

Verksamhetsberättelse 2021

Socialjouren Nordväst

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Sammanfattande analys	4
3 Viktiga händelser	4
4 Redovisning av mål och resultat	5
5 Väsentliga personalförhållanden	6
6 Ekonomi	6
6.1 Analys av det ekonomiska utfallet.....	7
7 Kvalitetsarbete	7

Bilagor

Bilaga 1: Resultaträkning Socialjouren 2021

Bilaga 2: Socialjouren statistik totalt 2021

1 Inledning

Enhet: Kommungemensamma resurser

Verksamhet: Socialjouren Nordväst

Enhetschef: Anna Nyholm

Det finns sedan länge ett interkommunalt samarbete i Stockholms nordvästra kranskommuner. Huvudmannaskapet för de kommungemensamma verksamheterna ligger hos olika kommuner. Sigtuna kommun är huvudman för tre verksamheter som tillsammans bildar Enheten för kommungemensamma resurser. De tre verksamheterna som ingår är Socialjouren Nordväst, Stödcentrum Nordväst och Barnahus Stockholm Nord. Socialjouren och Stödcentrum delas av åtta kommuner, i bokstavsordning, Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Upplands-Bro och Upplands Väsby. Styrgrupp för dessa verksamheter utgörs av social- eller förvaltningscheferna i respektive kommun.

Barnahus har tio samverkande kommuner, i bokstavsordning, Danderyd, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Täby, Upplands-Bro, Upplands Väsby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker. Förutom kommunerna så ingår även Region Stockholm, Polismyndigheten Stockholm Nord och Norrorts Åklagarkammare i denna verksamhet och styrgruppen består av representanter från samtliga myndigheter.

Verksamheterna har separat budget och olika uppdrag. Denna verksamhetsberättelse avser Socialjouren Nordväst.

Åtagande och verksamhetsområde

Syftet med den gemensamma Socialjouren Nordväst är att invånarna i de åtta samverkande kommunerna ska ha tillgång till det akuta sociala stöd de behöver inom ramen för individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde på tid då socialnämndernas förvaltningskontor inte har öppet. Socialjouren Nordväst arbetar med alla akuta sociala problem som uppstår utanför kontorstid och innefattar stöd och insatser enligt SoL samt myndighetsutövning enligt LVU och LVM. Ärenden som rör barn och unga ska prioriteras.

Socialjouren bistår utifrån ett tilläggsavtal äldre- och omsorgsförvaltningarna med utslussning till ett telefonnummer i respektive hemkommun om behov av akut social hjälp uppstår för deras målgrupper.

Socialjouren ersätter inte kommunernas katastrof- eller POSOM-grupper.

Socialjouren Nordväst är öppen alla dagar året runt kl. 16:00-02:00, förutom fredagar då vi öppnar kl. 14:00. Socialjouren Nordväst har beredskap i hemmet kl. 02:00-08:00 under vardagar och kl 02:00-16:00 under lördag och söndag. Under beredskapstid nås socialjouren via larmnumret 112. Dag innan helgdag och klämdagar öppnar socialjouren kl. 11:00.

Totalt omfattar de åtta kommunerna ca 500 000 invånare och ett stort geografiskt område. Socialjouren har sina lokaler hos polisen i Solna och bemannas med tre socialsekreterare per arbetspass måndag - torsdag och fyra socialsekreterare fredag - söndag.

2 Sammanfattande analys

2021 har liksom 2020 präglats av corona-pandemin. De anpassningar och förändringar i arbetssätt som gjordes under 2020 har bestått och samtliga medarbetare har fortsatt att ta ansvar för sin egen och andras hälsa. I perioder, framförallt under hösten och vid årsskiftet, har både ordinarie personal och timvikarier varit sjuka i covid vilket har inneburit att en del tid har gått åt till att lösa bemanningen. Vid ett fåtal tillfällen har bemanningen inte varit fulltalig på passen på grund av detta. Verksamheten har under hela året pågått som vanligt från vår lokal i polishuset i Solna.

Under året hanterades totalt 5303 ärenden och majoriteten av dem var barn- och ungdomsärenden. Antalet hembesök är fortsatt relativt lågt i förhållande till innan pandemin. Under året har digitala informations-/samverkansmöten genomförts med de flesta av våra kommuner.

Under våren påbörjades ett arbete att undersöka möjligheten för Socialjouren Nordväst att få tittbehörighet i samtliga kommuners journalföringssystem. Enhetschef tillsammans med representant från Sigtuna kommuns IT-enhet ansvarade för detta. Rent teoretiskt ska det vara möjligt för socialjourens personal att få tillgång till detta men det är inte prövat i praktiken. För att komma vidare i frågan krävs nya datorer för samtlig personal. Detta beställdes tidigt under hösten men har ännu inte kommit. Tittbehörigheten är till följd av leveransproblemen fördröjd.

Under året har enhetschefen träffat nästan alla kommuners äldreförvaltning för att gå igenom rutiner och kontaktuppgifter. Detta för att kunna bistå korrekt och rättssäkert i de ärenden som gäller äldre som inkommer till socialjouren. Tidigare år har det varit många frågetecken gällande socialjourens inblandning och hantering av dessa ärenden.

Verksamheten visar på ett överskott om 757 tkr.

3 Viktiga händelser

Även under 2021 har de arbetssätt som infördes under 2020 till följd av pandemin bestått. Vi har fortsatt att i möjligaste mån undvika hembesök och transporter. Socialjouren har i hög grad använt sig av våra samarbetspartners, framförallt polis och sjukvårdspersonal, som varit på plats för att säkerställa att vi får den information vi behöver för att kunna göra en bedömning.

Under 2021 ökade ärendemängden stort jämfört med 2020. 2021 hanterades 5303 ärenden och 2020 hanterades 4607 ärenden. Antalet nedlagda timmar i ärendena ökade med ca 400 jämfört med 2020. Nästan hälften av alla ärenden berör barn och ungdom och det är inom denna grupp som den största ökningen skett. Vuxna missbrukare har också ökat i antal även 2021. Andelen asylsökande och ensamkommande barn/ungdomar ligger på samma nivåer som 2020.

Bemanningen med tre personer på vardagar och fyra på helgerna fungerar och det blir tydligt att det är viktigt att upprätthålla detta så långt det är möjligt även under sommaren och storhelger. Detta för att få en bra arbetsmiljö för socialsekreterarna.

Antalet samtal från SOS-alarm på beredskapstid är fortsatt högt. I avtalet med SOS-alarm ingår 1000 samtal per år och under 2021 hade vi 79 samtal utöver dessa. Det är inte möjligt för socialjouren att påverka detta då larmoperatörerna har sina instruktioner. När ärendet väl inkommit försöker personalen i möjligaste mån att hänskjuta handläggningen till ordinarie arbetstid.

En grupp som har tagit mycket tid under året är ungdomar som både är utåtagerande, har neuropsykiatriska diagnoser och mår psykiskt dåligt. Det socialjouren noterar är att dessa ungdomar ofta faller mellan stolarna då de enligt BUP inte tillhör deras målgrupp och socialtjänsten inte har de insatser de är i behov av då de uttrycker suicidhot och/eller är farliga för andra. Ungdomarna far illa i dessa situationer och ärendena tar mycket tid i anspråk. Det är inte möjligt för Socialjouren att driva dessa frågor med BUP och LSS utan här måste kommunerna agera.

Antalet ärenden gällande äldre och funktionsnedsatta har minskat något jämfört med 2020. Det finns ett tydligare ramverk för hur dessa ska hanteras nu än tidigare.

I början av året skickades nya avtal ut gällande verksamheten. Samtliga kommuner har godkänt avtalet muntligt men underskrivna exemplar har inte inkommit från alla. Enhetschef fortsätter arbetet med detta för att säkerställa att alla skriver under.

4 Redovisning av mål och resultat

I verksamhetsplanen för 2021 togs fem områden upp som utvecklingsområden. Det första var att under våren 2021 införa digital fax. Införandet har fungerat smidigt och har underlättat för personalen. Systemet är skört om internet inte fungerar. För utgående fax kan socialjouren använda polisens fax men det går inte att ta emot fax. Detta har endast inträffat ett fåtal gånger sedan införandet.

Ett annat utvecklingsområde var att undersöka möjligheten att socialjouren får tillgång till att läsa i samtliga kommuners journalföringssystem Detta arbete har pågått under året med stöd av Sigtuna kommuns IT-enhet. Det har visat sig att det är tekniskt möjligt för socialjouren att få tillgång till samtliga kommuners system. Enhetschef har varit "testpilot" och har inloggningsuppgifter till nästan alla kommuner. Enhetschef har konstaterat att det inte kommer vara helt lätt i praktiken då inloggning sker på flera olika sätt och att det många gånger hakar upp sig i själva inloggningen. Arbetet har pausats under senhösten då nya datorer behöver köpas in till samtlig personal för att det ens ska vara möjligt att kunna logga in men på grund av leveransproblem har datorerna ännu inte kommit.

Under året har arbetet med att gå igenom och uppdatera rutiner pågått. Vid behov har nya rutiner skapats, tex för tillfälligt utreseförbud. Utifrån resultatet på medarbetarenkäten har arbetsgruppen arbetat med de inre processerna för att skapa ett gott arbetsklimate och säkerställa en rättssäker handläggning. Trivseln i gruppen har ökat vilket framkommit i såväl medarbetarenkät som i psykosocial skyddsround.

Kommuninformation har skett med flera av de samverkande kommunerna under året. Till följd av pandemin har träffarna skett digitalt. Något eget samverkansforum för chefer har inte kommit till stånd.

Arbetet med att undersöka möjligheten för nytt telefonisystem har inte kommit igång utan hänskjuts till 2022.

Socialjouren har under året haft bred samverkan med olika samhällsaktörer för att bistå invånarna i de samverkande kommunerna på bästa sätt. Tillgängligheten är hög och både invånare och samarbetspartners uttrycker att det är lätt att komma i kontakt med Socialjouren.

Bemötandet upplevs i de flesta fall som gott och det pågår ett ständigt arbete för att handläggning och bedömning ska vara likartad.

5 Väsentliga personalförhållanden

Anställda

Socialjouren har 7,70 heltidstjänster, inkluderat enhetschef om 35%. Under året har antalet fast anställda medarbetare varierat mellan åtta och nio med varierande sysselsättningsgrad. Samtliga jobbar deltid. Det har varit en pensionsavgång under året, 31/8, och del av den tjänsten fördelades på befintliga medarbetare som önskade gå upp i tid. Socialjouren har erfarna timvikarier som gärna vill jobba och som behöver jobba regelbundet för att hålla sig a jour med verksamheten. Utifrån detta samt ett ekonomiskt perspektiv är vissa pass inte bemannade med fast personal utan med vikarier. Förstärkningspassen på helgerna är inte inlagda i ordinarie personals schema utan bemannas omväxlande med fast anställd personal och timvikarier. Samtliga är nöjda med detta och i dagsläget bedöms det inte möjligt att lägga in dessa förstärkningspass i ordinarie schema. Detta skulle också leda till att de för verksamheten så viktiga timvikarierna inte skulle få tillräckligt med pass för att upprätthålla kvaliteten. Utifrån att ytterligare en medarbetare går i pension 31/1-22 rekryterades en ny medarbetare under hösten. Denna person påbörjar sin anställning 1/4-22.

Både medarbetarenkäten och den psykosociala skyddsronden visar att personalen trivs på sin arbetsplats och är nöjda med arbetssituationen, ledningen och styrningen. HME för Socialjouren 2021 är 94, vilket är en höjning med fem enheter jämfört med 2020.

Frånvaro

Även under 2021 har personalläget varit stabilt. Ingen har slutat förutom pensionsavgången i augusti. Ingen har varit sjukskriven någon längre period och korttidsfrånvaron är låg, 1,25 för hela Kommungemensamma resurser perioden januari tom september.

Framtida personalbehov

I dagsläget bedöms det inte finnas behov av utökning av personalstyrkan. När det är klarlagt om det kommer att fungera med tittbehörigheten samt hur mycket detta i så fall påverkar arbetsbelastningen behöver en ny bedömning av antalet tjänster göras. Budgetförslaget för 2023 baseras på nuvarande omständigheter och bemanning.

Tillbud

Under året har två tillbud rapporterats. Ett handlar om att en klient, en ungdom känd av socialjouren sedan tidigare, ringde och hotade med att "spränga hela skiten i bitar, ska spränga er allihop". Hotet skapade rädsla och oro för att detta skulle fortsätta och kanske omsättas i praktiken. Polisanmälan upprättades.

Det andra handlade om att en klient under en kväll ringde drygt 20 samtal till socialjouren och uttryckte sig djupt förnedrande mot personalen. Vid sista samtalet uttrycker han att "ni ska alla försvinna". Klientens uttryck skapade obehag hos personalen. Polisanmälan upprättades.

6 Ekonomi

De budgeterade kostnaderna för 2021 var 9 723 tkr och utfallet 8 966 tkr vilket innebär ett överskott på 757 tkr. I budgeten ingår en administrativ avgift om 5% som läggs på det fakturerade beloppet.

50% av kostnaderna för verksamheten fördelas mellan kommunerna utifrån befolkningsunderlaget 31/12 året innan och 50% fördelas utifrån nedlagd tid i ärenden. Fakturering sker två gånger per år, i juli respektive januari. I juli faktureras budgeterad kostnad och januari utifrån utfall.

Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse
9 723 tkr	8 966 tkr	+757 tkr

6.1 Analys av det ekonomiska utfallet

Överskottet kan till största del hänföras till att fler pass under detta år har varit bemannade av timvikarier än tidigare. Även faktorn att flera av socialjourens medarbetare, både fast anställda och timvikarier, är över 65 år och därför har lägre sociala avgifter bidrar till att kostnaderna är lägre än budget. En post som fortsätter att ligga högt är övertidsersättning för arbete på beredskapstid. Denna post är inte möjlig att styra då det är SOS-alarm som kopplar fram dessa samtal.

Utifrån att pandemin pågått hela 2021 har personalen inte deltagit i några kostsamma utbildningar eller konferenser, vilket bidrar till överskottet.

Under året har några telefoner bytts ut och tre datorer. Ambitionen var att samtliga datorer, 10 stycken, skulle bytas ut utifrån införandet av tittbehörighet men på grund av leveransproblem har sju stycken ännu inte kommit och kostnaderna för dessa kommer därför att belasta nästa års budget.

7 Kvalitetsarbete

Verksamheten har under året arbetat med egenkontroller enligt plan. Under året har tre avvikelser rapporterats, två handlar om tekniska hjälpmedel och en om handläggning. Det har under året varit fler problem med tekniska hjälpmedel men det har inte lett till någon konsekvens för medborgarna och har därför inte hanterats som avvikelser. Dessa problem rapporteras till Sigtuna kommuns IT-avdelning.

Verksamheten arbetar systematiskt med avvikelserna genom att de går igenom på gruppmöten och om det behövs upprättas eller uppdateras rutiner. När det handlar om tekniska hjälpmedel som inte fungerar arbetar vi med att hitta alternativa arbetssätt som fungerar när viss teknik, tex internet, ligger nere.

Det har kommit in tre klagomål gällande bemötande. Ett av klagomålen rörde även en av våra samverkande kommuner så det klagomålet diskuterades tillsammans med den kommunen. Klagomål tas upp med berörd personal och därefter med arbetsgruppen.

Kommunerna vänder sig ibland till verksamheten med synpunkter på hur ett ärende har handlagts eller bedömts. Enhetschef resonerar med berörd kommun och tar därefter upp det i arbetsgruppen. För att upprätthålla god samverkan och ge möjlighet till dialog träffar socialjouren medarbetarna i de olika kommunerna minst en gång per år. Till följd av pandemin har detta skett digitalt de senaste två åren.

Rutiner går igenom två gånger per år i samband med planeringsdagar och uppdateras vid behov. Rutinerna går även igenom på de vikarieträffar som hålls två gånger per år.

Socialjouren

Ansvar	Vhet	Konto	Obj Objekttext	Budget 2022	Förändring	Budget 2023	Anteckningar 2023
7111	56941	50211	Löner t arbetstag	4 287 000	37 000	4 324 000	
7111	56941	50212	Timlöner gr 2	540 000	60 000	600 000	
7111	56941	50223	OB-ers,förskt arbetstid	560 000		560 000	ob höjs till 2022
7111	56941	50224	Övertid	500 000	150 000	650 000	
7111	56941	50225	Fyllnadstid	150 000	-150 000	0	
7113	56941	50226	Jour och beredskap	675 000		675 000	
7111	56941	5610	Soc avg o arbetsgivavg	2 695 000	-22 000	2 673 000	po39,25
7111	56941	6519	Kontors- och skolmaterial	5 000		5 000	
7111	56941	6951	Hyra av bil o andr transp	70 000	20 000	90 000	ink skatt, försäkring, service
7111	56941	6413	Inköp av datorer	30 000		30 000	
7111	56941	691	Drivmedel	10 000		10 000	
7111	56941	6449	Livsmedel	15 000		15 000	
7111	56941	68132	Telekommunikation	30 000	20 000	50 000	
7111	56941	6850	Porto	0		0	
7111	56941	705	Personalresor	10 000		10 000	
7111	56941	7430	Adm tjänster SOS alarm	123 000	3 000	126 000	SOS alarm uppräknig enl utall och index 2022 2,5%
7112	56941	7437	It-drift extern	104 000	1 000	105 000	drift webbplats visma
7111	56941	7439	Övrig it-tjänster	78 000	44 000	122 000	infotorg folkbok Bisnode+ bonigi 44400 2 år
7111	56941	7456	Konsulter (handledning)	65 000	5 000	70 000	
7111	56941	7471	Friskvårdscheck	12 000		12 000	
7111	56941	7491	Kopieringsavtal	15 000		15 000	
7111	56941	765	Avg kurser o konferanser	55 000	-5 000	50 000	
7111	56941	769	Övr div kostnader	9 000		9 000	
7111	56941		OH adm Sigtuna kommun	502 000	8 000	510 000	OH adm
			Netto	10 540 000	171 000	10 711 000	0

5%
#VÄRDEFEL!