



Dansk Socialrådgiverforening

faglig handlekraft

DIALOGVÆRKTØJ OG TJEKLISTE

Hvad indvirker på sagstal?

– inspiration til dialog om faktorer der påvirker antallet af sager

I dette værktøj opridses en række faktorer, som kan være enten hjælpsomme eller belastende i forhold til 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 opbakning og støtte i sagsbehandlingen. Faktorerne kan også være knyttet til arbejdspladsens organisering i øvrigt og til den virkelighed, som indimellem 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.

Dialogen kan gennemføres på et klubmøde eller personalemøde (se boksen), eller som inspirationsmateriale for en drøftelse med ledelsen.

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

Dansk Socialrådgiverforening, oktober 2023

Sådan kommer I i gang med dialogen

- **Individuelt:** Vælg hver især ca. 0-3 faktorer under hver af overskrifterne A-G, som opleves som karakteriske og betydningsfulde på jeres arbejdsplads.
- **Drøft i mindre grupper:** Fortæl hinanden om jeres valg og beskriv hvordan de udspiller sig i hverdagen. Bliv enige om 1-5 faktorer, som vil gøre den største forskel for jer at få forandret.
- **Plenum:** Gennemgå gruppernes forslag, og prioriter de vigtigste faktorer, som I vil arbejde på at få ændret, så I bidrager til at skabe en arbejdsplads med passende sagstal og gode vilkår for arbejdet.



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 foranstaltningsmuligheder for borgeren | <input type="checkbox"/> Foranstaltningsmuligheder 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 dårlige | <input type="checkbox"/> Kommunens økonomiske muligheder er gode |
| 9 | <input type="checkbox"/> Mange administrative opgaver for socialrådgiveren | <input type="checkbox"/> Få administrative opgaver for socialrådgiveren |
| 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 SOCIALRÅDGIVERENS 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 den enkelte |
| 4 | <input type="checkbox"/> Ledelsen har besluttet, at sagsbehandlingen skal have høj kvalitet | <input type="checkbox"/> Ledelsen besluttet, at sagsbehandlingen skal have middel kvalitet |
| 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 SOCIALRÅDGIVEREN SOM PERSON

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

D. FAKTORER KNYTTET TIL STØTTE, SPARRING OG UDVIKLING

| | Man kan have ansvar for færre sager, hvis: | Man kan have ansvar for flere sager, hvis: |
|----|--|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ringe mulighed for ledelsesmæssig prioritering | <input type="checkbox"/> God mulighed for ledelsesmæssig prioritering |
| 2 | <input type="checkbox"/> Ringe mulighed for ledelsesmæssig opbakning | <input type="checkbox"/> God mulighed for ledelsesmæssig opbakning |
| 3 | <input type="checkbox"/> Ringe mulighed for faglig konsulentbistand | <input type="checkbox"/> God mulighed for faglig konsulentbistand |
| 4 | <input type="checkbox"/> Ringe mulighed for kollegial sparring og støtte | <input type="checkbox"/> God mulighed for kollegial sparring og støtte |
| 5 | <input type="checkbox"/> Ringe mulighed for videndeling | <input type="checkbox"/> God mulighed for videndeling |
| 6 | <input type="checkbox"/> Ingen supervision | <input type="checkbox"/> Der er supervision |
| 7 | <input type="checkbox"/> Ingen bistand fra administrative medarbejdere | <input type="checkbox"/> God bistand fra administrative medarbejdere |
| 8 | <input type="checkbox"/> Mangelfuld introduktion af nyansatte | <input type="checkbox"/> Grundig introduktion af nyansatte |
| 9 | <input type="checkbox"/> Ingen mentorordning for nyuddannede | <input type="checkbox"/> Mentorordning for nyuddannede |
| 10 | <input type="checkbox"/> Efteruddannelses- og læringsmuligheder er ringe | <input type="checkbox"/> Efteruddannelses- og læringsmuligheder er gode |
| 11 | <input type="checkbox"/> Manglende mulighed for at implementere nyviden | <input type="checkbox"/> Gode muligheder for at implementere nyviden |



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 det uforudsete |
| 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 mailpolitik | <input type="checkbox"/> God mailpolitik |
| 13 | <input type="checkbox"/> Arbejdsmiljøet opleves som dårligt | <input type="checkbox"/> Arbejdsmiljøet 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 færre 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"/> Mange eller stramme tidsfrister for refusion af offentlige ydelser | <input type="checkbox"/> | Ingen eller få tidsfrister for refusion af offentlige ydelser |
| 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 |