	<input type="checkbox"/>	Der er ansat vikar for kolleger på efteruddannelse
6	<input type="checkbox"/>	Efterslæb af sager	<input type="checkbox"/>	Ikke efterslæb af sager
7	<input type="checkbox"/>	Omstruktureringer	<input type="checkbox"/>	Stabilitet og ro
8	<input type="checkbox"/>	Implementering af nye systemer og værktøjer	<input type="checkbox"/>	Stabilitet og ro
9	<input type="checkbox"/>	Episoder med udhængning, chikane, trusler og vold	<input type="checkbox"/>	Ingen episoder med udhængning, chikane, trusler og vold
10	<input type="checkbox"/>	Klager over sagsbehandlingen	<input type="checkbox"/>	Ingen klager over sagsbehandlingen

G. Faktorer der knytter sig til omverdenen

		Man kan have ansvar for færre sager, hvis:		Man kan have ansvar for flere sager, hvis:
1	<input type="checkbox"/>	Demografiske forhold betyder mange svære sager	<input type="checkbox"/>	Demografiske forhold betyder få svære sager
2	<input type="checkbox"/>	Antallet af nye sager stiger ukontrollabelt	<input type="checkbox"/>	Sagstilgangen er stabil
3	<input type="checkbox"/>	Tværinstitutionelt samarbejde fungerer dårligt	<input type="checkbox"/>	Tværinstitutionelt samarbejde fungerer godt
4	<input type="checkbox"/>	Tidsfrister, der udløser refusion af offentlige ydelser, skal overholdes	<input type="checkbox"/>	Tidsfrister, der udløser refusion af offentlige ydelser, ikke skal overholdes
5	<input type="checkbox"/>	Nye love og bekendtgørelser skal implementeres	<input type="checkbox"/>	Der er lov og bekendtgørelsespause
6	<input type="checkbox"/>	Der informeres/vejledes ikke om ny lovgivning, m.v	<input type="checkbox"/>	Der informeres og vejledes om ny lovgivning i god tid