

Vallentuna 2023-01-17

Lotta Stensö  
Enhetschef socialjouren nordost  
Tel: 076 641 48 10

## Verksamhetsberättelse 2022 Socialjouren Nordost

### Bakgrund:

De sju nordostkommunerna har sedan 2012 en gemensam socialjour. Socialjouren nordost består av kommunerna: Norrtälje, Vallentuna, Österåker, Vaxholm, Täby, Danderyd och Lidingö. Vallentuna kommun är huvudman för socialjouren nordost.

En gemensam socialjour ger en ökad rättssäkerhet avseende det akuta arbetet som finns inom Socialtjänstens ansvarsområde vad avser risk och skyddsbedömningar vid akuta situationer där barn/ungdomar riskerar fara illa, missbruk samt våld i nära relationer. Vidare innebär socialjouren en ökad service gällande råd och stöd till invånarna i de aktuella kommunerna samt en viktig samarbetspart för polis, sjukvård m.fl. Jourens upptagningsområde uppgår till drygt 300 000 invånare och har en stor räckvidd geografiskt från Lidingö stad till Norrtälje kommun i norra delarna av länet.

Utgångspunkten för jourens arbete går att hitta i olika paragrafer i Socialtjänstlagen.

I socialtjänstlagen (2001:453), SoL regleras kommunens yttersta ansvar för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Vidare regleras att det till socialnämndens uppgifter hör att svara för omsorg och service, upplysningar, råd och stöd och annat bistånd till enskilda och familjer.

Av 3 kap 6 § SoL framgår att socialnämnden bör tillhandahålla sociala tjänster genom bland annat social jour eller annan därmed jämförlig verksamhet.

Enligt 3 kap 3 § SoL ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

### Lokal och öppettider:

Jouren är belägen i lokal i Täby centrum. Täby kommun är den kommun som ligger mest centralt i förhållande till hela upptagningsområdet. Lokalen är utifrån sitt läge och personalens säkerhet ingen öppen lokal, dock har enskilda klienter och framförallt barn kunnat erbjudas stöd och trygghet i lokalen vid allvarigare händelser. Jourens öppettider då vi är på plats i lokalen och nås via det allmänna numret är:

Vardagar: 16.30-02.00  
 Fredagar: 15:00-02:00  
 Helg: 16:00-02:00

Jouren har beredskap i hemmet vardagar mellan 02:00-08:00 och helger 02:00-16:00 och nås då via SOS alarm.

För överlämning av information från socialkontoren så finns en socialsekreterare från jouren på plats vardagar 15:30 och nås då på ett särskilt nummer. Vid dag före röd dag samt vid s.k klämdag så öppnar jouren beredskapstelefonen 12:00.

**Styrning av verksamheten:** Socialjouren nordost är organisatoriskt placerad i Myndighetsavdelningen, Vallentuna kommun och leds av enhetschef, direkt underställd avdelningschef. Socialjouren redovisar sin verksamhet till socialchefgruppen. Socialjouren nordost presenterar aktuell statistik och övrig information i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Enhetschefen för jouren träffar avdelningschef i Vallentuna regelbundet. Uppföljning av budget har skett med Vallentunas ekonomisystem och controller i Vallentuna kommun.

Månadsvisa enhetsmöten har genomförts under året.

**Samarbete:** Jouren har under andra delen av året återupptagit de regelbundna samverkansträffar med de ingående kommunernas handläggare som rådde innan pandemin. Socialsekreterare i jouren har uppdrag som kontaktman mot en eller två kommuner tillsammans med verksamhetschef. Då jouren ännu ej har tillgång till alla kommunernas verksamhetssystem så är det mycket viktigt att de enskilda socialkontoren informerar/aviserar jouren om de ärenden som kan tänkas bli aktuella inom jouren. Jouren har utvecklat en särskild aviseringsblankett i form av rubriker som kommunerna kan ha vägledning av och använda vid aviseringar till jouren. Jouren vill också poängtera fortsatt vikt av aviseringar av speciella ärenden där samtal och dialog kan behövas. Vidare har samarbete skett med andra huvudmän och aktörer när behov av detta uppkommit. Socialjouren ingår i ett nätverk för socialjourer verksamma i Stockholms län.

Jouren har under året haft ett flertal uppdrag avseende tillsyn av enskilda klienter under jourtid. Jouren har också vid flera tillfällen varit behjälplig med handläggning av ärende från ordinarie socialtjänst då deras arbetstid är slut.

### **Resurser:**

#### *Personal:*

Jouren har en bemanning om 4,4 tjänster, varav en enhetschef som på 50 % ingår i schemat. Samtliga anställda har lång och gedigen erfarenhet av socialt arbete. Man är väl förtrogen med de lagar och förordningar som tillämpas inom socialtjänsten. Alla anställda har erfarenhet av att kunna arbeta självständigt och möta personer i akuta skeden. Socialjourens personal har en långtgående delegation och hanterar självständigt en stor del varierande frågeställningar. Vad gäller beslut avseende omedelbara omhändertaganden enligt LVU/LVM samt placeringsbeslut § 11 LVU så har varje kommun en politiker i beredskap för beslutsfattande.

Det aktuella schemat bygger på att alla pass är tillsatta av ordinarie personal, vid sjukdom och semestrar behöver jouren ha flera vikarier. Jouren har under året anställt ytterligare 1 vikarie.

Svårigheter har funnits att bemanna vid akut sjukdom. Socialjourens personal har då internt löst situationen. Enhetschef har under året arbetat ca 75% praktiskt i jouren för att täcka vid semestrar och sjukdom då jouren under året haft en längre tids sjukskrivning samt sjukdom och karens pga pandemin.

Utifrån schemaläggning som gör att alla arbetar med alla så har enhetschef möjlighet att på ett naturligt sätt följa upp hur medarbetare uppfattar sin arbetssituation. Jourens enhetschef är också tillgänglig för medarbetare via telefon om svårare situationer inträffar under jourtid.

Jourens medarbetare har möjlighet till krissamtal via företagshälsovården vid behov.

Två av jourens medarbetare deltog under året vid Socialjournskonferans i Kalmar under 2 dagar.

#### *Statistiksystem:*

Statistiksystemet Bonigi bedöms att på ett bra och överskådligt sätt ge en korrekt information avseende antal ärenden/ nedlagd tid vilket är bra utifrån hur mycket varje kommun ska belastas utifrån den rörliga kostnaden på 50 % av jourens verksamhetskostnader.

Statistikredskapet ger också varje kommun möjlighet att få en fördjupad kunskap i "sina ärenden"; vilken kategori, orsak etc. Aktuell statistik samt övrig information redovisas för varje kommun vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

#### *Övriga resurser:*

Tillgång till befolkningsregister.

IT

Gruppnummer som möjliggör att jouren har ett offentligt nummer och ett icke offentligt nummer. Det senare numret kan kommunernas handläggare nå jouren på under beredskapstid och det är samma nummer som SOS kan kontakta jouren på beredskapstid.

Under året har också de flesta kommunerna infört digital signering vilket underlättar arbetet för såväl jouren som politiker i beredskap. I nuläget har 6 av 7 kommuner avtal för digital signering.

Under året har arbetet med att ge socialjourens medarbetare läsbehörighet till kommunernas verksamhetssystem intensifierats. I slutet av året så har socialjouren tillgång till 2 kommuners verksamhetssystem och flertalet av de resterande kommunerna är på gång. Jouren har också möjlighet att bevilja ekonomiskt bistånd i form av matcheckar på ICA vid akuta situationer.

### Aktuell statistik för 2022

Socialjouren nordost har för året handlagt 2 339 ärenden, vilket för att jouren har haft nästan exakt samma ärendemängd som året innan.

Flertalet ärenden rör barn och ungdom (56 %), Äldre: 6% Boende/logi:16% Missbruk/psyk vuxna (15%), Våld i nära relation ( 7%)

Anmälningar/ansökan inkommer i följande turordning från sökanden själv, annan social enhet/myndighet, vårdgivare, anhörig/privatperson och polis.

Fördelningen utifrån kommunerna ser ut enligt följande:

	2020	2021	2022
<b>Norrtälje:</b>	20%	23%	28%
<b>Täby:</b>	20%	20%	18%
<b>Vallentuna:</b>	13%	12%	11%
<b>Lidingö:</b>	13%	15%	12%
<b>Österåker:</b>	18%	14%	15%
<b>Danderyd:</b>	8%	10%	9%
<b>Vaxholm:</b>	2%	2%	2%

En stor ökning har skett gällande ärenden från Norrtälje kommun.

Vidare kan ses en viss ökning av antalet ärenden gällande missbruk och våld i nära relation. Områden som också påpekats kunna vara riskområden utifrån pandemiläget.

Av de ärenden som inkommer till jouren så beräknas ca 30% av dessa ej gå vidare till ordinarie socialtjänst utan handlar om råd, upplysning, hänvisning och stöd.

Samtalen handlar ofta om råd och stöd till föräldrar kring uppkomna situationer i hemmet med tonårsbarn.

Råd och stöd vid vårdnads och umgängeskonflikter.

Jouren har under året fattat 2 beslut om omedelbart omhändertagande enligt § 13 LVM, 5 beslut avseende omedelbart omhändertagande enligt § 6 LVU, 57 beslut avseende handräckning § 43 LVU, samt 16 placeringsbeslut enligt SoL.

Jouren har haft uppföljande kontakt med klient/familj utifrån uppdrag av kommunen i 210 ärenden.

Jourrapporter har skrivits i ca 60 % av de inkomna ärendena.

*Jouren har under året uppmärksammat följande utvecklingsområden*

Ungdomar med neuropsykiatriska funktionshinder uppfattar jouren alltför ofta ”faller mellan stolarna”. Dels utifrån oklarheter vem som är huvudman samt att det i dagsläget ej finns lämpliga vårdplatser eller annat stöd för denna målgrupp. Jouren uppfattar att vårdnadshavare till målgruppen ofta hänvisas till olika instanser som sedan hänvisar till annan instans.

Polisen Nord som handhar handräckningar efterlyser samverkan med flera kommuner i Stockholms län för att tillsammans med polisen kunna påverka SIS att öppna någon form av övernattningsboende för ungdomar inom länet. Ungdomar där socialtjänsten bedömer att en handräckning behövs kan erhålla plats på SIS institution som ligger mycket långt bort i förhållande till Stockholms län, och polisen har då stora svårigheter att utföra en sådan begäran under kvällar och nätter. Polisen har idag möjlighet att kvarhålla ungdomar över 15 år i häkte tills transport kan utföras, vilket dock ej kan ses som en optimal lösning.

Socialjouren har också under året haft samverkan med polisen kring när behov av handräckningsbegäran behövs. Socialjouren uppfattar att många HVB hem rutinmässigt ringer socialtjänsten när en ungdom avviker och utgår ifrån att socialtjänsten då ska begära handräckning. Socialjouren har då informerat respektive HVB hem om deras ansvar att i första hand själva söka efter ungdomen och att begäran om handräckning av polis sker om det är stor oro eller om polisens särskilda befogenheter kan antas behövas.

Socialjouren efterlyser där också en information från ansvarig handläggare om en handräckningsbegäran ska göras eller ej om ungdomen avviker.

Socialjouren uppfattar vidare att HVB hemmets ansvar när någon avviker från behandling kan behöva klargöras redan vid placeringsbeslut.

Socialjouren Nordost har tidigare väckt frågan om de ingående kommunerna gemensamt skulle kunna tillgång till ett par kontrakterade kommungemensamma jourhem. Denna lösning skulle också kunna innebära att socialjouren lär känna de olika jourhemmen och därigenom bättre kunna matcha barnet/ungdomens behov vid en ev. placering.

Under senare delen av året har det rått en konstant brist på platser på SIS för flickor. Kötiden har uppgått till över 2 månader vilket ej kan anses rimligt. Om socialtjänsten bedömt att det finns skäl att omhändertaga en ungdom som också bedöms vara i behov av låsbar institution så är det under all kritik att denna vård ej kan påbörjas för att den myndighet som har ansvar för sådan vård ej kan erbjuda plats.

Utifrån att alltfler kommuner infört att medarbetare slutar vid 12:00 dag före röd dag så är det viktigt att kommunerna själva informerar sina kontaktcenter om hur klienter och övriga samverkanspartners får kontakt med jouren vid akuta ärenden.

Under 2022 har socialjouren fortsatt haft ett relativt högt antal telefonsamtal under beredskapstid. Dock är det stor variation under tid. En trolig del förklaring till detta är att det numera bara finns ett ingångsnummer till socialjouren och att de som har jourens nummer ej vet vilka tider som jouren har öppet för allmänheten, utan ringer på det numret det har.

Antalet samtal under beredskapstid ökar dels kostnaderna för jouren och innebär också ett arbetsmiljöproblem för de anställda på jouren då dygnsvilan ofta blir avbruten.

### **Ekonomi:**

Socialjouren hade för år 2022 en budget om 6 071 000 :- och utfallet för året blev 6 080 000 - vilket innebär ett underskott om 9000:-. Underskottet kan bl.a förklaras med att socialjouren i september var utsatt för inbrott där man bl.a stal bilnycklar och bil. Bilen hittades sedan av polisen men har pga falskregistrering och andra skador kostat i självrisk mm.

Enhetschef förlagt mer av sin schemalagda arbetstid för att täcka luckor vid sjukdom och semestrar vilket inneburit att kostnaden för vikarier minskat. Jouren har ej heller haft några kostnader för planeringsdagar, utbildning eller handledningskostnader under året pga rådande pandemiföreskrifter. Vidare har kostnaderna för övertid avseende tjänstgöring under beredskapstid ej ökat i den omfattning som förväntades vid föregående års prognos. Kostnad för hur mycket arbete som behöver ske under beredskapstid är fortsatt svår att förutse och kan ej heller påverkas av socialjouren.

Kostnaden för den sociala jouren ska fördelas så att hälften (50 %) av beloppet utgör en fast kostnad i förhållande till kommunernas invånarantal och den andra hälften (50 %) utgör en rörlig kostnad utifrån antalet i kommunen aktualiserade ärenden och nedlagd tid på dessa.

För år 2022 har kostnaderna för de ingående kommunerna blivit enligt följande:

Danderyd:	636 476-
Lidingö:	838 392:-
Norrtälje:	1 559 556:-
Täby:	1 240 267:-
Vallentuna:	654 471:-
Vaxholm:	187 766:-
Österåker:	962 701:-

I årets kostnader ingår kostnad för lokalhyra vilket tidigare debiterats av Täby kommun.

Vallentuna kommun är fakturamottagare och debiterar de övriga kommunerna två ggr/ år, sista maj och sista november. I januari nästkommande år debiteras kostnaderna för december månad.

Jourens kostnader består till huvudsak av fasta kostnader såsom leasing av bil, IT, lokal, samt personal.

### **Måluppfyllelse utifrån Verksamhetsplan 2022**

*Socialjouren åtar sig hög tillgänglighet för brukare, socialkontoren samt övriga samverkanspartners så som sjukvård, polis m.fl.*

Målet anses uppfyllt.

Två klagomål har inkommit avseende tillgänglighet från Danderyds socialtjänst. Båda klagomålen har handlat om tillgänglighet för period dag före röd dag då jouren ska öppna beredskapen 12:00. Vid ett tillfälle hade SOS lagt in fel varför samtalen ej kopplades till beredskap vilket upptäcktes efter 1 timme och då omgående åtgärdades. Andra klagomålet handlar om att kontaktcenter vill att samtalen under beredskapstid ska komma direkt till socialjouren och ej via SOS. Denna önskan är dock ej möjlig då jourens personal i sådana fall skulle få en arbetstid som överstiger 14 timmar under ett pass. Jouren har dock försett Kontaktcenter Danderyd med socialjourens beredskapsnummer.

Jouren har lyckats nå målet om hög tillgänglighet utifrån att befintlig personal tagit extrapass, bytt pass samt med hjälp av vikarie när någon varit sjuk. Jourens medarbetare har även tagit extra beredskap när någon medarbetare varit hemma med förkylningssymtom så har en tredje person haft beredskap för att kunna åka med ut vid akuta situationer.

*Socialjouren åtar sig att de som vänder sig till jouren ska känna sig respektfullt bemötta och få svar kring sina frågor.*

Målet anses uppfyllt. Inga klagomål har inkommit och personalens upplevelse är att många är tacksamma för det stöd och den information de fått.

*Socialjouren åtar sig att socialjouren ska visa på en budget i balans.*

Målet delvis uppnått, se beskrivning under ekonomi.

*Socialjouren åtar sig att socialjourens arbete bedrivs utifrån ett rättssäkert perspektiv.*

Målet anses uppnått då inga beslut som jouren fattat gått emot i högre instans. Jouren är beroende av att socialkontoren aviserar ärenden till jouren så att jouren i sitt arbete kan följa den planering som finns från socialtjänsten. Aviseringar kan göras både via telefon och fax. Vid ärenden som är mer komplexa är jourens bedömning att dessa i första hand ska ringas in så att det finns möjlighet till en dialog mellan handläggande socialtjänst och socialjouren.

*Socialjouren ska vara en attraktiv arbetsgivare som kännetecknas av ett gott ledarskap och en god arbetsmiljö.*

Målet anses väl uppnått. Socialjouren som nu varit verksam i drygt 11 år består i stort sett av samma personal som vid starten. Resultat av årets medarbetarenkät visar fortsatt på en hög trivsel på arbetsplatsen.

*Socialjouren åtar sig att under året tillsammans med Vallentuna kommuns IT avdelning och i samverkan med de ingående kommunerna utveckla arbetet med att socialjouren får läsbehörighet till de ingående kommunernas verksamhetssystem.*

Arbetet har pågått under året och socialjouren har nu läsbehörighet till två kommuners verksamhetssystem. En kommun får jouren tillgång till i januari-23 och övriga kommuner så väntar jouren på klartecken från deras IT enhet. Jouren har i dagsläget tillgång till verksamhetssystemen Treserva och Life Care. Jourens personal har deltagit i introduktion till dessa verksamhetssystem. Att jourens medarbetare nu kan få tillgång till socialtjänstens verksamhetssystem bedöms kunna öka rättssäkerheten och ger bättre möjlighet för jouren att följa den planering som finns inom ordinarie socialtjänst. För klient och andra samverkanspartners så innebär läsbehörigheten utöver ökad rättssäkerhet också en ökad kvalitet i jourens arbete då jouren i högre grad kan läsa bakgrunden i verksamhetssystemen.