



Utvärdering av den gemensamma socialjouren i Gävleborgs län

Kaj Gustafsson

Utvärdering av den gemensamma socialjouren i Gävleborgs län

Kaj Gustafsson

FoU Rapport 2018:1
FoU Välfärd – Region Gävleborg

Layout: Gunilla Bloom Lundqvist
Tryckeri: Backman Info, Gävle

ISSN: 1654-8272

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| INNEHÅLLSFÖRTECKNING..... | 3 |
| SAMMANFATTNING | 4 |
| 1. INLEDNING | 5 |
| 2. BESKRIVNING AV SOCIALJOUREN I GÄVLEBORGS LÄN..... | 6 |
| 2.1 Lagstiftning och bestämmelser som reglerar verksamhet inom socialjour..... | 7 |
| 2.2 Läsanvisning | 8 |
| 3. UTVÄRDERINGENS SYFTE, FRÅGESTÄLLNINGAR OCH METOD..... | 9 |
| 3.1 Utvärderingens datainsamling | 9 |
| 3.2 Urval av informanter och genomförande av intervjuerna..... | 9 |
| 3.3 Avgränsning | 10 |
| 3.4 Etiska överväganden | 10 |
| 3.5 Förkortningar och definitioner | 10 |
| 4. OMVÄRLDSBEVAKNING OCH RÅDANDE KUNSKAPSLÄGE KRING SOCIAL JOURVERKSAMHET INOM IFO-OMRÅDET | 11 |
| 4.1 Svenska uppsatser och utvärderingar..... | 13 |
| 5. REDOVISNING AV UTVÄRDERINGENS INTERVJUER | 16 |
| 5.1 Intervjuer med personalen vid socialjouren..... | 16 |
| 5.2 Intervjuer med företrädare för socialtjänsten..... | 23 |
| 5.3 Intervjuer med företrädare för polisens ledning..... | 30 |
| 5.4 Intervjuer med poliser från ingripandeverksamheten i Hälsingland och Gästrikland | 33 |
| 5.5 Intervjuer med ordföranden i socialnämnder eller motsvarande..... | 37 |
| 5.6 Intervju med företrädare för socialjouren i Skaraborg | 39 |
| 5.7 Intervju med företrädare för socialjouren i Dalarna | 41 |
| 6. SOCIALJOURENS ÄRENDEFLÖDEN | 44 |
| 6.1 Reflektion kring socialjourens verksamhetsstatistik | 48 |
| 7. ANALYS | 49 |
| 7.1 Socialjourens kontext | 49 |
| 7.2 Socialjourens resurser, organisering och uppdrag..... | 50 |
| 7.3 Socialjourens ärendeflöden | 51 |
| 7.4 Kommunernas förväntningar i förhållande till socialjourens arbetssätt..... | 52 |
| 7.5 Socialjourens förväntningar på samspelet med kommunernas individ- och familjeomsorg | 54 |
| 7.6 Dokumentation och rapportering..... | 54 |
| 7.7 Samspelet mellan socialjouren och polisen | 54 |
| 7.8 Identifierade områden med behov av utvecklingsarbete | 56 |
| REFERENSER..... | 60 |

Sammanfattning

Under augusti 2015 startade en gemensam socialjour för kommunerna i Gävleborgs län med lokalisering till polishuset i Gävle. Verksamheten har utvärderats utifrån ett intressentperspektiv där företrädare för kommunernas individ- och familjeomsorg, polisen och ordföranden i socialnämnder eller motsvarande fått komma till tals vid semistrukturerade intervjuer. Utvärderingen visar att socialjourens ärendeflöden är runt 2300 ärenden/år med en ökning på ca 10 procent mellan åren 2016–2017. De vanligast förekommande ärendetyperna är relaterade till barn och unga samt vuxna med missbruksproblematik. Företrädare för individ- och familjeomsorgen samt ordföranden i socialnämnder uttrycker i stor utsträckning att de är nöjda med socialjourens arbete. Det finns dock avvikande uppfattningar från företrädare för individ- och familjeomsorgen i en av kommunerna, där kritik framförs avseende att socialjouren oftast arbetar på distans med skyddsbedömningar kring barn och unga, dvs. inte träffar och samtalar direkt med de enskilda i ärendet. Stationsbefäl vid polisen i Gävle, som har en koordinerad och beslutande funktion kring exempelvis handräckningar och efterlysningar, uttrycker stor nöjdhet med den länsövergripande socialjouren, och menar att den inneburit en påtaglig kvalitetshöjning i jämförelse med när kommunerna hade egen socialjour. När det gäller polisens ingripandeverksamhet, dvs. poliser i yttre tjänst, finns en förväntan om att socialjouren ska bedriva aktiviteter på fältet i större utsträckning i situationer där polisen ser behov av akuta insatser från socialtjänsten. Socialjourens medverkan efterfrågas även i större utsträckning vid förhör av unga lagöverträdare. Inom ramen för utvärderingen har sociala jourverksamheterna Dalarna och Skaraborg, som funnits i sju–åtta år, studerats som jämförelsematerial. Det kan konstateras att dessa verksamheter, i likhet med socialjouren i Gävleborg, till största delen arbetar med skyddsbedömningar på distans och lösningar som utverkas via telefonkontakter med exempelvis anhöriga och kringresurser. Detta arbetssätt upplevs av företrädarna för socialjouren i Gävleborg, liksom jourerna i Dalarna och Skaraborg, nödvändigt att tillämpa vid de flesta skyddsbedömningar med anledning av geografiska avstånd och begränsade personella resurser. Utvärderingens samlade slutsats är att den länsövergripande socialjouren tycks fungera relativt väl om verksamhetens uppdrag är att endast handlägga ärenden enligt SoL, LVU och LVM som inte kan vänta på insatser från ordinarie socialtjänst. Det bedöms emellertid svårt för socialjouren att öka frekvensen av utryckningar vid skyddsbedömningar och aktiviteter i samspel med polisen på fältet med nuvarande organisering och personalresurs. Med anledning av att de förväntningar som riktas mot socialjouren kring arbetssätt och prioriteringar varierar inom både polisen och socialtjänsten, finns ett behov av att tydliggöra och förankra verksamhetens uppdrag bland intressenterna.

1. Inledning

Tidigare ansvarade varje kommun i Gävleborgs län för att hantera akuta ärenden utanför kontorstid. Den vanligaste modellen för detta har varit att kommunerna arbetat med en rullande lista av socialsekreterare som haft jourtjänst under kvällar och helger. I några kommuner har också enhets- och verksamhetschefer inom IFO tagit stort ansvar för jourverksamheten. Det har även förekommit att ordföranden i socialnämnder eller motsvarande upprätthållit socialjouren.

Under hösten 2015 startades en gemensam socialjour i samarbete mellan de tio kommunerna i Gävleborgs län. Bakgrunden var att flera kommuner framfört att de fått allt större problem att bemanna socialjouren kvällar, nätter och helger. Innan starten av den länsövergripande socialjouren var representanter från kommunernas socialtjänst involverade i ett projekteringsarbete i syfte att utforma verksamhetens inriktning och organisering.

Socialjouren i Gävleborgs län är lokaliserad till polishuset i Gävle och ansvarar för 10 kommuner på en yta av drygt 18 000 kvadratkilometer och en befolkningssmängd om ca 285 500 invånare. Avståndet från Gävle till de perifera kommunerna i Hälsingland (Ljusdal och Nordanstig) är ca 20 mil. Ovanåker, Hudiksvall och Bollnäs ligger också på ett relativt stort avstånd (ca 10–13 mil). Att bedriva länsövergripande socialjour över stora upptagningsområden är emellertid inget unikt för Gävleborg. Socialjourer med liknande organisering, resurser samt geografiska och befolkningsmässiga förhållanden, finns exempelvis i det område som tidigare var Skaraborgs län,¹ Västmanlands- och Dalarnas län. I det sistnämnda länet är de geografiska avstånden från socialjourens lokaliseringssort (Borlänge) till de mest avlägsna orterna till och med längre än i Gävleborgs län. En intressant frågeställning är dock hur stora geografiska avstånd påverkar arbetssätt och prioriteringar inom social jourverksamhet.

I denna rapport redovisas resultatet från en utvärdering av den länsövergripande socialjouren i Gävleborgs län som i skrivande stund varit i bruk drygt två år.

¹ Skarborgs län upphörde 1998 och ingick tillsammans med Göteborg och Bohus län samt Älvsborgs län i Västra Götalands län.

2. Beskrivning av socialjouren i Gävleborgs län

Inriktningen vid den länsövergripande socialjouren i Gävleborgs län är att handlägga akuta ärenden utanför kontorstid inom individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde. Det kan exempelvis handla om barn som riskerar att fara illa och behöver placeras, människor med missbruksproblematik i behov av akuta insatser eller personer som utsatts för våld i nära relation. Den länsgemensamma socialjouren är organiserad under socialtjänsten i Gävle kommun. Verksamheten regleras via ett avtal² mellan Gävle kommun som huvudman och de nio övriga kommunerna i länet. Kostnadsfördelningen mellan länets kommuner baseras på invånarantal.

I avtalet framgår följande kring socialjourens inriktning och tjänsteutbud:

INRIKTNING. Gävle kommun skall handlägga akuta sociala problem utanför kontorstid inom individ- och familjeomsorgen, sk. socialjour.

TJÄNSTEUTBUD. Tjänsten består i att till boende och den som vistas i kommunen tillhandahålla handläggning av akuta socialtjänstären den utanför kontorstid. Socialjouren följer ej med på långa transporter exempelvis i samband med institutionsplacering eller till familjehem. I tjänsten ingår följande delar:

Jouren ansvarar endast för de som aktivt söker upp jouren eller där annan myndighet eller instans aktualiserar ärende för jouren. Uppsökande verksamhet från jourens sida ingår inte.

Socialjouren förfogar över lokaler innanför skalskyddet i Gävle polishus. Lokalerna ligger i nära anslutning till den polisiära verksamheten samt fikarum och matsal. Verksamhetens personella resurs består av fyra socialsekreterartjänster, två fasta vikarier och ett antal timvikarier. Till socialjouren finns också en enhetschef knuten.

Socialjourens öppettider är:

| | |
|----------------|-------------|
| Måndag–torsdag | 17.00–23.00 |
| Fredag | 17.00–02.00 |
| Lördag | 16.00–02.00 |
| Söndag | 16.00–23.00 |

Under ovanstående tider arbetar två socialsekreterare utifrån polishuset som bas och nås via ett direktnummer. Övrig tid finns en beredskap om två socialsekreterare som kontaktas via 112³ och utgår från den egna bostaden.

Socialjouren handlägger ärenden enligt Socialtjänstlagen (2001:453), Lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga samt Lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall.⁴ Personalen har delegation på alla typer av beslut förutom omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM samt omplaceringar i sådana ärenden. Dessa beslut fattas av ordförande i kommunernas socialnämnd eller motsvarande. Fördjupad information om socialjourens arbets sätt framkommer i redovisningen av intervjuer med socialjourens personal i kapitel 5.

² Avtalen med kommunerna är inte påskrivna men fungerar ändå som underlag för fakturering. Avtalet är under uppdatering i skrivande stund.

³ Tidigare fungerade 114 14 som larmnummer. From 2018 har det ändrats till 112.

⁴ De nämnda lagarna förkortas i den fortsatta framställningen SoL, LVU och LVM för enkelhets skull.

2.1 Lagstiftning och bestämmelser som reglerar verksamhet inom socialjour

Socialstyrelsen använder följande definition på social jour:

”Med jourverksamhet menas att vara beredd på kommande händelseutveckling och där man omedelbart kan nås per telefon, ge råd och stöd, göra en professionell bedömning och där man vid behov kan vara på plats exempelvis hos en familj inom högst två timmar.” (Socialstyrelsen, 2014).

Socialstyrelsens (2017) öppna jämförelser inom social barn- och ungdomsvård innehåller frågan om kommunerna har social jourverksamhet med personal som har socionomexamen all tid utanför kontorstid året runt. Ca ett 50-tal kommuner och stadsdelar i storstäder svarar nej på denna fråga.

De bestämmelser lagar, föreskrifter och andra styrdokument som reglerar verksamheten inom individ och familjeomsorg omfattar även social jour. Centrala lagar kring myndighetsutövningen är som tidigare nämnts SoL, LVU och LVM. Förutom dessa lagar innehåller Förvaltningslagen (2017:900) samt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) bestämmelser som reglerar hur verksamheten ska bedrivas inom bland annat socialtjänstens område. Nedan relateras två lagrum i SoL som är direkt kopplade till social jourverksamhet:

- Socialtjänstlagen 3 kap. 6 § anges att socialnämnden i en kommun bör tillhandahålla sociala tjänster, bland annat i form av social jour. Denna paragraf är sålunda det lagrum som explicit anger att social jour bör finnas tillgängligt för medborgarna i en kommun. Lagtexten använder begreppet bör, vilket kan tolkas som att det inte är krav på att ha socialjoursverksamhet. Finns inte sådan verksamhet bedriven av professionella går ansvaret över till socialnämndens ordförande, då det är socialnämnden som är ytterst ansvarig för socialtjänsten i en kommun.
- I Socialtjänstlagen 2 kap. 5 § framgår att en kommun får sluta avtal med annan kommun att utföra uppgifter inom socialtjänsten. Detta lagrum öppnar möjligheten att en kommun står som huvudman för social jour som omfattar andra kommuner, liksom fallet är i Gävleborgs län.

Andra bestämmelser med stark bäring på social jourverksamhet är lagstiftning och föreskrifter kring s.k. skyddsbedömningar, dvs. bedömningar om barn och unga är i behov av omedelbart skydd. Sådana bedömningar måste anses utgöra den viktigaste uppgiften vid social jourverksamhet. Dessa bestämmelser återfinns i 11 kap. 1a § Socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS. I den senare skrivelsen framgår att en skyddsbedömning ska innehålla uppgifter om:

1. Vilken bedömning som har gjorts av barnets eller den unges behov av omedelbart skydd.
2. Vilka faktiska omständigheter och händelser av betydelse som ligger till grund för nämndens bedömning.
3. När bedömningen har gjorts.
4. Namn och befattning eller titel på den som har gjort bedömningen.

KOMMENTAR: Inspektionen för vård och omsorg (IVO, 2017) framhåller i sin tillsyn av individ- och familjeomsorgens verksamhet att samma regler och systematik kring skyddsbedömning även gäller för unga i åldern 18–20 år, då de ännu omfattas av bestämmelserna i LVU.

Socialtjänstlagens bestämmelser kring barns delaktighet i åtgärder som de blir föremål för är också centrala för alla former av socialt arbete. 11 kap. 10 § SoL har följande lydelse på detta tema:

”När en åtgärd rör ett barn ska barnet få relevant information. Ett barn ska ges möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör barnet. Om barnet inte framför sina åsikter, ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Barnets åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad.”

Utöver ovanstående lagrum och föreskrifter innehåller 4 kap. i SoL grundläggande bestämmelser gällande den enskildes rätt till bistånd i olika former. Vid social jourverksamhet är bedömningen dock om det finns ett akut behov av bistånd, exempelvis i form av boende, matpengar under en helg eller placering av ett barn i familjehem. Även lagstiftarens intentioner i Socialtjänstlagens 5 kap. om att socialtjänsten särskilt ska beakta behoven hos olika grupper av individer är styrande för social jourverksamhet. Kanske särskilt avseende grupperna barn och unga, personer med missbruksproblematik samt brottsoffer, som inte sällan förekommer inom sådan verksamhet.

2.2 Läsanvisning

I kapitel 3 beskrivs utvärderingens metod och datainsamling. Kapitel 4 innehåller en genomgång av relevant forskning kring socialjournverksamhet samt relaterar några svenska uppsatser och utvärderingar inom området. I kapitel 5 görs en relativt fyllig presentation av vad som framkommit under intervjuer med socialjournrens intressenter. Inriktningen är att fånga olika nyanser och dimensioner i upplevelser och tankar kring socialjournrens verksamhet som informanterna förmedlar. Kapitel 6 innehåller en redovisning av socialjournrens ärendeflöden. I kapitel 7 analyseras och diskuteras utvärderingens resultat i förhållande till de bärande frågeställningarna.

För den som har begränsad tid att läsa rapporten rekommenderas att snabbt gå till kapitel 8 som innehåller en avslutande diskussion samt slutsatser kring hur den sociala jourverksamheten fungerar och kan utvecklas.

3. Utvärderingens syfte, frågeställningar och metod

Utvärderingen har utformats utifrån en intressentmodell (Vedung, 2009) där personal från socialtjänsten, polisen, socialjouren och ordföranden i socialnämnder eller motsvarande fått komma till tals. Syftet med utvärderingen är att följa upp hur den länsgemensamma socialjouren utvecklats och fungerar samt identifiera om det finns behov av utvecklingsarbete eller förändringar av verksamheten. Utvärderingen inrymmer följande frågeställningar:

- Hur ser socialjourens flöden av ärenden ut sedan starten?
- Är socialjouren ändamålsenligt organiserad eller finns behov av förändringar?
- I vilken mån stämmer förväntningarna inom kommunerna och polisen på den verksamhet socialjouren bedriver?
- Är socialjourens insatser tillräckliga eller finns behov av att de utvecklas?
- Hur fungerar samarbetet mellan socialjouren, kommunerna och polisen?
- Hur upplever individ- och familjeomsorgen i kommunerna respektive socialjouren att arbetet med dokumentation och rapportering fungerar?
- Kan områden med behov av utvecklingsarbete identifieras inom ramen för socialjourens verksamhet och samspel med det omgivande resurssystemet?

3.1 Utvärderingens datainsamling

För att få en bild av socialjourens ärendeflöden har verksamhetsstatistik inhämtats och analyseras utifrån ärendetyper, utförda insatser, kommunfördelning och andra relevanta variabler.⁵ Centrala dokument, avtal och liknande som beskriver socialjourens verksamhet har också utgjort ett underlag. Förutom inventering av socialjourens ärendeflöden är utvärderingens frågeställningar av kvalitativ karaktär, då de har bäring på hur intressenterna upplever att verksamheten fungerar utifrån organisering, samspel, insatsutbud och förväntningar. För att utvinna den typen av informationen har intervjuer genomförts med ett urval nyckelpersoner inom kommunerna och polisen.

3.2 Urval av informanter och genomförande av intervjuerna

Då det är tio kommuner involverade med ett stort antal berörda personer från socialtjänst, polis, socialjour och politik, har det varit nödvändigt att göra ett urval av informanter i paritet med de resurser som utvärderingen tilldelats. Urvalet bygger på en strävan att intervjua företrädare för socialtjänsten, polisen och nämndsordföranden med en spridning över länets alla geografiska områden, dvs. Norra Hälsingland, Södra Hälsingland, Gävle (länets stora stad) samt Västra Gästrikland. En dimension i urvalet är att avståndet till Gävle antas kunna påverka socialjourens förutsättningar att bedriva olika typer av aktiviteter. Nedan följer en förteckning över urvalets utformning:

⁵ Statistiken har hämtats ur verksamhetens ärendehanteringssystem Bonigi-Socialjour.

- **SOCIALTJÄNSTEN:** Enhetschefer och teamledare vid vuxenenheter, barn- och ungdomsenheter samt enstaka familjehemsenheter från Gävle, Sandviken, Bollnäs, Söderhamn, Hudiksvall och Nordanstig (totalt 11 informanter).
- **POLISEN:** Cheferna för lokalpolisområde Gästrikland samt stationsbefälen, stationsbefäl/förundersökningsledare samt gruppchefer, yttre befäl och operativa poliser från ingripandeverksamheten i Hudiksvall, Gävle, Ljusdal och Bollnäs (totalt 12 informanter).
- **SOCIALJOURNEN:** Enhetschefen och socialsekreterare inom verksamheten (totalt 4 informanter).
- **POLITIK:** Ordföranden i socialnämnder eller motsvarande i Gävle, Bollnäs, Hudiksvall och Söderhamn (totalt 4 informanter).

Intervjuerna genomfördes med stöd av en semistrukturerad intervjuguide vilken anpassades efter intressenternas uppdrag. Intervjuerna ägde i stor utsträckning rum vid personliga sammanträffanden men gjordes i några fall per telefon. Vid intervjuerna deltog en till fyra informanter beroende på vilka praktiska möjligheter som gavs. Intervjuerna dokumenterades genom digitala inspelningar och anteckningar.

3.3 Avgränsning

I denna utvärdering har inte klienter som varit i kontakt med socialjouren vidtalats. Avgränsningen av denna grupp är gjord mot bakgrund av att utvärderingens i stor utsträckning har fokus på organisatoriska och samverkansmässiga frågeställningar. Det hade dock sannolikt tillfört att även väga in ett brukarperspektiv, men en sådan datainsamling var inte möjligt inom ramen för utvärderingens resurser.

3.4 Etiska överväganden

Vid redovisning av utsagor och citeringar av informanter har strategin varit att i så liten utsträckning som möjligt koppla dem till enskilda kommuner, personer eller verksamheter. Citat har redigerats varsamt för att öka läsbarheten med inriktningen att bevara de bärande budskapen.

3.5 Förkortningar och definitioner

I rapporten förekommer några begrepp och förkortningar kopplade till framför allt polisens verksamhet som inledningsvis behöver förklaras:

LPO står för lokalpolisområde. Inom polisområde (*PO*) Gävleborg finns LPO-Gästrikland och LPO-Hälsingland. *LKC* betyder lednings- och kommunikationscentral. Fram till hösten 2016 fanns en sådan verksamhet i Gävle polishus. Numer leds det minutoperativa polisiära arbetet i Gävleborg från en Regionledningscentral (*RLC*) lokaliserad till Uppsala vilken servar polisens Region Mitt.⁶ *IGV* är en förkortning av polisens ingripandeverksamhet, dvs. de poliser som arbetar uniformerat i yttre tjänst.

I övrigt förklaras förkortningar av lagar, verksamheter inom socialtjänsten och liknande i den löpande texten eller fotnoter.

⁶ Region mitt omfattar Gävleborgs län, Uppsala län och Västmanlands län. Västmanlands polisverksamhet är dock i skrivande stund ännu inte ansluten till RLC i Uppsala.

4. Omvärldsbevakning och rådande kunskapsläge kring social jourverksamhet inom IFO-området

Det finns förvånansvärt lite forskning och utvärdering inom området socialjourns verksamhet i Sverige. Under utvärderingen har det inte genomförts en systematisk forskningsgenomgång, men de sökningar som gjorts har endast kunnat identifiera någon enstaka utvärdering av socialjourns verksamhet samt några C-uppsatser och en magisteruppsats inom området. Däremot finns relativt mycket brittisk forskning kring social jourverksamhet. Det här avsnittet inleds med att presentera några internationella studier, vilka bedöms relevanta som referensmaterial till utvärderingen av socialjouren i Gävleborgs län. Därefter redovisas resultatet från nämnda uppsatsarbeten samt en svensk utvärdering av social jourverksamhet.

I England har en hel del forskning bedrivits kopplat till så kallade *Emergency Duty Teams* (EDT). Denna typ av verksamheter växte fram på 70- och 80-talet med uppgift att vara en akut socialtjänst som täcker all den tid då ordinarie socialtjänst har stängt, vilket en normal vecka är 128 timmar, jämfört med socialkontorens 40 timmar. De som arbetar inom EDT tjänstgör oftast ensamma eller tillsammans med en kollega. Arbetet omfattar ett brett spektrum av olika ärenden där barnavårdsärenden samt människor med psykiska problem är vanligt förekommande. Det kan antas att EDT och den svenska versionen av socialjour har en del gemensamma nämnare, i vart fall när det gäller barnavårdsärenden. Slutsatser från forskning kopplad till brittiska EDT-verksamheter bör därför kunna översättas till svenska förhållanden i relativt stor utsträckning.

Blacher (2003) har gjort en studie där personal från 16 EDT-verksamheter i England intervjuats. Slutsatsen är bland annat att många av personalen inom EDT har lång yrkeserfarenhet, vilket utgör en skillnad i förhållande till de unga och nyutexaminerade socialsekreterarna som ofta återfinns på socialkontoren. Blacher har identifierat sju områden som han anser skiljer verksamheten inom EDT från arbetet inom den reguljära socialtjänsten:

1. *Osäkerhet och oförutsägbarhet* – det vill säga att inte veta vad som kommer att hända under arbetspasset. Varje skift är unikt och står för sig själv, till skillnad mot den planering som socialkontoren har möjlighet att göra.
2. *Kontexten* – socialjouren kommer in mitt i krisen när den pågår aktivt, vilket oftast inte är vanligt inom dagtidsverksamheter. Blacher uttrycker det på följande sätt:

“...more often than in mainstream the crisis is a live one, I think that’s the difference. It’s going on now, you know, you can hear the kids screaming and shouting and throwing things the background, it didn’t happen last night, it’s happening now...” (ibid, s. 62).
3. *Debriefing i samband med svåra händelser* – möjligheten att få snabb debriefing vid svåra händelser är mindre än inom reguljär socialtjänst.
4. *Tillgång till information* – möjligheten att få tillgång till information och myndighetskontakter är vanligtvis mycket svårare inom EDT än för dagtidspersonal.
5. *Samverkan med andra* – EDT har mycket mer samverkan med polisen, både som anmälare och medföljare på hembesök än dagtidsverksamheterna.

6. *Allmän praktik* – personal inom EDT måste ha bred kunskap om förekommande målgrupper och många olika situationer som kan uppstå. Jourverksamheter kan också ofta få lite oklara ärenden på grund av sin tillgänglighet då allt annat är stängt.
7. *Självständighet* – personal inom EDT bedöms ha mer frihet att fatta beslut än inom reguljär socialtjänst. Det verkar också utgöra en av de stora attraktionerna med EDT för de flesta som arbetar inom sådana verksamheter.

Clifford och Williams (2002) har genomfört en studie med triangulering som design. Datasamlingen bestod av intervjuer med EDT-personal, analys av dagboksanteckningar från EDT-verksamheter samt enkäter med sex olika typer av anmälningar EDT-personal fick prioritera mellan mm. Deras studie påvisar det breda spektrum av situationer som florerar inom EDT-verksamheter. Omständigheter och förutsättningar inom jourverksamheten skiljer sig också avsevärt från de som råder inom socialtjänstens dagtidsverksamhet, vilket författarna menar bör påverka förväntningarna som kan riktas mot jourverksamheterna. Clifford och Williams resonerar kring att personal inom EDT måste internalisera rollen som både experter och generalister samt ha tillgång till många olika typer av metoder, bedömningar och interventioner för att bemästra den stora variationen av situationer och ärendetyper. De konstaterar att en liten numerär av socialarbetarna arbetar med en stor del av anmälningarna, fattar beslut som påverkar klienternas liv på ett genomgripande sätt, men att interventionerna sker med begränsad information, minimal diskussion och support.

Clifford och Williams (ibid) har också tankar om relationen mellan prioritering och bedömning som de anser vara komplex. De resonerar kring att EDT först måste bedöma *om* ärendet ska prioriteras och sedan *vilka behov som finns samt om behoven ska prioriteras*. Deras slutsats är att alla socialarbetare gör tolkningar utifrån sitt eget individuella synsätt, och de egna erfarenheterna under livet påverkar hur de tolkar information och bedömer risker. Bedömningarna och insatserna är också svåra att strukturera och skapa rutiner för då det är så många olika variabler som spelar in. Även om struktur och rutiner behövs, är den personliga bedömningen nödvändig i svåra och komplexa situationer. Det behöver dock finnas en koppling till relevant forskning och teori inom socialt arbete, exempel kring riskfaktorer för barn och unga. Clifford och Williams slutsats är att kvalificerat socialt arbete med moraliska dilemman och komplexa ärenden, kräver tolerans för skillnader mellan socialarbetare, samtidigt som de professionella behöver stå på en gemensam grund. Författarna för en intressant diskussion om att forskning inom socialt arbete i mycket stor utsträckning har traditionell socialtjänst som utgångspunkt. Det vill säga den typ av socialt arbete där socialarbetaren träffar en familj mer än en gång, där det utvecklas relationer mellan professionella och klienter samt byggs upp kunskap under en process. I den typen av verksamhet finns också goda möjligheter att utbyta information och diskutera med kollegor, chefer samt samverkanspartners. Så ser emellertid inte EDT:s verklighet ut då de inte har några egna ärenden, saknar information om klienten i stor utsträckning, sällan träffar samma familj flera gånger och arbetar när allt annat är stängt.

Barry (2004) har också varit inne på spåret att undersöka skillnaderna mellan dagtidsarbetare och jourarbetare i England. Slutsatsen hon drar är i likhet med Clifford och Williams att EDT har ett arbete med stor komplexitet som innefattar alla typer av ärenden. Dilemmat för EDT som hon ser det är om de ska specialisera sig på barnavård eller behålla en allmän inriktning. Barry argumenterar för att EDT ska fortsätta på det senare spåret och upprätthålla en helhetssyn. Hon menar att det är möjligt att vara specialist på just jourarbete och människor i kris där omedelbara lösningar krävs.

Smith (2000) har gjort en studie om hur brukarna uppfattar EDT. Resultatet av studien visade att klienterna sammantaget var nöjda med socialarbetarna inom EDT. Klienterna tyckte att de professionella hade förmåga att se och bekräfta deras svårigheter, men upplevde att de saknade information, resurser och tillgång till lokala tjänster i stor utsträckning. Ungefär 80 procent av ärendena sköts per telefon och det är ett fåtal personer som det görs hembesök hos. De intervjuade klienterna såg på EDT som lösare av akuta problem och menade att de hade små möjligheter att påverka om det gjordes ett hembesök eller inte. Smith drar slutsatsen att EDT-personal ofta lyssnar utifrån ett förhållningssätt, där de vill upprätthålla gränsen gentemot klienten samt bedöma om något, och i så fall vad som behöver göras. Smith menar att ett lyssnande på klienten utan att ta ställning till om och vad som ska göras öppnar dörren för att höra andra saker i klientens berättelse. På det sättet anser Smith att det är en tunn linje för socialarbetare mellan engagemang och distansering.

En klient uttrycker sin uppfattning av EDT:s roll på följande sätt:

“I’ve always viewed EDT as if it was a bandage – if you cut your arm you would dress it with a bandage until you get to hospital to get it seen to properly – in other words until you can be seen by the day time team.” (ibid, s. 45).

4.1 Svenska uppsatser och utvärderingar

I det följande avsnittet redovisas resultat från några uppsatser och en utvärdering från svensk kontext med social jourverksamhet som ämne.

Andersson och Allert (2014) har som ett C-uppsatsarbete intervjuat åtta socialsekreterare vid två svenska socialjourer kring överväganden om placering av barn och unga. Uppsatsen har titeln: *Det är inget lättvindigt beslut... man tänker många varv under tiden*. Frågeställningarna i studien var vilka faktorer som anses avgörande för beslut om placering, vilka svårigheter som kan uppstå i beslutsprocessen, samt vilket stöd socialsekreterarna upplevde sig ha vid denna typ av bedömningar?

De centrala slutsatserna är att socialsekreterarna vid socialjourer i stor utsträckning använder sin egen person som verktyg i arbetet. Vidare att risk- och skyddsbedömningen kring den unge är en central del i beslutsfattandet, och att många faktorer kan spela in samt ha en avgörande roll för om barnet placeras eller inte. Den grundläggande frågan, som är vägledande i beslutsprocessen, är huruvida det är möjligt att vänta tills nästkommande vardag med eventuella insatser? Socialsekreterarna beskriver att de gör en sammantagen bedömning av läget. Vilka resurser finns det? Finns det något nätverk som kan gå in och hjälpa till? Hur gamla är barnen eller hur gammalt är barnet? Hur ser situationen ut? Vad är det som har hänt osv? Analysen innehåller också ett kontrafaktiskt tänkande, dvs. vad händer om den reguljära socialtjänstens handläggning avvaktas, kan det bli värre i hemmet då, eller finns risker för en allvarlig utveckling, exempelvis att den unge tar en överdos eller att ett barn kan utsättas för akut fysisk eller psykisk fara? De intervjuade socialsekreterarna säger att de strävar efter att upprätthålla ett barnperspektiv, men upplever det svårt att bedöma situationen för yngre barn eftersom de inte kan föra sin talan på samma sätt som tonåringar. I fråga om yngre barn verkar socialsekreterarna vid jouren ta det säkra före det osäkra, dvs. placera eller på annat sätt trygga barnet. De upplever dock att det hela tiden måste göras en sammanvägning av vilket trauma som blir värst: Om barnet placeras, kanske mot sin egen och föräldrarnas vilja, eller

stannar kvar i hemmet? De intervjuade socialsekreterarna uttrycker även genomgående att de har stor respekt för att använda LVU då tvång är ett så stort ingrepp i människors liv, och lägger därför mycket kraft på att uppnå frivilliga placeringar.

Stendal och Liljegren (2014) har inom ramen för en magisteruppsats studerat hur socialsekreterare vid socialkontoren i Göteborg uppfattar och förstår socialjourens arbete med utgångspunkt i barnavårdsärenden. Uppsatsen har titeln: *Det är bara till att tuta och köra*. Frågeställningarna inrymmer hur socialsekreterarna uppfattar socialjourens bedömningar? Vilka konsekvenser socialjourens insatser får för socialsekreterarna i den fortsatta handläggningen, samt vilken betydelse socialjourens insatser har för socialsekreterarnas fortsatta relation med klienten? Studien bygger på intervjuer med socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och familjeenheter i Göteborg.

Författarna menar att frågan om vem som ska göra vad och när är ett ständigt gränsarbete som pågår i en gråzon inom vilken socialkontoren och socialjouren rör sig. Studien visar emellertid att handläggarna på socialkontoren i Göteborg genomgående känner en stor tillit till socialjouren och är nöjda med de bedömningar och insatser som förekommit. De intervjuade socialsekreterarna tycks i stor utsträckning se det som att den reguljära socialtjänsten och socialjouren spelar i samma lag, dvs. utövar kompletterande verksamheter. Socialsekreterarna uttrycker sammantaget att de har förståelse för förutsättningarna i den akuta situationen och de bedömningar socialjouren gjort, även om klientens handläggare ibland kanske skulle gjort en annan bedömning. Informanterna diskuterar i det här sammanhanget det faktum att klientens handläggare har en unik kunskap om ärendet som sällan en joursekreterare kan uppnå. De hyser också förståelse för att joursekreteraren i ett akut skede kan behöva bli lösningsfokuserad för att hantera situationen.

En viktig dimension de intervjuade socialsekreterarna lyfter är att socialsekreterarna på socialjouren utgör en stabil grupp, vilket innebär att samma namn återkommer i rapporterna till den reguljära socialtjänsten. På det sättet uppstår en kontinuitet som skapar tillit och förtroende. En central faktor i tillitsskapandet och arbetet för att förebygga konflikter mellan socialjour och reguljär socialtjänst är kommunikation mellan parterna kring ett ärende. I detta sammanhang framhåller informanterna värdet av att bedömningar och insatser dokumenteras på ett tydligt sätt.

När det gäller socialjourens interventioner i ärenden och dess påverkan på den fortsatta handläggningen, verkar dagtidshandläggarna inte uppleva att det egna handlingsutrymmet begränsas, dvs. de kan fortsätta handläggningen utifrån egna överväganden kring vad som är bäst för klienten. Det förefaller heller inte som om dagtidshandläggarna upplever att relationen med klienterna påverkas långsiktigt av socialjourens insatser. Däremot används ibland socialjourens bedömningar och vidtagna åtgärder i ett ärende för att stärka den reguljära socialtjänstens legitimitet. Det verkar på detta sätt som om socialjouren kan starta processer som inte tidigare varit möjligt, exempelvis frivillig placering av ett barn i familjehem.

Winge (2011) har gjort en studie av handlingsutrymmet inom socialjoursverksamhet i ett C-uppsatsarbete med titeln: *Det finns ju utrymme för tolkningar*. Studiens inriktning är att utforska handlingsutrymmets betydelse i det arbete socialsekreterare utför inom socialjoursverksamhet, och bygger på intervjuer med socialsekreterare vid tre socialjourer i Stockholms län. I fråga om begreppet handlingsutrymme har Winge använt Johanssons (2007) definition enligt följande:

”Handlingsutrymme är ett utrymme att agera inom, där möjligheten finns att fatta egna beslut, bestämma hur insatser ska utföras såväl som möjligheten att påverka den service klienterna får samt omdefiniera deras problem och behov.”

Studien visar att handlingsutrymme är en individuell upplevelse bland de intervjuade joursekreterarna som skiljer sig från person till person. De upplever genomgående en stor frihet i beslutsprocessen. Besluten diskuteras dock oftast fram tillsammans med en kollega snarare än fattas på egen hand.

Socialsekreterarna vid jourverksamheterna beskriver att det akuta sociala arbetet är oförutsägbart och svårt att utföra utifrån fasta rutiner, metoder, manualer eller teoretiska modeller, vilket, ger socialsekreterarna stora möjligheter att på egen hand styra sitt arbete. Den bärande uppfattningen är att lagstiftningen ger möjlighet till egna tolkningar och tillämpningar i relativt stor utsträckning, men att utrymmet för sådana begränsas när arbetet sker utifrån LVU och LVM, där det finns tydliga kriterier för tillämpningen. När det gäller organisationens ramar och förutsättningar samt dessa faktorer påverkan på handlingsutrymmet, visar studien att socialsekreterarna har en stor frihet i sitt arbete och sällan utsätts för kontroll så länge deras beslut inte sticker ut eller skapar uppståndelse. Slutsatsen är att joursekreterarna har större handlingsutrymme än de som arbetar inom den mer hierarkiska reguljära socialtjänsten. De begränsningar i handlingsutrymmet som framstår tydligast i studien är kopplade till vilka resurser som finns tillgängliga, exempelvis i form av SIS-platser eller andra placeringsalternativ.

I fråga om utvärderingar av svensk socialjoursverksamhet har det endast kunnat hittas en sådan sökbar på nätet.⁷ Det är en uppföljning av socialjouren i mellersta Halland som omfattar kommunerna Halmstad, Hylte, Falkenberg och Varberg (Langemark och Albinsson, 2010). Utvärderingens lokala prägel gör att analyser och slutsatser endast är användbara som jämförelsematerial i begränsad utsträckning. Nämnas kan dock att det identifierades några områden med behov av utvecklingsarbete som verkar vara återkommande inom social jourverksamhet:

- ✓ Styrningen av verksamheten på chefsnivå behöver stärkas.
- ✓ Samarbetet med närpolisen behöver utvecklas.
- ✓ Förtydligande av socialjourens uppdrag behövs för att klarlägga gränssnittet gentemot reguljär socialtjänst.
- ✓ Personalens kompetens vid socialjouren varierar och behöver underhållas kontinuerligt för att klara de olika specialområden verksamheten har att hantera.
- ✓ Samarbetet med hälso- och sjukvården har en förbättringspotential i ärenden kring LVM.

⁷ Det är dock möjligt att det finns fler, exempelvis gjorda som kommunala skrivelser vilka oftast inte är publicerade och sökbara på nätet.

5. Redovisning av utvärderingens intervjuer

I det här kapitlet redovisas resultatet av intervjuer med företrädare för socialjouren, socialtjänsten, polisen, nämndsordföranden samt socialjourerna i Skaraborg och Dalarna.

5.1 Intervjuer med personalen vid socialjouren

Socialjourens personal har intervjuats vid en gruppintervju där tre av de fyra ordinarie socialsekreterarna samt enhetschefen som ansvarar för verksamheten deltog. Det har också genomförts kompletterande intervjuer med enhetschefen och ställts frågor till denne per mail regelbundet i samband med att nya frågeställningar väckts under utvärderingsprocessen.

Socialjourens organisering

Socialjouren ligger organisatoriskt under stöd- och förebyggandeavdelningen i Gävle kommun. Där inryms också Barnhus Gävleborg och Grinden mm. Enhetschefen var först inne på att socialjouren skulle organiseras under IFO:s myndighetsutövande verksamhet, men tror i dag att det är bättre med nuvarande organisering, för att undvika att verksamheten blir alltför sammankopplad och präglad av IFO i Gävle. Enhetschefen säger:

”De hade trott att socialjouren är deras egen verksamhet och ’Gävletänk’ hade kunnat påverka verksamheten.”

Informanterna berättar att 114 14 ska upphöra som larmnummer vid årsskiftet 2017/2018. Det blir sedan 112 som ska fylla denna funktion nationellt för socialjourer. Med anledning av detta pågår förhandlingar mellan SKL och 112 kring socialjourernas behov. De intervjuade beskriver i det här sammanhanget vikten av att det görs bra sorteringar av vilka ärenden som släpps igenom nattetid så att det verkligen är akuta och i behov av åtgärder. Det tär annars mycket på personal vid jourer där personalen har sovande beredskap.

Referensgrupp

Som ett led i att utveckla socialjouren och främja dialogen kring aktuella ärenden och samarbetsformer, finns en referensgrupp sammansatt av enhetschefer och verksamhetschefer från individ- och familjeomsorgen i länets kommuner. Referensgruppen var aktiv första året med god närvaro av kommunernas representanter men verkar i nuläget inte ha samma uppslutning. Enhetschefen säger:

”Det kom bara två personer på det senaste mötet. Vi åker ut till kommunerna i stället vid behov.”

Socialjourens uppdrag

Det finns ett avtal kring socialjourens och kommunernas åtaganden som upprättades med varje kommun vid starten av verksamheten. Avtalen blev emellertid aldrig undertecknade men fungerar som underlag för fakturering till respektive kommun. Kostnadsfördelningen baseras på kommunernas invånaravtal. Planeringen är att under början av 2018 göra en översyn

av avtalet med kommunerna och upprätta en uppdaterad version.⁸ Utöver ovan nämnda avtal finns ett skriftligt informationsmaterial där det informeras om kontaktuppgifter, tjänstgöringstider samt socialjourens inriktning och arbetssätt.

Starten av verksamheten

Socialjourens verksamhet kom igång i slutet av augusti 2015. Starten hade förgåtts av en planeringsfas under ca sex månader. Enhetschefen berättar att utgångspunkten vid utformningen av verksamheten var att arbeta med ett snävt uppdrag utifrån de förutsättningar som fanns i form av personella resurser och länets geografiska avstånd. Ett inslag under planeringen av verksamheten var att personalen och enhetschefen gjorde studiebesök vid socialjourerna i Skaraborg, Västmanland och Dalarna, vilka också arbetar kommunövergripande. I början arbetade personalen vid socialjouren i Gävleborg lite olika där vissa satte snävare gränser än andra. Enhetschefen säger:

”Jag fick agera ’gränspolis’ i början. Ringde varje kväll och hörde hur det varit och hur de arbetat med olika ärenden.”

Personalen ringde även enhetschefen relativt ofta och diskuterade bedömningar i olika typer av ärenden.

”Första tiden var en inkörningsperiod, uttrycker en av de intervjuade socialsekreterarna.”

Lokaler

Inledningsvis hade socialjouren ett rum utanför skalskyddet i polishuset. Argumentet var att de inte skulle ha kontakt med vapen och underrättelsematerial. Lokalen som upplevdes bristfällig var inrymd i anslutning till personalentrén. Informanterna berättar att de med denna placering upplevde sig helt isolerade från polisens verksamhet. Sedan sommaren 2017 har verksamheten fått ett annat rum innanför skalskyddet i anslutning till ingripandeverksamhetens utställningsrum och lokaler, vilket de upplever har bidragit till en bättre kontakt med polisen. En av informanterna säger:

”Nu kommer polisen in och pratar, sätter sig och rådgör – tidigare var vi helt isolerade.”

Socialjourens arbetssätt

En av informanterna säger:

”Jobbar man bara med jour, blir man professionell. Det är svårare för tillfällig jourpersonal och politiker som lättare rycks med i olika processer.”

Under intervjun framkommer att socialjourens arbetssätt bygger på att lösa de flesta ärenden på telefon. Personalen beskriver att de endast åker ut om det inte går att göra skyddsbedömningar på telefon, exempelvis då de inte får kontakt med anhöriga eller andra trygghetspersoner som kan ta över ansvaret för barnet. Det förekommer också att socialjouren är på plats när nyfödda barn omhändertas på BB, vilket då brukar vara planerat en tid innan. Jourens grundläggande arbetssätt är att använda anhöriga, ambulans-, polis- och sjukhuspersonal mm. som

⁸ Uppgifter kring avtal och kostnadsfördelning har inhämtats från ekonomi- och planeringschefen vid Gävle kommun.

verktyg i att göra skyddsbedömningar på distans och ”staga upp” situationen tills ordinarie socialtjänst kan ta över. Nedan följer ett knippe utsagor som ramar in de bärande tankegångarna kring skyddsbedömningar:

”Så länge vi kan skriva en skyddsbedömning på distans är det ok, annars åker vi ut.”

”Bedömningarna och lösningarna ska bara hålla till kl. 8.00 nästa dag. Vad är bäst? Placera eller avvakta?”

”Situationen kan vara att en förälder är påverkad men helt ok. Vi kan ringa in anhöriga som får titta till.”

”Hur ofta pratar man med barn vid akuta anmälningar under dagtid? Man arbetar inte så uppsökande under dagtid. Barn kanske sover – de ska de få göra.”

Socialjourens personal åker ut för att göra skyddsbedömningar på plats i länets kommuner ca två gånger i månaden, ibland förekommer dock toppar. Oftast åker de ut tillsammans med polisen. När det gäller socialjourens stora geografiska upptagningsområde anser de intervjuade, att det trots vissa farhågor vid starten av verksamheten, inte inneburit några större problem. Den intervjuade enhetschefen uttrycker:

”Vi har aldrig behövt välja bort en uttryckning för att göra skyddsbedömning.”

Jourtjänst vs beredskap

Under personalens beredskap är avgränsningen att bara agera på sådant som verkligen är akut, dvs. i första hand LVU, LVM och andra akuta skyddsbehov. Det mesta som kommer in under beredskapen emellertid inte akut, vilket utgör ett arbetsmiljöproblem som tröttar ut personalen inför deras jourpass och livsföring i övrigt. Informanterna berättar att det ofta kan komma påringningar från HVB om rymningar eller personer som kommit tillrätta. Inte sällan är det ung och oerfaren personal som ringer. Jouren har arbetat fram en rutin kring vilka situationer HVB-personalen ska ringa socialjouren nattetid som de ämnar sprida. Det finns dock många HVB och är inte helt lätt att få denna information att nå ut till ständigt skiftande personal och vikarier. Under den stora tillströmningen av ensamkommande ungdomar var det ett omfattande ringande både under jour- och beredskapspassen, exempelvis från Migrationsverket, då Gävle är ankomstkommun. Den typen av ärenden har dock avklingat.

Dokumentation och information

Socialjouren har inte tillgång till några verksamhetssystem och ser därför inte IFO:s dokumentation i de enskilda kommunerna. Arbetsmodellen kring information är att kommunerna ska faxa information till jouren kring ärenden de förväntar sig kan dyka upp. Socialjourens personal ringer också till socialtjänsten i kommunerna och stämmer av i pågående eller återkommande ärenden vid behov. Den information som lämnas av kommunerna sätts in i en pärm som hela tiden uppdateras. När det gäller frågan om det vore av värde att socialjourens personal hade access till socialtjänstens verksamhetssystem, säger en av de intervjuade socialsekreterarna:

”Frågan är om det skulle bli bättre av att kunna läsa och skriva i verksamhetssystemen? Vi skulle nog inte klara det på två personal.”

Socialjouren lämnar skriftliga rapporter till kommunerna vid mottagna anmälningar, när det vidtagits olika typer av insatser eller inkommit information som bedöms vara av vikt att känna

till. I nuläget faxas rapporterna men socialjourens personal önskar övergå till ett digitaliserat informationsöverförande. Det som de inte rapporteras till kommunerna är utförda insatser i form av allmän rådgivning och stöd/krissamtal, eller information som inkommit från personer vilka inte uppgett sin identitet.

Ärendeflöden

Personalen vid socialjouren beskriver att variationen av ärendetyper är stor. De ärenden som prioriteras högst är anmälningar kring barn och unga i utsatta situationer, omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM samt våld i nära relation där det finns omedelbart behov av skydd. Akut boende för vuxna beviljas sällan om det inte finns särskilda behov, exempelvis om det rör en förälder med barn. I första hand hänvisas till den enskildes nätverk. En av de intervjuade säger:

”Ingen har sovit ute än.”

När det gäller personer som behöver resa med tåg, taxi eller buss förfogar socialjouren över ett konto för sådana utgifter. Det finns också en handkassa som kan användas vid exempelvis behov av att inhandla blöjor, livsmedel och liknande till en barnfamilj under en helg.

Vid behov av handräckning i LVU och LVM-ärenden existerar ett nära samarbete med stationsbefälen vid Gävle polishus som ombesörjer att sådana transporter verkställs. Det pågår dock en omställning där transporttjänst, som är en resurs inom kriminalvården, ska ta över socialtjänstens transporter under dagtid. Det verkar dock inte utifrån de intervjuade vara helt klarlagt hur gränssnitten mellan polisen och transporttjänst ska se ut framöver. Informanterna berättar att det händer att polisen vill göra omplaceringar för att slippa köra så långt, men att socialjouren i princip aldrig gör akuta omplaceringar av ungdomar eller vuxna.

Under intervjun diskuteras vilka ärendetyper som upplevs mest krävande att arbeta med. Informanterna nämner framförallt följande ärendetyper:

- Ungdomar som slår sönder på ett HVB, är hotfulla eller i övrigt så utagerande att boendepersonalen upplever det svårt att ha dem kvar. Boendet vill i dessa situationer ofta få till stånd akuta omplaceringar. Socialjourens utgångspunkt är att boendet har ansvar att lösa den akuta situationen, exempelvis genom att ta in extrapersonal. Det uppstår dock ofta oenigheter i dessa ärenden, inte minst med privata HVB.
- Familjerättsliga ärenden upplevs dränera mycket energi från personalen. Föräldrar vill att de ska ta parti, spelar in samtal med jourens personal osv.
- Samarbetet med hälso- och sjukvården fungerar dåligt i vissa avseenden, exempelvis vid behov av medicinska bedömningar i samband med LVM-ärenden inför transport till SiS-institution: Det uppstår även ofta oklarheter kring remisser till avgiftning. Socialjourens personal upplever att läkarkåren i stor utsträckning inte känner till rutiner och ansvarfördelningen i denna typ av ärenden, ibland kan läkare till exempel tro att beroendemottagningarna ska göra de medicinska bedömningarna trots att de är stängda under jourtid.

Informanterna berättar att socialjourens ärendemängd ökat kontinuerligt med ca 10 procent per år sedan starten. Orsaken till ökningen tror de beror på att verksamheten med tiden blivit alltmer känd och inarbetad. I anslutning till denna diskussion beskriver de intervjuade att många anmälningar som inkommer inte är av akut natur och hade kunnat vänta på ordinarie socialtjänst mottagande. Enhetschefen uttrycker i det här sammanhanget:

”Ska vi sortera mer och prioritera hårdare eller få ökade resurser? Det går att jobba hela natten ibland, men inte alltför ofta – då blir man trött under kommande jourpass.”

När det gäller bedömningen kring vilka anmälningar som inte kan vänta beskriver informanterna sina överväganden enligt följande: I vissa fall kan det verkligen vara behov av akuta skyddsinsatser, i andra situationer kan det vara så att anmälaren vill berätta just vid det aktuella tillfället, och befaras inte kontakta ordinarie socialtjänst nästa vardag. Vissa anmälare går också helt enkelt inte med på att vänta även om det skulle ha varit möjligt.

Förväntningar och samspel i förhållande till kommunerna

Under intervjun diskuterades hur förväntningarna på socialjouren ser ut inom kommunerna. Likaså vilka förväntningar socialjouren har på kommunernas individ- och familjeomsorg. Informanterna vid socialjouren upplever att kommunernas förväntningar överensstämmer relativt väl med hur jourverksamheten bedrivs. Att de flesta kommuner är nöjda med att slippa jourverksamheten, är den generella upplevelsen bland socialjourens personal. De upplever även att kontakten med ordföranden i samband med omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM, fungerar väl i båda riktningarna.

Det område där informanterna framför att det kan finnas en differens mellan socialjourens arbetssätt och kommunernas förväntningar, är frekvensen av uttryckningar. En av informanterna säger:

”Krocken är förväntningen att vi ska åka ut. Vi är gjorda för att lösa problemen på telefon och kan inte åka ut så ofta. Innan var man två personer i varje kommun – nu är det två personer i hela Gävleborgs län.”

Ett annat citat på samma tema är nedanstående:

”Det har hänt att kommuner ansett att socialjouren borde ha åkt ut och tittat till trots att polis varit på plats i familjen och gjort en skyddsbedömning. När kommunerna hade jouren själva kanske de gjorde mer för att slippa jobba med ärendet nästa vardag.”

Informanterna säger att det sammantaget dock är någon enstaka kommun som framfört kritik kring att socialjourens personal inte åkt ut i ärenden och gjort skyddsbedömningar på plats. Personalen vid socialjouren menar att kommunerna har lite olika ”ribba” när det gäller skyddsbedömningar. Det förekommer också att kommuner som ligger nära Gävle anser att socialjouren borde ha åkt ut med anledning av det ringa avståndet. Enhetschefen säger i detta sammanhang:

”Socialjourens personal måste fråga sig: Hade vi åkt till Nordanstig i denna situation? Är svaret nej – åker vi inte heller till exempelvis Sandviken.”

Hon beskriver vidare att det var frågetecken kring ett ärende i Hudiksvall. Då åkte personal från socialjouren dit och redde ut problemen.

”Får vi komma ut och prata reder det alltid ut sig, uttrycker hon.”

De intervjuade vid socialjouren berättar att vissa kommuner förväntar sig att socialjouren kan göra mer än att arbeta med det akuta, exempelvis ta uppdrag att titta till familjer med instabil social situation. Den intervjuade personalen menar att det vore önskvärt att kunna arbeta med uppdrag av den typen om tid och resurser fanns.

”De glömmet bort att jouren är väldigt akutstyrd. Åker vi till Nordanstig går hela natten. En inne- och en utegrupp vid socialjouren vore det optimala, menar en av informanterna.”

Socialjourens förväntningar på kommunernas socialtjänst beskrivs av den intervjuade personalen framförallt i termer av att informationsflödet kring ärenden som kan bli aktuella vid jouren ska fungera, dvs. att socialtjänsten lämnar information om vilken planering som finns och hur ärendet bör handläggas. Likaså förväntar sig socialjourens personal att ärenden som varit aktuella vid jouren fångas upp av reguljär socialtjänst. Utifrån informanternas utsagor verkar samspelet med kommunerna fungera relativt väl även om det ibland förekommer bristande information kring potentiella ärenden eller att klienter som borde ha fångats upp återkommer och säger att de inte fått kontakt med sin ordinarie handläggare. Personalen ser dock inget mönster i dessa avvikelser utan de är av mer slumpmässig natur. I samband med att det uppstår problem av beskriven art brukar enhetschefen ta kontakt och diskutera med berörd personal i den aktuella kommunen. Sådana ärenden kan också lyftas också i socialjourens referensgrupp.

När det gäller kontakten med socialnämndsorföranden beskriver den intervjuade personalen att uppdaterade listor på ordföranden och deras ersättare kontinuerligt skickas in på ett väl fungerande sätt.

Ett led i socialjourens samspel med kommunerna, vilket ledning och personal framhåller som värdefullt, är att göra kommunbesök och träffa personalen inom individ- och familjeomsorgen. De vill även ha kontaktpersoner i kommunerna som de kan ringa i extremfall för att få mer information i ett ärende. Alla kommuner utom en har ställt upp på detta. Den intervjuade enhetschefen berättar att det under de senaste två åren hänt två-tre gånger att journumret använts. Vid ett tillfälle i samband med en bilolycka och i ett annat då det inkommit information om en planerad skolskjutning.

Förväntningar och samspel i förhållande till polisen:

Enhetschefen berättar att det i första hand är stationsbefälen och poliser inom IGV som utgör samarbetspartners. När det gäller polisens övergripande ledning är det chefen för IGV i Gästrikland samt den tidigare polisområdeschefen i Gävleborg de har haft kontakt med i samband med diskussionerna kring lokaler. Som den intervjuade enhetschefen ser det finns inget formaliserat samarbete med polisens ledning kring utvecklingen av socialjourens verksamhet. De kontaktar respektive chef beroende på fråga, exempelvis chefen för IGV i Hälsingland eller chefen för stationsbefälen.

Tidigare, innan polisens omorganisation, var det vakthavande befäl i Gävle som styrde vilka ärenden de skulle släppa igenom vid påringningar till 114 14 under socialjourens beredskap. Det polisiära arbetet i Gävleborgs län styrdes också från Gävle polishus. Sedan hösten 2016 är de vakthavande befälen lokaliserade till Uppsala, vilket medfört att beslutsfattandet kring polisiära aktiviteter kommit längre ifrån Gävleborg. Informanterna beskriver med följande utsagor hur samspelet med polisens beslutsfattare förändrats:

”Det blir en samsyn när man sitter tillsammans. Stationsbefälen i Gävle och vakthavande befäl i Uppsala kan ha olika syn på ett ärende. Det är lättare att säga nej och värja sig om man sitter på distans. Stationsbefälen hjälper oss att trycka på.”

Socialjourens personal upplever att polisens arbets sätt förändrats i viss utsträckning sedan omorganisationen och relaterar nedanstående exempel:

”En kvinna ringer och berättar att hennes fd. man som tidigare varit hotfull befinner sig i Söderhamn. Hon uttrycker rädsla för att han ska komma till hennes bostad och ställa till bråk. Tidigare kunde en patrull åka förbi och kolla läget. Nu krävs pågående brott, exempelvis sparkar i dörren, för att en patrull ska skickas.”

Personalen vid socialjouren upplever att samarbetet med polisen hela tiden utvecklas och i många avseenden fungerar väl. Enhetschefen och personalen vid socialjouren har träffat alla poliser i yttre tjänst när de hade planeringsdagar. De vill ha en liknande träff med alla stationsbefäl, vilket i skrivande stund ännu inte gått i lås. De ser sådana aktiviteter som mycket betydelsefulla för att utveckla samarbetet med polisen och undvika missförstånd kring socialjourens uppdrag. Informanterna berättar att de fått förmedlat till sig att polisen tycker att det är bra att veta vem de ska ringa då de stöter på ärenden med behov av socialtjänstinsatser. Tidigare när kommunerna hade egen socialjour fick de ”jaga ordföranden i skogarna” och hålla reda på kommunernas olika rutiner och kontaktlistor.

I diskussionen kring utvecklingsmöjligheter i samspelet med polisen beskriver de intervjuade att poliser ute i ingripandeverksamheten inte alltid förstår eller kommer ihåg när de ska samarbeta med socialjouren. Det kan handla exempelvis om bostadslösa personer, vid polishandräckningar eller att socialjouren kan bistå med matpengar och betala resebiljetter till strandsatta. Det händer även att det kommer anmälningar till socialtjänsten från polisen om missförhållanden i familjer, och framgår att socialjouren inte varit informerad. Polisen har då inte tänkt på att ringa eller ta med personal från socialjouren. Enhetschefen säger:

”Det finns behov av att ytterligare implementera socialjourens verksamhet inom polisverksamheten – vi glöms bort ibland.”

Informanterna upplever att det inneburit många fördelar i utvecklingen av samspelet med polisen att deras nya rum ligger innanför skalskyddet. En av dem förklarar:

”Nu har vi gemensamt fikarum med polisen – sitter och pratar med varandra – svetsas ihop.”

Ett område där polisens förväntningar på socialjouren inte infriats upplever informanterna vara då de tillfrågas om att medverka vid förhör av underåriga, exempelvis unga personer, införts efter misstanke om att vara narkotikapåverkade. Enhetschefen berättar om en sådan situation, då socialjourens personal var i TV-rummet och till synes inte var upptagna, men sa att de inte kunde låsa upp sig på medverkan vid förhör om det inte fanns särskilda behov av skydd eller andra akuta insatser. De intervjuade berättar att polisen kan ha svårt att förstå att socialjourens personal måste välja bort vissa ärenden för att kunna vara tillgängliga för andra mer prioriterade situationer. Informanterna förklarar att de förutom behovet av att vara tillgängliga för mer prioriterade ärenden, inte kan medverka rutinmässigt vid förhör av ungdomar hos polisen i Gävle bara för att de sitter där. Samma prioriteringar måste gälla som om förhöret hade varit hos polisen i Hudiksvall – annars finns en risk att det uppstår en obalans i våra aktiviteter gentemot de andra kommunerna, menar de.

Kompetensutveckling

Personalen vid socialjouren har genomgått utbildning i akut social handläggning och dokumentation. Likaså utbildning kring LVM via vuxenenheten i Gävle. Under intervjun beskriver informanterna också att utbytet med andra socialjourns verksamheter i landet ger mycket input till verksamhetens kompetensutveckling. Likaså att medverka vid nationella socialjournskonferenser och aktiviteter i regi av Sveriges socialjournsförening

5.2 Intervjuer med företrädare för socialtjänsten

Intervjuer har genomförts med enhetschefer och teamledare inom individ- och familjeomsorgen i Gävle, Sandviken, Nordanstig, Hudiksvall, Bollnäs och Söderhamn. De intervjuade hade en spridning över barn- och ungdomsenheter, vuxenenheter, mottagningsgrupper samt en familjehemsenhet. Intervjuerna genomfördes gruppvis ute i kommunerna förutom vid två kompletterande intervjuer per telefon.

Tidigare socialjour i kommunerna

Det faller sig naturligt att uppmärksamma hur kommunerna arbetade med social jour innan organiseringen av den länsövergripande socialjouren, då dessa arbetsformer utgör en jämförelsehorisont gentemot de nya.

Intervjuerna ger information om att de sex vidtalade kommunernas sociala jourverksamhet varierat över tid. Som läget såg ut åren innan övergången till en länsjour hade tre av kommunerna en rullande lista av personal från IFO som delade på jourpassen. Det förekom också att jourtjänsten i stor utsträckning låg på enhetschefer eller verksamhetschefer inom IFO i två av kommunerna. I en av kommunerna hände det också att ordföranden i socialnämnden hade jouren. En av de intervjuade enhetscheferna beskriver att anmälningarna under jourtid ökade alltmer när kommunen hade egen jour och säger i anslutning till detta:

”Ju tillgängligare man är desto mer samtal får man.”

I Gävle kommun var jourverksamheten relativt specialiserad eftersom den sköttes av sex medarbetare vid mottagningsgruppen, vilka arbetade enligt ett särskilt treveckorsschema enligt följande: Vecka ett hade de vanlig tjänstgöring som socialsekreterare vid mottagningsgruppen, vecka två sådan tjänstgöring i kombination med beredskap i hemmet under kväll och natt, vecka tre var de helt lediga.

Planering och implementering av den länsövergripande socialjourns verksamheten

Informanterna beskriver att det var en relativt lång planerings- och uppstartningsprocess för jouren. En av dem säger:

”Det var mycket längre än vanligt eftersom annat brukar startas direkt utan särskilt mycket processande.”

De intervjuade berättar vidare att flera var delaktiga i projekteringen av verksamheten, och att det i diskussionen om den geografiska lokaliseringen av socialjouren framstod som om Gävle var enda alternativet. Anledningen därtill är att endast denna ort har en polisstation som är bemannad dygnet runt samt att Migrationsverket är lokaliserat till Gävle. I anslutning till resonemangen kring socialjourens lokalisering till Gävle framför en av informanterna från soci-

altjänsten i denna kommun vikten av att undvika att verksamheten sammankopplas alltför mycket med Gävle. Risken, som hon ser det, är annars att de andra kommunerna kan känna sig förfördelade. Sådana processer har enligt informanten varit centrala att arbeta med även när det gäller Barnahus Gävleborg.

På frågor om hur kontakterna med kommunerna sett ut under socialjourens inledande verksamhet, beskriver företrädarna för IFO att socialjourens ledning och personal varit ute i kommunerna på besök och informerat om sin verksamhet. De anser sammantaget att information kring socialjourens verksamhet är gedigen och har gått fram tillfredställande, både muntligt och i form av en skrivelse.⁹ Flera av de intervjuade ingår också i verksamhetens referensgrupp, vilken varit ett forum för diskussioner och dialog. Den allmänna uppfattningen bland informanterna är att det känns lätt att ta kontakt med enhetschefen och personalen vid behov av att exempelvis diskutera ärenden. De intervjuade anser genomgående att de arbetsformer den nya länsjouren tillämpar är relativt väl kända och implementerade. Angående referensgruppen är de flesta av informanterna inne på att den vattnats ur efterhand med allt sämre närvaro av kommunernas representanter. En av dem uttrycker:

”Det är bättre att socialjouren besöker kommunen. Det är bra att få veta vilka som arbetar där, få ett ansikte. Bra även för jourens personal att träffa kommunens personal och få information om pågående processer och trender i kommunen.”

Upplevelsen av den nya socialjourens arbetssätt

Flera av de intervjuade uttrycker en lättnad över att inte behöva ha ansvaret för den sociala jourverksamheten lokalt. En av dem säger på detta tema:

”När den länsgemensamma jouren kom upplevdes det skönt att slippa jouren – att äga sin egen tid. Det kan dock vara roligt att ha jour – dock inte för ofta.”

En annan av informanterna uttrycker i samma riktning:

”Vi hade väntat länge på att länsjouren skulle komma igång. Var glada för att slippa det extra åtagandet. Nu kan vi vara hemma på ledig tid.”

Informanterna från ett par av kommunerna beskriver att det ibland varit svårt att få personal att ställa upp på jourtjänstgöring. Målsättningen var att arbeta två och två där en alltid hade erfarenhet av att handlägga barn- och ungdomsärenden. Det gick dock inte alltid att uppnå. En dimension i detta var att vissa kände sig osäkra och mådde dåligt av att ansvara för att handlägga potentiella barnärenden, då de inte hade erfarenhet av sådant arbete. I en av kommunerna var det så få som anmälde sig frivilligt till jourtjänstgöring att det blev tvingande att vara med på jourlistan, vilket upplevdes påfrestande av handläggare som inte kände sig bekväma med den typen av arbete. I två av kommunerna kom också enhetschefer att få ta emot påringningar under hela veckorna. Som kontrast till detta beskriver informanter från Gävle att de som hade den fasta jourtjänstgöringen i viss utsträckning såg det som en förlust att tappa uppdraget då det var förknippat med förmåner i form av ledigheter och ökade inkomster. Chefen för mottagningsgruppen i Gävle beskriver dock att det fanns nackdelar i form av den personal som skötte jourtjänstgöringen kunde vara uttröttade efter att ha arbetat under beredskapen som påverkade deras dagtidstjänstgöring negativt.

⁹ Tjänsteskrivelse om socialjourens verksamhet upprättad 2015-05-27 av Gävle kommun.

Jour vs beredskap

Informanterna ser ingen skillnad i kvalitet på när jouden har beredskap respektive vaken tjänstgöring.

Resurser och organisering

Flera av företrädarna för kommunernas IFO-verksamhet i Hälsingland berättar att det vid starten av jouden fanns en oro kring de stora geografiska avstånden från Gävle till avlägset belägna orter i länet. Denna oro verkar dock utifrån de intervjuades utsagor ha avklingat efter hand. Några av informanterna menar också att förutsättningarna för socialjouden att göra utryckningar var klarlagda redan från början. En av dem säger:

”Ledningen i kommunerna är inte förda bakom ljuset. De är medvetna om vad den finansiering och personella resurs som bestämdes för jouden innebär i timmar på länet.”

Som kontrast till denna utsaga säger en av de intervjuade i en av Hälsingekommunerna:

”Vi trodde att det var två vakna och två sovande i tjänst.”

Informanterna blir förvånade då de får veta att det endast är två personer i tjänst samtidigt och utbrister:

”Vi var två på en kommun.”

Skillnader mellan tidigare och nuvarande socialjour

I diskussionen med de intervjuade om deras upplevda skillnader mellan tidigare lokal jour och den nya länsövergripande socialjouden framkommer flera dimensioner. En av dessa är upplevelsen av att det utfördes fler aktiviteter som inte var påkallade när socialjouden var lokalt organiserad. Utsagor som pekar på denna uppfattning exempelvis nedanstående:

”Det fungerar bättre nu med den nya länsjouden. Tidigare var personalen ute och jobbade mycket jourtid. De jobbade hur mycket som helst. Många gånger tas saker ur sitt sammanhang som leder till att man överreagerar. Det skulle kunna ha väntat, eller hade löst sig själv. Den nya jouden jobbar som en jour ska jobba.”

En annan av de intervjuade uttrycker:

”Det är bra att en oberoende part gör bedömningarna. Egna handläggare glömmer att det är en jour. De lokala handläggarna är mer magstyrda. Det skulle bli fler utryckningar om vi hade gjort bedömningarna. När vi hade jouden blev det mycket övertid – de agerade och ryckte ut kors och tvärs.”

I Gävle tycks fallet ha varit annorlunda med den lokala jouden som sköttes av personal vid mottagningsgruppen. En av informanterna beskriver arbetssättet vid den tidigare socialjouden på följande sätt:

”Tröskeln för jouden var skydd. Det gjordes hårda avgränsningar mot vad som kunde vänta. Personalen åkte sällan ut. Stagade bara upp till närmaste vardag. Det är skillnad på nuvarande jour och att arbeta i pyjamas.”

Den sammantagna bilden under intervjuerna är att de flesta av informanterna anser att den länsövergripande jouden fungerar bra och de vill inte återgå till tidigare lokala arbetsformer.

Det framkommer dock utsagor kring olika fördelar som fanns med att ha lokal socialjour. I första hand handlar dessa om att lokala socialarbetare har större kännedom om klienterna. Det resoneras också i termer av att närheten till klienterna gjorde det lättare att rycka ut och bedriva mer omfattande psykosociala insatser under jourtid.

Behörighet att läsa i kommunernas verksamhetssystem

Informanterna berättar att denna diskussion förts vid planeringen av jourverksamheten och att det gjordes en bedömning att det skulle bli svårt att sköta behörigheter i två olika verksamhetssystem¹⁰ och tio kommuner. Endast ett fåtal av informanterna anser att det är en fråga som bör drivas. En av dem säger:

”Det kunde vara bra om jourcen kunde se om det finns en planering i ärendet.”

Informanterna ser dock även nackdelar med att tilldela socialjouren behörighet att ”läsa” i verksamhetssystemen. En av dem säger på detta tema:

”Bedömningarna ska göras här och nu. Kanske skulle de få för mycket information? Exempelvis om de såg att det fanns ett inplanerat besök på tisdag, skulle de släppa ärenden alltför lättvindigt. Det kanske heller inte finns aktuell information om klienten dokumenterad i journalen.”

Skyddsbedömningar

Under intervjuerna med företrädarna för IFO ägnades särskild uppmärksamhet kring hur de upplever att den länsövergripande socialjouren arbetar med skyddsbedömningar. Intervjuerna visar att det under socialjourens första verksamhetsår fanns vissa farhågor kopplade till länets geografi och den begränsade personalresursen. En av informanterna resonerar kring att de i hennes kommun undrade över det faktum att det är en och en halv timmes resväg från Gävle till Norra Hälsingland, och hur det skulle gå vid exempelvis ett pågående barnmisshandelsärenden. Hon lägger dock till att socialtjänsten köper läget nu och säger:

”Vi är inte 112 (SOS-alarm).”

Hon menar med detta att det i så akuta situationer i första hand är polisen som måste rycka ut för att avbryta misshandeln. Ett par av informanterna resonerar i samma riktning:

”I början tyckte vi att socialjouren hade lite väl mycket is i magen. Nu har vi vant oss och litar på de bedömningar som görs. Det är bra att lära sig att inte vara så akutstyrd.”

Eller:

”Först tyckte vi att socialjouren var väl sträng. Det var en mamma på badhuset i berusat tillstånd med sitt barn. Vi tyckte då att de borde ha agerat.”

Sammantaget känner sig de flesta av socialtjänstens företrädare för de sex kommunerna relativt trygga med socialjourens skyddsbedömningar. Deras utsagor visar att det skett en tillvänjning av övergången till det mer distanserade arbetssättet vid skyddsbedömningar som den regionala socialjouren tillämpar.

¹⁰ Treserva och Procapita.

Det finns dock exempel på enskilda ärenden där den lokala socialtjänsten säger att de skulle ha gjort andra bedömningar och agerat på ett annat sätt. Det är framförallt företrädarna för socialtjänsten i en av de sex vidtalade kommunerna som ställer sig kritiska till möjligheterna att göra skyddsbedömningar utan att vara på plats. De menar att det är nödvändigt att prata direkt med barn och andra berörda för att kunna göra säkra skyddsbedömningar. En av informanterna säger:

”Det görs alltför summariska skyddsbedömningar utan att barnen vidtalas. Bedömningarna bygger på andrahandsuppgifter. Man måste höra barns berättelser. Är de rädda, uppskakade eller känns det ok? Varför ska vi ha en socialjour om det ändå är polisen som gör bedömningarna?”

Utgångspunkten i utsagorna från denna kommun är att socialjouren ska vara på samma nivå som den ordinarie socialtjänsten när det gäller skyddsbedömningar, inte tillämpa någon förenklad variant för jourverksamhet. Lösningen på problemet, som de ser det, är att en av personalen från socialjouren åker ut tillsammans med polis vid skyddsbedömningar kring barn och unga. De behöver då inte arbeta själv samt kan genom att dela på sig hushålla med resurserna. De intervjuade i samma kommun, menar även att det är positivt om socialjouren är ute mycket på fältet utifrån ett symbolvärde, eftersom det sänder budskapet att socialtjänsten kommer ut och lyssnar på enskilda människor.

I stark kontrast till ovanstående utsagor om behovet att alltid vara på plats vid skyddsbedömningar, framför flertalet av de andra informanterna att det finns alternativa arbetsmetoder. En av informanterna med denna uppfattning säger:

”Det är inte alltid är försvarligt att prata med barn, exempelvis mitt i natten. Bäddarna barnen i stället. Om man har alliansen med den som ska stödja – är det möjligt att göra skyddsbedömningar på distans.”

En annan av de intervjuade resonerar på följande sätt om det kan göras skyddsbedömningar på distans:

”Det beror på situationen. En renodlad jourverksamhet kan också bli bättre på att göra skyddsbedömningar än tillfällig jourpersonal.”

Rapportering och kommunikation

De intervjuade företrädarna för socialtjänsten är överlag nöjda med socialjourens rapportering i ärenden som varit aktuella. Det har endast i något undantagsfall hänt att ärenden som varit i kontakt med socialjouren inte inrapporterats. Rapporterna upplevs sammantaget som relevanta och informativa. En av informanterna framför emellertid att det i socialjourens rapporter ofta står att ordinarie socialtjänst ska ta kontakt med den enskilde, nästkommande vardag. Det kan ibland leda till att klienten blir irriterad om de pga. prioriteringar av andra ärenden inte har möjlighet att ta kontakt.

Kommunikationen i andra riktningen, dvs. från socialtjänsten till socialjouren gällande ärenden som kan komma att dyka upp vid jouren, diskuterades relativt ingående under intervjuerna. Informanterna tycker överlag att det fungerar ganska bra med att rapportera information till socialjouren. Det görs både muntligt och skriftligt via fax. Någon kommun brukar också faxa utdrag ur journaler och anmälningar som beskriver omständigheter och planeringen kring den enskilde. Det tycks inte finnas någon särskild systematik i kommunernas rapportering utan den sker i stor utsträckning ad hoc av respektive handläggare. I en av kom-

munerna verkar det emellertid som om det förs en kontinuerlig diskussion mellan handläggare och enhetschef kring vilka ärenden som bör rapporteras in till socialjouren. Många av informanterna beskriver också att de försöker göra klart instabila ärenden även om de måste arbeta utöver kontorstid. Utmaningen informanterna beskriver i att hålla socialjouren uppdaterad kring potentiella jourärenden, är framför allt att det upplevs svårt att veta vilka klienter som kan bli aktuella under jourtid. En av de intervjuade säger:

”Vi har varit ganska noga med att sköta detta. Viktigt att socialjouren vet vilken planering som finns, och olika alternativa planeringar, men vi kan nog bli bättre på att rapportera in sådant.”

En annan av de intervjuade resonerar på följande sätt:

”Vi försöker sköta rapporteringen men man kan inte alltid veta vilka klienter som kommer att dyka upp på jouren. Vi kan också ha gjort en bra planering men det kan stöka till sig så att den inte längre är aktuell.”

En diskussion som förs under intervjuerna är att socialjouren vill ha täta och uppdaterade rapporter i ärenden, vilket kan vara svårt att upprätthålla. En av de intervjuade exemplifierar detta:

”Ibland har vi rapporterat tre veckor i sträck kring vilken planering som finns, och så dyker den unge upp fjärde veckan, då vi inte har rapporterat. Jouren ser rapporterna som en färskvara.”

En förhärskande uppfattning bland de intervjuade företrädarna för socialtjänsten är att information till jouren är av stort värde för att de ska kunna göra bra bedömningar och arbeta med insatser som för ärendet framåt. På frågor om vilken typ av ärenden informanterna bedömer vara svårast för socialjouren att arbeta med utifrån ett begränsat informationsläge, säger en av informanterna:

”Det är svårt för jouren med komplexa ärenden där vi arbetat länge och haft mycket olika insatser. Det kan vara föräldrar och anhöriga som ringer och blandar sig i, där det varit mycket strul mellan föräldrar osv. Vi vet vad som är på gång, exempelvis i form av insatser. Det måste vara omöjligt för jouren om vi tycker att det är svårt som känner till ärendet. Jouren får bara höra valda delar.”

I ett par av kommunerna beskriver de intervjuade att socialjouren har gjort avvikelserapporter med anledning av bristande information i ärenden. De ser det som bra eftersom möjligheter då ges att ”plocka upp det” i gruppen och diskutera hur liknande situationer kan undvikas.

Är det rätt ärenden som kommer till socialjouren?

Utifrån de rapporter som kommunerna får från socialjouren har informanterna en bild av att vissa typer av ärenden inte hade behövt hanteras under jourtid. De ärendetyper de nämner är framför allt familjerättsliga ärenden och föräldrakonflikter som inte är av akut natur, ensamma personer som ringer för att prata, vuxna bostadslösa som inte har akuta behov och oroliga anhöriga till personer med missbruksproblematik. Informanterna resonerar dock kring att det kan vara svårt för socialjouren att bedöma den typen av ärenden om de inte är närmare insatta i omständigheterna kring den enskilde. De kan också vara så att de som kontaktar socialjouren är starka och påstridiga i sina argument.

Exempel på ärenden där socialjouren och kommunerna gjort olika bedömningar

Under intervjuerna med företrädarna för IFO i de sex kommunerna, gjordes en inventering av ärenden där det funnits frågetecken kring socialjourens bedömningar och aktiviteter. Det är sammantaget inte särskilt många ärenden företrädarna från kommunerna tar upp. Inte minst om det beaktas att runt 3000 ärenden från dessa kommuner handlagts av socialjouren under åren 2016–2017. Närmare 150 av dessa avsåg skyddsbedömningar kring barn och unga. Tanken med inventering är att få upp exempel på ärenden där det gjorts skilda bedömningar som ett underlag i det framtida utvecklingsarbetet. Nedan relateras omständigheterna i de situationer där tveksamheter kring socialjourens bedömningar och insatser framträder tydligast:

1. **EN UNG VUXEN SAMT 16 ÅRING I EN FAMILJ MED HEDERRELATERAD PROBLEMATIK.** Den unga vuxna hade blivit utsatt för våld och 16 åringen hade bevittnat våld. Socialjouren ordnade skyddat boende åt den unga vuxne men lät tonåringen vara kvar i familjen. Fadern (förövaren) greps av polisen. Enligt informanterna bedömde socialjouren att skyddsbehovet var tillgodosett för den yngre personen. Informanterna menar dock att det var osäkert hur länge fadern skulle vara frihetsberövad. Dagen efter gjorde den aktuella kommunen ett omedelbart omhändertagande enligt LVU av 16 åringen. Informanterna anser att socialjouren borde ha åkt ut och pratat med tonåringen samt gjort en annan bedömning.
2. **EN 14 ÅRING HADE BLIVIT MISSHANDLAD AV FADERN.** Denne greps av polisen. Socialjouren avvaktade beslut om polisen skulle kvarhålla fadern. Då de fick sådant bedömde de att 14 åringen kunde vara kvar i hemmet tillsammans med modern och ett äldre syskon. Kritiken avser att socialjouren borde ha åkt ut för att se hela situationen och pratat med den unge, modern och syskonet. 14 åringen omhändertogs omedelbart enligt LVU av den aktuella kommunen dagen därpå.
3. **EN 14 ÅRING RINGDE POLISEN MED ANLEDNING AV BRÅK OCH MISSBRUK I FAMILJEN.** Tonåringen tog sin tillflykt till annan familj (kvinna med barn). Socialjouren fick av någon (oklart vem) uppgifter om situationen. De ringde då upp kvinnan i familjen och gjorde utifrån detta samtal bedömningen att det var ok att 14 åringen kvarstannade där. Den aktuella kvinnans eget barn blev sedermera SoL-placerat (jfr indikation på att familjen inte var stabil). Kritiken avser att ingen pratade med 14 åringen och att hen kanske borde ha placerats i jourhem.
4. **EN TONÅRSPOJKE (EKB) BLEV VÅLDSAM PÅ ETT BOENDE.** BUP-jouren var inblandad men kunde inte lägga in honom på BUP:s avdelning. Socialjouren bedömde att det inte var möjligt att göra omplacering på en söndag. Kommunen fick omplacera den unge nästkommande vardag.
5. **INFORMANTERNA FRÅN EN KOMMUN TAR UPP ATT DE SKICKAT INFORMATION KRING VUXNA KLIENTER FÖR ATT UNDVIKA ATT DE BEVILJAS BOENDE DÅ DET FINNS EN ANNAN PLANERING FÖR DEM.** Trots sådan information har det beviljats akutboende några gånger gällande två – tre klienter. Det är samma personer som figurerar vid flera tillfällen på socialjouren. Klienterna har satt det i system att ringa jouren och säger att de sökt sin ordinarie handläggare men inte lyckats få kontakt.
6. **EN 16 ÅRING (EKB) BOENDE PÅ HVB BLEV INLAGD PÅ BUP-AVDELNINGEN OCH SKULLE SKRIVAS UT.** Den unge ville inte bli utskriven och mådde psykiskt dåligt. 16 åringen satt på en bänk utanför sjukhuset vintertid. BUP ringde socialjouren som enligt informanterna inte åkte ut till platsen, vilket de bedömde rimligt med anledning av pojkens situation. HVB-personalen hämtade heller inte 16 åringen. Det hela slutade med att hen fick återvända till avdelningen.
7. **UNDERÅRIG SATT OCH TIGGDE UTANFÖR EN AFFÄR EN HELG.** En medarbetare från socialtjänsten i den aktuella kommunen som såg detta misstänkte att det kunde vara fråga om människohandel och ringde till socialjouren. De hänvisade henne att ta kontakt med socialtjänsten nästa vardag. Anmälaren berättade då att hen arbetade inom socialtjänsten i kommunen. Socialjouren agerade inte i ärendet, vilket anmälaren anser att de borde ha gjort.

8. EN PRIVATPERSON RINGDE SOCIALJOURN OCH GJORDE ANMÄLAN OM ORO FÖR ATT EN KVINNA SOM BEFANN SIG TILLSAMMANS MED ETT SPÄDBARN I EN LÄGENHET TAGIT EN ÖVERDOS. Socialjouren bad anmälaren att gå dit eller ringa polisen. Anmälaren ville själv inte besöka den aktuella bostaden, då hen inte visste vilka personer som befann sig där och hur hen skulle bli bemött. Kritiken i ärendet handlar om att ansvar läggs över på privatpersoner att ringa polisen, då det inte kan säkerställas att de gör det. Likaså att det inte gjordes någon direkt skyddsbedömning avseende barnet.

Utvecklingsidéer

I slutet av intervjuerna med företrädarna för socialtjänsten diskuterades möjligheter att utveckla socialjourens verksamhet. De förslag till vidareutveckling av den regionala socialjourens verksamhet som kommer upp under intervjuerna är nedanstående:

- En kommun framför behovet av att utveckla arbetsformer så att skyddsbedömningar kring barn och unga görs på plats i större utsträckning (se ovanstående resonemang)
- Informanter från familjehemsverksamheten i en kommun vill att socialjouren ska kunna arbeta med stöd och rådgivning till kommunala familjehem i större utsträckning. Förståelse finns dock för att socialjouren med befintliga resurser kan ha svårt att erbjuda en sådan tjänst. I diskussionerna kring detta resoneras kring att alternativet är att bygga upp en sådan verksamhet separat på länsbasis och knyta den personella resursen till socialjouren som plattform. Inriktningen på argumenten är att stärka stödet till de kommunala familjehemmen i länet för att bättre kunna konkurrera med privata familjehemsföretag.
- Från ett par av kommunerna framför informanterna att den personella resursen vid socialjouren om två socialsekreterare verkar vara i minsta laget för att täcka hela länet. Jämförelsen som görs är att det tidigare fanns två socialsekreterare i varje kommun som upprätthöll den lokala socialjouren.
- Merparten av informanterna från socialtjänsten ser det som värdefullt att ha en löpande dialog med socialjouren kring hur olika problem och situationer som uppkommer kan lösas på bästa sätt. Den typen av dialog verkar utifrån informanterna finnas idag, men kan kanske utvecklas och formaliseras ytterligare
- Från ett par kommuner framförs önskemål om att socialjouren ges behörighet att läsa i kommunerna verksamhetssystem för att ta del av den information som finns i aktuella ärenden
- I en kommun framförs tankar om värdet av att utveckla samarbetet mellan socialjouren och polisen ytterligare. Förslaget bottenar i en tanke att uppnå en ökad nytta av att socialjouren är samlokaliserad med polisen.
- Från flera kommer efterfrågas digitala lösningar kring rapportering från och till socialjouren i stället för via fax.

5.3 Intervjuer med företrädare för polisens ledning

Intervjuer har genomförts med chefen för lokalpolisområde Gästrikland som är den från polisledningen som i nuläget är mest involverad i socialjourens verksamhet. Även ett av stationsbefälen som är lokaliserade till polisen i Gävle samt chefen för dessa befattningshavare har intervjuats respektive vidtalats.

Intervju med chefen för lokalpolisområde Gästrikland

Chefen för lokalpolisområde Gästrikland berättar att han har kommit att få rollen att vara en part i den strategiska utvecklingen av socialjourens verksamhet. Anledningen är att hans befattning inrymmer ett ansvar för lokalerna i Gävle polishus samt länets personellt största lokalpolisområde (Gästrikland). Under intervjun framkommer att den ledningspersonal som medverkade vid uppstarten av socialjouren under hösten 2015 fick andra befattningar i samband med polisens omorganisation. Han säger i detta sammanhang:

”Socialjouren är ett arv från den gamla ledningen. Jag blev hastigt inkastad i detta. Socialjouren kom som en överraskning.”

Vid starten av socialjouren hade verksamheten ett rum utanför polisens skalskydd i Gävle polishus. Chefen förklarar att detta berodde på strängare regler eftersom LKC¹¹ vid denna tidpunkt fanns i polishuset. I samband med bildandet av RLC,¹² som lokaliserades till Uppsala, blev det möjligt för socialjouren att få lokaler innanför skalskyddet.

Relationerna mellan ingripandeverksamheten och socialjourens personal

Chefen för LPO Gästrikland ser det som av stor vikt att socialjouren kontinuerligt informerar om sitt uppdrag, arbetsätt och prioriteringar för att undvika missförstånd. Det har förekommit att poliser i yttre tjänst blivit besvikna då socialjourens personal sagt att de inte haft möjlighet att medverka vid förhör av underåriga de tagit in. Han berättar i anslutning till detta att socialjouren var med och informerade vid ett arbetsplatsmöte om sitt uppdrag och varför de regelmässigt inte kan vara med vid förhör av ungdomar. Informanten säger att IGV-personalen förstod de prioriteringsmässiga skälen vid detta tillfälle.

Lokaler och säkerhet

Den intervjuade chefen frågar sig vad det finns för överenskommelse mellan polisen och socialtjänsten kring lokalerna socialjouren disponerar i polishuset? Hans frågor löper i följande riktning:

”Vad händer om vi inte är nöjda eller behöver lokalerna till annat? Hur länge löper det muntliga avtalet? Hur ska förlängning ske? Vad ska tillgodoses, yta, internet, säkerhet, lås osv? Det är väldigt flytande kring lokalfrågan.”

Ytterligare ett utvecklingsbehov som diskuteras under intervjun är säkerhetsrutiner kring socialjourens personal. Den intervjuade chefen beskriver att polishus är skyddsobjekt. De som anställs av polisen genomgår därför säkerhetskontroller. Den intervjuade chefen säger att han inte vet hur socialtjänsten arbetar med säkerhetsfrågor och ser det som viktigt att klarlägga detta kring den socialtjänstpersonal som ska arbeta innanför polishusets skalskydd. Likaså att arbeta fram rutiner för hur kommunikationen ska ske mellan polis och socialtjänst i denna typ av frågor. Han säger i detta sammanhang:

”Om det skulle uppstå säkerhetsproblem runt någon i socialjourens personalgrupp skulle relationerna med polisen kunna spolieras.”

¹¹ Tidigare lednings- och kommunikationscentral för Gävleborg.

¹² Regionledningscentral.

Intervju med ett stationsbefäl

Det är det stationsbefäl som arbetats längst och bedöms ha bäst inblickar i socialjourens verksamhet som intervjuats och refereras nedan. Informanten har även under lång tid arbetat som vakthavande befäl innan polisens omorganisation och i den rollen haft mycket kontakter med tidigare former av socialjourens verksamhet. Innan intervjun inventerade informanten uppfattningarna kring socialjourens verksamhet bland övriga stationsbefäl. Även chefen för stationsbefälen har vidtalats och framfört att denne inte har avvikande uppfattningar. Det intervjuade stationsbefälet berättar att det finns ca 15 stationsbefäl lokaliserade till polishuset i Gävle. De har både rollen som stationsbefäl och jourförundersökningsledare. Som förundersökningsledare är en central uppgift att fatta beslut om åtgärder i samband med brottsutredningar. Stationsbefälsrollen innebär ansvar för bland annat frihetsberövanden, ordning och säkerhet på polisstationen, handräckningar och personefterlysningar mm.

Informanten beskriver att det skett relativt stora förändringar i polisens verksamhet i samband med omorganisationen. Den tidigare länskommunikationscentralen (LKC), som styrde den polisiära minutoperativa verksamheten i länet, upphörde och övergick under hösten 2016 till en regionledningscentral (RLC) för polisens region Mitt. Informanten berättar att de tidigare vakthavande befälen i Gävleborg flyttades till Uppsala och säger:

”Tidigare styrdes ordningspolisens patruller från Gävle. Nu kan ledningen där inte längre se bilarnas GPS-position samt har ingen roll detta. Allt minutoperativt styrs från Uppsala idag.”

Vid exempelvis anmälningar om lägenhetsbråk eller andra situationer då socialjouren vill ha assistans av polis finns inte längre möjligheten styra detta från polishuset i Gävle.

”Då får de ringa RLC i Uppsala själva eftersom de sitter på förhandsinformationen, säger stationsbefälet.”

Informanten berättar att stationsbefälen är nöjda med den nya länsövergripande socialjouren och anser att den inneburit en stor kvalitetsförbättring i jämförelse med tidigare lokala jourverksamheter. En viktig dimension i detta som stationsbefälet lyfter är att polisen och socialjourens personal nu kan göra gemensamma bedömningar i ärenden utifrån sina olika kompetenser. Stationsbefälet uttrycker:

”Det var bedrövt för. Personerna ringde och polisen blev socialjourens växel i länet efter kontorstid och under helger. Vi fick bläddra i pärmar och kladdiga listor för att räkna ut vilken som hade jouren i respektive kommun. Ibland svarade inte den de ringde. Alla kommuner hade också olika rutiner och utformning av jourverksamheten. Det tog tid och var resurskrävande. Nu är det stor skillnad, mycket bättre. Fördelen är att polisen nu har ett nummer till socialjouren och att de finns i Gävle polishus som en tillgänglig resurs. De kan till exempel vara med vid förhör, göra skyddsbedömningar kring unga som rättsväsendet har nytta av – ska den unge exempelvis anhållas eller ska ett LVU-ärende inledas? Dessa bedömningar kunde polisen inte få hjälp med tidigare under jourtid. I början var polisen inte van att det var så lätt att få hjälp av socialtjänsten. Vi har en otrolig hjälp av varandra.”

Informanten berättar att det vid starten av den länsövergripande socialjouren inte var allmänt känt bland polisen att denna verksamhet fanns i polishuset. Det har dock utvecklats en större kännedom efterhand.

”Länsjournen hade en inkörningsperiod – i början jobbade polisen kvar i gamla mönster, säger informanten.”

Det intervjuade stationsbefälet tror generellt sett att socialjourens verksamhet och arbetssätt är bättre känt bland polisen i Gävle än i Hälsingland. Detta beror på att socialjouren är lokaliserad till Gävle, som han ser det. På frågor om polisens förväntningar på socialjouren, uttrycker stationsbefälet:

”De ska vara lättillgängliga, och de är de.”

Informanten säger att det är bättre nu för socialjouren sedan de fått ett mer ändamålsenligt rum, hamnat innanför skalskyddet och har närheten till polisens gemensamhetslokaler, fikarum och matsal. När det gäller lokaliseringen till Gävle ser stationsbefälet inga alternativ, då polishuset i Gävle är länets enda nattöppna.

Avseende behov av handräckningar i LVU och LVM-ärenden, som är ett återkommande inslag i socialjourens verksamhet, fattas beslut av stationsbefälen. De skriver vid bifall en händelserapport till RLC i Uppsala som beordrar polispatrull, dvs. organiserar transport till läkarbedömning eller placeringsinstitution.

På frågor om utvecklingsbehov i socialjourens verksamhet kommer informanten först inte på något då han upplever så stora fördelar med nuvarande socialjour jämfört med när respektive kommun hade sin egen socialjour. Han säger sedan efter en stunds eftertanke:

”Socialjouren borde kanske börja tidigare på söndagar. Ofta har det varit hallabalou under helgen som dyker upp på söndag förmiddag. Journen börjar vid 16.00. I och för sig är det inget större problem då vi kan ringa vip-numret till deras beredskap och de svarar alltid.”

Ytterligare ett utvecklingsområde kommer upp under intervjun är att socialjouren skulle kunna informera mer om och göra reklam för sin verksamhet inom polisverksamheten, kanske särskilt i Hälsingland.

5.4 Intervjuer med poliser från ingripandeverksamheten i Hälsingland och Gästrikland

De som intervjuats är gruppchefer, yttre befäl och operativa poliser från ingripandeverksamheten. De intervjuade poliserna är verksamma i både Gästrikland och Hälsingland.

Information om socialjourens verksamhet

Flertalet av de intervjuade poliserna i Gästrikland säger att de har fått bra information om socialjourens verksamhet, exempelvis vid arbetsplatsmöten där socialjourens personal medverkat, och att verksamheten är relativt väl känd i Gävle polishus. De berättar också att personal från socialjouren deltagit vid en utbildningsdag för IGV-polisen. De intervjuade poliserna i Hälsingland framför inte samma kännedom om socialjourens verksamhet och arbetssätt. Informanterna vid polisen i Hudiksvall uppger att de fått information om socialjourens arbetstider och kontaktuppgifter, men inte i övrigt om arbetssätt, prioriteringar och liknande. De efterfrågar därför att socialjourens personal kommer ut och berättar mer om sin verksamhet. De intervjuade poliserna från ingripandeverksamheten länet uppger överlag att de inte har tagit till sig någon skriftlig information om socialjourens verksamhet.

Upplevelser av den länsövergripande socialjourens arbetssätt

Under intervjuerna framför informanterna genomgående att de ser ett stort värde i att socialtjänsten arbetar med jourverksamhet som kan vara en resurs för polisen att använda sig av då det uppstår situationer med behov av psykosociala insatser. Många av de intervjuade poliserna resonerar också i termer av ansvar och yrkesroller, där de beskriver att polisen har behov av socialtjänstresurser för att kunna avgränsa sin egen yrkesutövning till de polisiära arbetsuppgifterna. En av de intervjuade säger:

”När man får tag i föräldrar till barn som är i problematiska situationer, men när föräldrarna inte är vettiga. Det är då socialtjänsten har ett större ansvar än polisen. Det är inte vår huvuduppgift som poliser att ta hand om barnen – bra att socialjouren arbetar med detta.”

Informanterna från länets ingripandeverksamhet berättar om olika situationer då polisen samspelat med socialjouren där det fungerat väl. Exempelvis verkar ärenden där det blivit aktuellt med omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM oftast ha löst sig på ett bra sätt. Det förekommer dock röster om att socialjouren borde ha tillgripit omedelbara omhändertaganden enligt LVU i större utsträckning. När det gäller LVM-ärenden lyfter flera av de intervjuade poliserna att samarbetet med hälso- och sjukvården sviktar. Problemen uppkommer i samband med läkarbedömningar inför LVM-placeringar. En av informanterna säger:

”Läkarna vet ofta inte vilken bedömning de ska göra och känner inte till rutinerna. Läkarna är inte glasklara.”

De intervjuade poliserna i Gävle berättar också om lägen då polisen gjort ingripanden och frihetsberövat i barnfamiljer där socialjouren agerat, för att trygga vården om barnen på ett sätt som upplevts tillfredställande. Andra exempel på goda samspel är när polisen påträffat kvinnor med barn som behövt akut boende, exempelvis med anledning av våld i nära relation. Socialjouren har då ofta ordnat akutboende och ibland transporter. En av de intervjuade poliserna i Gävle säger angående socialjourens tillgänglighet:

”Dörren till socialjourens rum är alltid öppen.”

Parat med de positiva utsagorna uttrycker IGV-polisen, både i Gästrikland och i Hälsingland, genomgående en förväntan om att socialjouren ska åka ut oftare och eller mer aktivt medverka i olika typer av ärenden än vad de upplevs göra. En generell uppfattning bland de intervjuade IGV-poliserna är att socialjourens ”ribba” för att agera är väl hög. En av de intervjuade poliserna från Hälsingland säger:

”När det gäller sådant som kan lösas på telefon fungerar det bra. Det är när personal krävs på plats som jouren inte kan svara upp till fullo.”

En till utsaga i samma riktning är nedanstående:

”När vi väl samarbetar är det bra. Det finns ingen prestige eller ovilja men de har en hög tröskel för sin medverkan. Vi vill att jouren ska komma ut och vara på plats annars blir man hängandes med små barn trots att man saknar utbildning för sådant arbete. Om socialtjänsten är frånvarande – då blir polisen tvingade att vara socialarbetare.”

Flertalet av de intervjuade IGV-poliserna beskriver exempel på ärenden då de skulle önskat att socialjourens personal medverkat mer i rollen som företrädare för socialtjänsten. I många

av de anförda exemplen handlar det om situationer då de träffar på underåriga i situationer de bedömt som allvarliga och riskabla, men inte har haft några möjligheter att frihetsberöva den unge. Problemen har uppstått när det inte funnits stabila föräldrar att överlämna ungdomarna till eller varit svårt att återföra dem till HVB pga. konflikter. De intervjuade poliserna, företrädesvis i Hälsingland, framför flera exempel på sådana situationer då de fått arbeta många timmar, ibland en hel natt med att trygga situationen för den unge. Poliserna i Hudiksvall säger att de endast ringer till socialjouren då det ”tagit stopp”, dvs. då det inte finns andra lösningar än att socialtjänstpersonal agerar genom att komma ut eller på annat sätt ordna fram lösningar. En av de intervjuade poliserna i Hudiksvall resonerar på följande sätt:

”Socialjouren måste kunna åka ut till Hälsingland. De säger: vi sitter i Gävle och kan inte åka. Men ni har ju telefon. Det är lika för polisen men vi måste åka trots låg bemanning. Annars har vi en jour som inte är behjälplig. Hudiksvalls kommun betalar för något som inte är fullt fungerande. De ska kunna åka även till Nordanstig – de får betalt för tjänsten.”

Några av de intervjuade poliserna i Hälsingland uttrycker tvivel på socialjourens möjlighet att göra tillförlitliga skyddsbedömningar på distans. De ställer sig även kritiska till att socialjouren inte har tillgång till den lokala socialtjänstens verksamhetssystem och dokumentation. En av de intervjuade gruppcheferna säger:

”Vi hittar en ungdom, exempelvis i samband med överdos och vill ha omedelbart LVU. Vi ringer socialjouren. De säger att de inte har möjlighet att komma ut. Man slår ifrån sig, säger att de inte har några papper eller kännedom om den unge och hänvisar till dagen.”

Flera av de intervjuade IGV-poliserna framför uppfattningar om att det vid ett mer nära samarbete mellan polis och socialtjänst, exempelvis ute på fältet i problematiska situationer, uppstår en stärkt samverkan och tillit.

Medverkan vid förhör

Samtliga av de intervjuade poliserna med arbetsplats i Gävle polishus uttrycker önskemål om att socialjourens personal ska medverka oftare vid förhör av underåriga. En av de intervjuade resonerar på följande sätt:

”Det är sällan de kan vara med – har inte möjlighet att låsa upp sig. Jourens personal har sagt att de kan vara med på förhör om det gäller allvarliga brott. De borde kunna medverka även vid mindre allvarliga brottsmisstankar. Vi önskar hjälp oftare än vi kan få. Det vore skönt att kunna lämna över en ungdom till socialjouren.”

En dimension i förväntningarna på att socialjourens personal ska medverka vid förhör av ungdomar, är också uppfattningen, att de skulle ha denna möjlighet i lägen då de inte tycks ha något annat pågående arbete. En av de intervjuade formulerar denna tanke så här:

”Här sitter ni – varför kan ni inte vara med på förhöret? Knäpp av Tv:n.”

En av informanterna berättar att hon fått information av socialjouren under en utbildningsdag, att det i situationer där den unge klarar sig tills nästa vardag, räcker med en anmälan till ordinarie socialtjänst. I samband med denna information säger hon sig ha fått en ”aha-upplevelse” och förstod att hennes tidigare förväntningar inte låg i linje med socialjourens uppdrag. En annan av informanterna från IGV i Gästrikland menar att det känns onödigt att ringa och

väcka socialjourens personal på natten när de har beredskap då de ändå inte medverkar vid förhör av underåriga. Han tycker att det vore bra att utarbeta någon form av rutiner eller generell modell kring detta. Problemet är dock att lagstiftningen anger att socialtjänsten ska informeras.

Upplevelsen av den tidigare lokala socialjouren i kommunerna

Under intervjun ställdes frågor om hur den tidigare lokala socialjouren fungerade i förhållande till den länsövergripande. De intervjuade poliserna från IGV i Gävle verkar inte anse att denna verksamhetsform fungerade särskilt väl, vilket på sätt och vis bryter av mot den framförda kritiken mot nuvarande jourverksamhet. En av de Gävlepoliserna säger:

”Den tidigare jouren i Gävle kommun var en katastrof – nu fungerar det hjälpligt. Tidigare var det ingen idé att ringa. Det var svårt att få kontakt, tog hur lång tid som helst att få ut socialarbetare. Det var en verksamhet som inte var värd namnet. Det är mycket bättre nu. De är behjälpliga, trevliga och bra.”

Parallellt med ovanstående upplevelse av den lokala socialjouren i Gävle uttrycker poliserna i Hudiksvall att det var bättre förr. De upplevde att det tidigare fanns lokala, lättillgängliga socialtjänstresurser. En av de intervjuade gruppcheferna i Hudiksvall förklarar fördelarna med den tidigare socialjouren:

”Då fanns folk med beredskap i hemmet. Polisen ringde och någon svarade oftast. De roddade ihop något eller kom ut på plats. Det hände att polisen inte fick kontakt med den som hade beredskap. Då ringde vi socialnämndens ordförande. Efter detta samtal fick de alltid kontakt med socialarbetarna. Om ordföranden inte vill hjälpa till brukade de fråga: Ursäkta hur var ditt namn? Då fixade de alltid fram socialtjänsten.”

Vid intervjuerna med polisen i Hudiksvall framför de ett förslag på att den länsövergripande socialjouren borde fungera som en ledningscentral, göra de första bedömningarna i andra kommuners ärenden och sedan ringa ut lokala resurser.

Samspelet mellan socialjourens personal och polisen i de gemensamma lokalerna

Under intervjun ställdes frågor om i vilken utsträckning det uppstått ett socialt samspel mellan poliser och socialarbetare med anledning av samlokaliseringen i Gävle polishus. Sammantaget tyder de intervjuade polisernas utsagor på att de inte upplever det sociala samspelet så särskilt utvecklat. En av de intervjuade poliserna med arbetsplats i Gävle polishus säger:

”Det är ett begränsat socialt umgänge mellan poliser och jourens personal. De hejar och är trevliga. Vi kanske är dåliga på att ta kontakt också. Jourens personal sätter sig oftast en bit ifrån poliserna och vill vara ifred. Vi känner igen dem men poliserna är fler och det varierar mer vilka som tjänstgör – kanske blir det svårare för dem att känna igen oss.”

Informanten fortsätter:

”Vi har vår jargong och vårt snack. Vårt snack skulle kanske inte uppskattas av socialjourens personal. Vi vill kanske avskärma oss. Man håller igen på vissa delar när socialjourens personal hör. Vi raljerar och därför bjuder vi kanske inte in. Kanske är det omvänt också – att socialjourens personal vill prata för sig själva?”

Återkoppling

I anslutning till diskussionen om samarbetet mellan polisen och socialjouren framför en av gruppcheferna i Gävle att polisen ofta generellt sett saknar återkoppling från socialtjänsten kring vad som hänt i exempelvis ett ungdomsärende där polisen varit engagerad. Han menar att sådan information skulle främja samarbetet. Polisen kan annars uppleva att inget händer med de personer de tar in och överlämnar till socialtjänsten:

”Det skulle vara sporrande att få veta vad som händer – skulle hjälpa till att hålla gnistan uppe, uttrycker han.”

5.5 Intervjuer med ordföranden i socialnämnder eller motsvarande

Intervjuer har genomförts med ordföranden i socialnämnder eller motsvarande i fyra av länets kommuner (Gävle, Hudiksvall, Bollnäs och Söderhamn). Alla de vidtalade personerna har varit involverade i omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM under tiden den länsövergripande socialjouren varit verksam.

Upplevelsen av nya socialjouren

Samtliga av de intervjuade politikerna upplever att det blivit färre påringningar till dem sedan starten av den länsövergripande socialjouren och ställer sig positiva till det. Informanterna upplever att socialjouren fungerar väl utifrån deras perspektiv och säger genomgående att de är trygga med de bedömningar som görs.

Två av de intervjuade resonerar kring att det inledningsvis fanns en oro för att de geografiska avstånden i länet skulle utgöra ett problem för socialjouren. En av politikerna säger på detta tema:

”Till en början hade vi farhågor med anledning av de geografiska anstånden och jourens lokalisering till Gävle. Vi såg till en början inte heller vad jouren gjorde i vår kommuns ärenden innan den första statistiken kom. Ju mer tiden går, ju mer har man förstått hur socialjouren arbetar.”

De intervjuade framför sammantaget att de upplever att nuvarande jourverksamhet innebär en kvalitetshöjning i förhållande till tidigare arbetsformer.

Tidigare socialjour

Under intervjun diskuterades upplevelsen av den tidigare lokala jouren i kommunerna. Samtliga av de intervjuade politikerna har erfarenhet av denna arbetsform. En av politikerna berättar att hon brukade stämma av på fredagar med individ- och familjeomsorgen om det var något på gång under helgen. På det sättet var dialogen tätare med de som skulle ha socialjour än nu.

Flera av de intervjuade framför att det tidigare utfördes väl mycket aktiviteter under jourtid som de anser hade kunnat vänta. Nedan följer några citat i denna riktning:

”Då var det mycket nattärenden. Vi har gjort mycket tidigare som vi inte hade behövt göra. Man gör saker som inte borde göras när man inte är insatt i ärendet. Nu avgränsas bättre vad som är jour, dvs. nödvändigt att utföra under jourtid. Tidigare kunde det vara så att den som hade jour ville hjälpa ordinarie handläggare med mer än som var nödvändigt under jourtid.”

”Den länsövergripande jouren håller emot lite mer – är inte lika oroliga. Tidigare var det många nya socialsekreterare. De ringde och förvarnade om omedelbara omhändertaganden som inte blev av.”

”De har utvecklat bättre rutiner och arbetssätt på socialjouren än den lokala jouren hade. Det skulle vara svårt att ha en bättre socialjour själva.”

En av de intervjuade politikerna från en av Hälsingekommunerna menar att den tidigare jouren var väl generös, vilket gör att polisen i kommunen är bortskämda. Återkommande i uttågarna är uppfattningen att den länsövergripande socialjouren utvecklat en god förmåga att bedöma vad som verkligen är akut och vad som kan vänta till nästa vardag. När det gäller socialjourens bedömningar verkar ingen av de intervjuade se några större problem med att verksamheten inte har tillgång till kommunernas verksamhetssystem och dokumentation. En av dem diskuterar även utifrån att det kan finnas fördelar med detta då det leder till mer objektiva bedömningar utifrån rådande situation.

Information och kommunikation

Informanterna är överlag nöjda med den information de fått om socialjourens verksamhet. När det gäller kommunikationen i enskilda ärenden framkommer att det oftast sker en muntlig information i samband med omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM. Ordföranden fattar numer muntliga beslut som skrivs på i efterhand. Alla de intervjuade tycker att denna ordning fungerar bra, även om det till en början kändes ovant att inte skriva på direkt. Ordföranden i Gävle kommun brukar dock relativt ofta besöka socialjourens lokaler för påskrifter. Samtliga av de intervjuade politikerna framför önskemål om att i framtiden utveckla digitala påskrifter med hjälp av e-legitimation. Flera av de intervjuade politikerna har tillgång till mobil fax, men ingen dem verkar anse att denna teknik är användbar för kommunikationen med socialjouren. Det beror delvis enligt ett par av informanterna på att det varit svårt att få faxen att fungera, likaså att de muntliga besluten blivit rutinen.

Önskemål

En av de intervjuade politikerna berättar att de från hennes kommun mailar in listor till socialjouren på vilken politiker som har ordförandejouren eftersom det kan växla beroende på ledigheter och annan frånvaro. Det hon eftersöker är återkopplingar att informationen mottagits. Två av de intervjuade politikerna framför önskemål om ett direktnummer nattetid till socialjouren för att lätt kunna ringa och stämma av eller tillföra mer information i pågående ärenden. En av politikerna eftersöker att jouren ska hålla sig mer uppdaterade kring vilka jourhem som finns tillgängliga i informantens kommun. Slutligen menar en av politikerna att kvartalsrapporter från jouren i stället för en årsrapport skulle underlätta att löpande följa vilka aktiviteter som förekommer i den egna kommunens ärenden.

5.6 Intervju med företrädare för socialjouren i Skaraborg

Den intervjuade har befattningen som närmaste chef för socialjouren i Skaraborg.

Socialjouren i Skaraborg startades 2010. Alla 15 kommunerna omfattas sedan årsskiftet 2012–2013. Till en början visade de små kommunerna viss tveksamhet inför kostnader att ansluta sig samt för att de upplevde sig ha en fungerande lokal jour och relativt få jourärenden.

Socialjouren är sedan starten lokaliserad till polishuset i Skövde i ett rum innanför skal-skyddet. Det finns ett avtal som reglerar samarbetet med polisen kring exempelvis lokaler, uppsägning osv. Polisen står för lokalkostnaderna.

Den personella resursen utgörs av fem socialsekreterare samt en ansvarig enhetschef. Inledningsvis var det fyra socialsekreterare men den kontinuerliga ökningen av ärenden har gjort det nödvändigt att utöka med en socialsekreterartjänst. Informanten berättar i detta sammanhang att ärendemängden om ca 700 ärenden första verksamhetsåret har ökat till ca 1500 per år i nuläget.

Det finns en samordnare i socialsekreterargruppen med utökat ansvar som ska vara länken till enhetschefen. Informanten berättar att det emellertid inte fungerat så bra och ska definieras bättre vad som ska ingå i samordnarrollen.

Socialjourens öppettider

Socialjouren i Skaraborg har aktiv jour som upprätthålls av två socialsekreterare under följande tider då verksamheten kan nås genom ett direktnummer.

| | |
|----------------|-------------|
| Måndag–torsdag | 17.00–23.00 |
| Fredag | 16.00–23.00 |
| Lördag | 15.00–01.00 |
| Söndag | 15.00–23.00 |

Utöver dessa jourtider har två socialsekreterare beredskap i hemmet måndag– torsdag 23.00–08.00, fredag 23.00–16.00, lördag 01.00–15.00, söndag 23.00–08.00, Socialjouren nås under dessa tider via sos alarm (112).

Referensgrupp

Den intervjuade enhetschefen berättar att det finns en referensgrupp för socialjouren med representanter för kommunernas individ- och familjeomsorg som även omfattar barnhusets verksamhet. Det har emellertid varit svårt att driva gruppen då representanterna ofta uteblivit från mötena.

Avtal

Det finns ett samverkansavtal upprättat mellan socialjouren och varje kommun. Avtalet reglerar hur socialjouren ska arbeta samt kostnaden för de enskilda kommunerna baserat på invånarantal.

Samspelet med polisen

Socialjourens lokalisering till polishuset i Skövde var starkt efterfrågad av polisen. De ville ha närheten till socialjouren som resurs, säger den intervjuade enhetschefen. Möten med polis-

ledningen kring socialjourens verksamhet sker några gånger per år. Informanten berättar att samarbetet med polisen fungerar väldigt olika beroende på vilka poliser som blir involverade:

”Vi har försökt uppdatera polisen hur socialjouren arbetar. Det finns dock en stor okunskap inom polisen. Vi sliter med detta. Vissa har ingen aning om hur socialjouren arbetar och hur eller när de ska kontaktas.”

På frågan om i vilken utsträckning polisen deltar i den strategiska utvecklingen av socialjourens verksamhet och samspelet med polisen uttrycker enhetschefen:

”Polisen kliver inte fram i utvecklingsarbetet direkt.”

Arbetsätt och skyddsbedömningar

Socialjouren har inte tillgång till kommunernas verksamhetssystem och dokumentation i ärenden. Personalen agerar självständigt utifrån den information de har tillgång till. Enhetschefen beskriver att det centrala är att göra en första bedömning om det är ett akutärende eller inte. Informanten berättar att det är ca en timmes resväg från socialjourens lokaler till perifera kommuner och resonerar på följande sätt:

”Det är relativt ovanligt med utryckningar. Det mesta sköts per telefon, vilket gör att avstånden inte utgjort ett problem. Kommunerna har heller inte klagat på att det är få utryckningar, exempelvis i samband med skyddsbedömningar.”

Efter handläggning av ett ärende skickas en händelserapport till kommunen via digital överföring som stöds av en e-tjänst socialjouren använder. Den tas även i bruk för digitala signeringar av ordförandebeslut i samband med omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM. Informanten berättar i detta sammanhang att det endast förekommer något enstaka omedelbart omhändertagande varje år.

Prioriteringar

Barn och unga som riskerar att fara illa samt våld i nära relation, är de prioriterade ärendetyperna. Förhör med underåriga prioriteras inte att medverka vid men personalen gör det i mån av tid om det bedöms rimligt. Enhetschefen säger att samarbetet fungerar relativt väl med kommunerna och att företrädarna för deras socialtjänst är nöjda med socialjourens verksamhet och aktiviteterna de utför i förekommande ärenden. Han berättar vidare i anslutning till detta:

”Det som möjligen skaver är att kommunerna vill att socialjouren ska ordna handräckningar regelmässig när ungdomar avviker från LVU-placering. Jouren å sin sida vill göra individuella bedömningar från fall till fall och ibland avvakta med sådana transporter.”

Utvecklingsbehov

Det som den intervjuade enhetschefen tar upp under denna rubrik, är att kontinuerligt arbeta med att underhålla samarbetsrelationerna med polisen. Han beskriver också att socialjouren är en verksamhet som ligger utanför moderorganisationen, dvs. individ- och familjeomsorgen i Skövde kommun, då de arbetar utifrån egna lokaler och på andra tider än ordinarie socialtjänst. Det innebär särskilda utmaningar kopplade till ledarskap och utveckling av verksamheten. Enhetschefen beskriver svårigheterna:

”Det är lätt att det utvecklas en egen kultur man inte riktigt känner igen sig i ute i kommunerna. Det är svårt att chefa för en grupp som arbetar när alla andra går hem. Mycket får avklaras via mail. De blir en satellit utanför moderskeppet.”

5.7 Intervju med företrädare för socialjouren i Dalarna

Den som intervjuats är enhetschef inom IFO i Borlänge kommun med ansvar för socialjouren.

Socialjouren i Dalarna startade 2009 med Borlänge kommun som huvudman och lokalisering till polishuset på samma ort. Under verksamhetens projekteringsfas anställdes en enhetschef som fick i uppdrag att utforma verksamheten och rekrytera personal. Inledningsvis fanns en referensgrupp med personal från kommunernas individ- och familjeomsorg. Likaså en styrgrupp bestående av socialchefer från länets kommuner. Dessa formeringar har dock ebbat ut.

”Det var viktigt i början. Kanske finns inte behovet längre.” (säger enhetschefen).

Informanten berättar att hon i stället ”tryckt in sig” i barnhusets referensgrupp.

”Det är samma folk som sitter där som det var i vår referensgrupp. Fördelen med barnhusgruppen är att deltagarna kommer på mötena.”

Den intervjuade enhetschefen brukar även delta vid socialchefsträffar som hålls på länsbasis för att informera om verksamhetens ärendeflöden och ekonomi.

Vid starten av socialjouren i Dalarna var alla kommuner inte med. Informanten berättar att det tog lite tid att få med de små kommunerna (ex. Orsa, Säter, Vansbro). De var tveksamma då de trodde jouren skulle ”stöka till det” i deras ärenden. De uttrycktes även farhågor från vissa kommuner att den länsövergripande socialjouren skulle göra ”fel” saker eftersom de inte kände till klienterna. Sedan 2012 är emellertid alla länets 15 anslutna till den länsövergripande socialjouren.

Organisation

Socialjouren i Dalarna har fyra heltidstjänster samt en enhetschef på 25 %. Enhetschefen arbetar resterande tid som 1:e socialsekreterare vid barn- och ungdomsgruppens mottagningsgrupp i Borlänge. Det finns ett avtal upprättat mellan socialjouren och respektive kommun som förnyas vartannat år. Kostnaden för verksamheten fördelas utifrån befolkningsunderlag.

Larmnummer

Jouren har lämnat ut ett direktnummer till socialtjänsten och polisen. Annars är det 114 14 som är larmnummer. Informanten tycker att sorteringen av ärenden fungerat ganska bra. Fr.o.m. 23/12 2017 skiftas till 112 som larmnummer.

Arbetschema

Socialjouren är bemannad med en personal på plats i polishuset samt en i beredskap som befinner sig i hemmet. Måndag–torsdag tjänstgör de fr.o.m. 15.30–08.00. Under veckoslutarbetar de fr.o.m. fredag kl. 15.30–11.00 på lördag förmiddag. Kl. 10.00 på lördag går nästa personal på och arbetar till kl. 10.00 på söndag. Den som gått av på lördag kommer tillbaka och

arbetar till kl. 08.00 på måndag morgon. Sju socialsekreterare från barn- och ungdomsenheten i Borlänge arbetar med beredskapspass enligt rullande lista vid jouren under vardagar. Orsaken till denna förstärkning är att beredskapen slet för hårt på den fasta personalen.

Omlokalisering av socialjouren

Med anledning av regler och direktiv kring säkerhet och skalskydd som kom från nationell nivå inom polisen, fick socialjouren flytta ut ur polisen lokaler under våren 2017. Socialjouren sitter nu på en stödboendeenhet för ungdomar i Borlänge. Den intervjuade enhetschefen uttrycker:

”Det var bättre att vara hos polisen – vi har fått mycket mindre med polisen att göra nu. Samarbetet med polisen har blivit sämre. Polisen sörjer det också.”

Geografiska avstånd

Det fanns initialt en rädsla att socialjouren med sina lokaler i Borlänge skulle befinna sig för långt ifrån vissa kommuner eftersom länet är stort. Informanten menar dock att små perifera kommuner är vana att klara sig själva utan stöd från större centralorter.

”De som ligger långt ifrån reder sig.” (säger informanten).

Under de år som socialjouren funnits har det endast hänt vid ett tillfälle att det uppstått kritiska situationer samtidigt i olika ändar av länet.

Arbetsätt och skyddsbedömningar

Socialjouren i Dalarna löser de flesta situationer på distans via telefon och i samspel med kringresurser och anhöriga mm. Det är en nödvändighet utifrån de personella resurser jouren förfogar över och de geografiska avstånden i länet. Vid hembesök och andra utryckningar är det alltid två personal som åker. Informanten anser inte att personal ska åka ut ensamma tillsammans med polisen. Skydds-bedömningar ska göras tillsammans med en kollega – inte polisen, säger hon och fortsätter:

”Om polisen fick bestämma skulle alla omhändertas. Polisen är mer orolig av sig. Det är snälla poliser i Sverige – det är bra. Nya poliser är snällare. Det var skillnad förr med den äldre stammen.”

De prioriterade ärendena är barn och unga som riskerar att fara illa, LVU-, LVM- och kvinnofridsärenden. Informanten upplever att de skyddsbedömningar socialjouren gjort har fungerat hittills, även om de oftast görs på distans. Det verkar enligt informanten inte finnas något missnöje från kommunernas sida kring socialjourens arbetsätt.

Dokumentation och information

Socialjouren i Dalarna har inte tillgång till några verksamhetssystem och skriver rapporter till kommunerna som skickas via fax. Enhetschefen försöker åka ut till kommunerna tillsammans med någon av jourens personal regelbundet. De hinner med ca tre-fyra kommuner per termin. De brukar marknadsföra värdet av att kommunerna lämnar information i potentiella ärenden när de är ute på kommunbesök. Enhetschefen säger:

”Det är större chans att det blir bra om ni berättar för oss vad ni vill att vi ska göra – annars får vi hitta på något själva. Vi får försöka komma på något i stunden.”

Ordförandebeslut

Tre kommuner har en E-tjänst (Mora, Falun, Avesta) som används vid underskrift av ordförandebeslut i samband med LVU och LVM.

Under intervjun diskuteras vilka ärenden som upplevs svårast att hantera för socialjouren i Dalarna. Informantens utsagor på detta tema sammanställs i nedanstående lista.

- Sammanbrott på HVB, exempelvis utagerande kille som slagit sönder inredningen etc. De vill skicka ut den unge och att socialjouren ska gör en omplacering nattetid. Det kan vara en LVU-placering och SiS kan inte ta emot på natten. Socialjouren brukar kräva att aktuellt HVB behåller placeringen.
- Anmälan om att det sitter en tiggare utanför Ica och tigger tillsammans med en bebis. Ska man agera eller inte, frågar sig informanten? Det finns två motstridiga domar. En i varje riktning. Socialjouren i Dalarna har bestämt att ingripa om barn riskerar att dö. Då tar vi eventuell kritik från IVO, säger den intervjuade enhetschefen.
- Placerade ungdomar som rymmer och omhändertas av polisen i en annan stad, exempelvis Göteborg. Den unge är kanske är placerad i Mariestad. Socialjouren kan inte lösa transporten dit akut – det måste vänta till nästa dag. I sådana lägen måste en planering göras i avvaktan på transport, exempelvis via socialjouren på orten där den unge befinner sig, vilket kan vara problematiskt och arbetskrävande.
- Hemlösa män på vintern när det är 20 grader kallt. Det är en ångestgrej med farbröder under broarna, säger informanten. Borlänge har ett härbärke. Dit måste de dock komma före 19.30. Vandrarhus säger nej och har alltid fullt när vi ringer. ”Finhotell” är svårt. Enhetschefen berättar att kommunen fick betala för sanering efter att en boende de placerat på hotell hade rökt på rummet.

I anslutning till diskussionen om svåra ärenden säger den intervjuade att barnärenden oftast inte är några problem att hantera:

”Småbarnen går att ordna med jourhem, LVU osv. Då finns det paragrafer.”

Utvecklingsbehov vid socialjouren i Dalarna

Enhetschefen ser några primära utvecklingsbehov i Dalarnas jourverksamhet som sammanfattas nedan.

- En återlokalisering till polishuset ligger överst på önskelistan enligt informanten.
- Att kunna arbeta två samtidigt i stället för ensam med en kollega i beredskap.
- Att även ha möjlighet att utföra planerade uppdrag, exempelvis besöka en mamma med barn som nyss kommit hem från placering. Det hade varit stimulerande för de som jobbar. De har mycket dötid. Arbetet är dock oförutsägbart. Tänk om vi sagt att vi ska komma på fredag och sedan får ett jouruppdrag och inte kan komma, säger informanten. Enhetschefen resonerar vidare på det här temat: Man kan testa att arbeta med uppdrag och sluta om det blir ohanterligt.
- Socialjouren tar inte emot besök i sina lokaler men önskar att de hade denna möjlighet. Det skulle dock förutsätta att de åter hade sina lokaler i Borlänge polishus utifrån säkerhetsaspekter.

6. Socialjourens ärendeflöden

Statistiken kring socialjourens ärendeflöden är hämtad från ärendehanteringssystemet Bonigi-Socialjour som verksamheten använder.

Tabell 1. Nyckeltal i socialjourens verksamhet.

| | 2016 | 2017 |
|---|------|------|
| Totalt antal ärenden | 2135 | 2383 |
| Totalt antal ärenden utan åtgärder | 131 | 172 |
| Totalt antal ärenden med beredskap | 248 | 253 |
| Totalt antal åtgärder | 3639 | 3900 |
| Totalt antal telefonkontakter | 2091 | 2305 |
| Totalt antal besök | 42 | 66 |
| Total administrativ tid i timmar | 385 | 313 |
| Totalt antal timmar på åtgärder | 837 | 902 |
| Totalt antal timmar (administrativ tid + tid på åtgärder) | 1222 | 1215 |

KOMMENTAR: Det totala antalet ärenden har ökat under 2017 med ca 12 procent vilket motsvarar 248 ärenden. Även antalet åtgärder, telefonkontakter, besök,¹³ liksom tiden för utförande av åtgärder visar en uppgång. Det enda som minskar något under 2017 är tidsåtgången för administration. Trenden med en succesiv ökning av ärenden kan även ses vid andra kommunövergripande socialjourer, exempelvis i Dalarna och Skaraborg.

¹³ Besök inrymmer situationer när polisen vill att socialjourens personal ska vara med på förhör med underåriga eller träffa personer de har med sig in till polishuset som behöver hjälp med exempelvis akutboende eller resebiljetter.

Tabell 2. Antal ärenden per kommun.

| | 2016 | 2017 |
|--------------|------|------|
| Bollnäs | 166 | 186 |
| Gävle | 837 | 974 |
| Hofors | 59 | 43 |
| Hudiksvall | 245 | 287 |
| Ljusdal | 121 | 156 |
| Nordanstig | 60 | 102 |
| Ockelbo | 37 | 33 |
| Ovanåker | 43 | 50 |
| Sandviken | 155 | 173 |
| Söderhamn | 220 | 195 |
| Annan kommun | 135 | 126 |

KOMMENTAR: Ärendemängden har ökat i merparten av kommunerna under 2017, vilket hänger ihop med den totala ökningen av ärenden, dock inte i Hofors, Ockelbo och Söderhamn, där en viss minskning har skett. Det är proportionellt många ärenden från Gävle utifrån folkmängd. Noteras kan att ärenden från Nordanstig ökat markant från 60 under 2016 till 102 påföljande år.

Tabell 3. Antal ärenden per kategori.

| | 2016 | 2017 |
|-----------------|------|------|
| 13-20år | 856 | 12 |
| 0-12år | 348 | 426 |
| 13-17 år | | 864 |
| 18-20 år | | 2 |
| Familj | 57 | 42 |
| Kvinna | 268 | 384 |
| Kvinna med barn | 128 | 106 |
| Man | 454 | 517 |
| Man med barn | 24 | 29 |

KOMMENTAR: Socialjouren har via dokumentationssystemet Bonigi-Socialjour ändrat kategoriuppdelningen för statistiken under 2017. Det som tillkommit är en uppdelning av ungdomar i fler åldersintervall (13–17 år samt 18–20 i stället för som tidigare 13–20 år), vilket förvärrar jämförelser avseende tonårsärenden mellan åren. Det tycks dock som om det totala antalet ungdomar i åldern 13–20 år ökat från 856 under 2016 med ca 20 ungdomar påföljande år.¹⁴ En iakttagelse är att det endast verkar förekomma enstaka personer i åldern 18–20 år under 2017. När det gäller unga i ålder 0–12 år ses en relativt stor ökning med 78 barn. Noteras kan att familjeärenden och kvinna med barn minskat något under 2017, medan ärenden som rör enskilda män och kvinnor ökat. Gällande den senare kategorin förekommer en relativt stor ökning om 116 ärenden under 2017.

¹⁴ Det verkar dock som om de 12 ungdomarna i kategorin 13–20 år eventuellt felkodats under 2017 då tanken var att inte använda denna kategori utan skicka de unga i fler åldersintervall.

Tabell 4. Antal åtgärder per typ.

| | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|
| Anmälan | 935 | 927 |
| Ansökan | 16 | 17 |
| Avisering | 1 | 8 |
| Avslag | 0 | 8 |
| Ek bistånd | 34 | 44 |
| Handr 43§ LVU | 59 | 60 |
| Handr 45§ LVM | 10 | 16 |
| Handr Återk | 0 | 21 |
| Information | 83 | 249 |
| Logi | 28 | 22 |
| LVM-bedömning | 0 | 1 |
| Medv vid förhör | 4 | 4 |
| Omplac 11 § LVU | 2 | 4 |
| Ordf besl 13 § LVM | 4 | 5 |
| Ordf besl 6 § LVU | 8 | 8 |
| Plac 4 kap 1 § SoL | 33 | 25 |
| Relationsproblem | 1 | 0 |
| Skyddsbedömning | 49 | 132 |
| Stöd | 25 | 108 |
| Tillsyn individ | 8 | 7 |
| Transport egen | 15 | 21 |
| Transport klient | 33 | 26 |
| Uppföljning | 694 | 550 |
| Uppllys/Hänvis | 1594 | 1635 |

KOMMENTAR: Socialjourens inkomna anmälningar ligger runt 930 respektive år medan antalet ansökningar endast är 16–17 per år. Handräckningar enligt LVU och LVM är också ungefär lika många de två åren. När det gäller skyddsbedömningar visar statistiken en stor ökning från 49 under 2016 till 132 påföljande år. Detta utgör dock inte en reell ökning utan beror på att det under 2016 och fram till hösten 2017 endast registrerades skyddsbedömningar som krävt uttryckning. Från hösten 2017 registreras emellertid alla skyddsbedömningar, även de som gjorts på distans. Omdelbara omhändertaganden enligt LVU har inträffat i 8 fall per år medan motsvarande siffra för sådana beslut enligt LVM är 4–5 respektive år. När det gäller beviljandet av bistånd till logi handlar det om ca 20-30 ärenden per år med en viss minskning under 2017.

Aktiviteten *tillsyn individ* innebär att socialjourens personal lämnat polishuset för att vid personligt sammanträffande bedöma situationen för en individ som befinner sig på annan plats. Sådana aktiviteter förekommer enligt statistiken 7 respektive 8 gånger under 2016 och 2017. Placeringar enligt SoL sker ca 25–30 gånger per år med en viss minskning under 2017. Noteras kan att aktiviteter i form av information och stöd ökat med totalt sett ca 250 sådana insatser under 2017. Åtgärden *transport klient* kan även nämnas. Den innebär att socialjourens personal varit med vid transport av klienter, exempelvis i samband med placeringar. Det sker vid ca 30 tillfällen per år.

Tabell 5. Antal beslut om omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM samt SoL-placeringar per kommun.

| Kommun | 2016 | | | 2017 | | |
|------------|------|-----|-----|------|-----|-----|
| | LVM | LVU | SoL | LVM | LVU | SoL |
| Bollnäs | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| Gävle | 1 | 4 | 17 | 1 | 2 | 12 |
| Hofors | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hudiksvall | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| Ljusdal | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Nordanstig | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ockelbo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ovanåker | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sandviken | 0 | 0 | 6 | 1 | 1 | 3 |
| Söderhamn | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 |

KOMMENTAR: När det gäller omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM förekommer så få ärenden per år att det kan vara slumpmässiga variationer som avgör hur de fördelar sig över kommunerna. Det tydligaste mönstret som kan urskiljas är att hälften av alla SoL-placeringar är kopplade till Gävleärenden, vilket är proportionellt många utifrån den andel av länets befolkning som bor i Gävle.

Tabell 6. Antal ärenden utifrån karaktär.

| | 2016 | 2017 |
|----------------------------|------|------|
| Asylsökande | 209 | 123 |
| Barn/Ungdom | 715 | 876 |
| B/U missbruk eget | 108 | 76 |
| B/U missbruk föräldrar | 27 | 57 |
| B/U misshandel | 11 | 18 |
| Boende | 161 | 157 |
| Brand/Katastrof/dödsfall | 10 | 15 |
| Ekonomi | 62 | 62 |
| Våld i nära relationer | 149 | 209 |
| Psykiska problem | 101 | 125 |
| Vuxna missbruk | 386 | 475 |
| Vårdnad/Umgänge | 111 | 131 |
| Äldre/Funktionsnedsättning | 85 | 56 |
| Relationsproblem | 0 | 0 |

KOMMENTAR: När det gäller karaktären på socialjourens ärenden, dvs. vilken problematik som är central, kan noteras att ärenden avseende asyl har påtagligt minskat under 2017, vilket hänger samman med avtagande flyktingströmmar. Även ärenden som är kopplade till äldre och funktionsnedsatta personer har minskat under 2017. Ärenden som handlar om olika typer av problematik relaterad till barn och unga samt missbruk kopplat till vuxna, utgör de vanligaste ärendena. Under 2017 motsvarade de ca 37 respektive 20 procent av alla ärenden.

Ärenden med problematik relaterad till barn och unga har ökat totalt sett under 2017 med 161 ärenden. I fråga om missbruksproblematik, kan noteras att antalet unga med föräldrarelaterat missbruk har ökat, medan unga med eget missbruk minskat. Ärenden som handlar om psykiska problem samt vårdnads- och ungängesproblematik, har ökat något under 2017. Den mest markanta ökningen under 2017 rör emellertid ärenden av karaktären våld i nära relationer samt vuxna med missbruksproblematik. Denna typ av ärenden har ökat med 60 respektive 89 ärenden.

Tabell 7. Antal ärenden fördelat över vilka som initierat dem.

| | 2016 | 2017 |
|------------------------|------|------|
| Anhörig/privatperson | 854 | 880 |
| Polisen | 290 | 361 |
| Social enhet/myndighet | 139 | 162 |
| Sökanden | 262 | 313 |
| Vårdgivare | 590 | 664 |

KOMMENTAR: Antalet ärenden som respektive part initierat vid socialjouren har öka överlag på ett sätt som verkar relativt proportionellt med den totala ökningen av ärenden under 2017.

6.1 Reflektion kring socialjourens verksamhetsstatistik

En reflektion kring socialjourens ärendestatistik är att dess tillförlitlighet och jämförbarhet mellan olika år är beroende av att ärenden kodas på ett enhetligt sätt. Ett rimligt antagande är också att det bör uppstå situationer och gränsfall där vissa ärenden stämmer in på flera koder eller i övrigt är svåra att klassificera. Under utvärderingen har detta diskuterats med företrädare för socialjouren och framkommit att kodningen av olika aktiviteter förändrats över tid sedan starten av socialjouren. Det beror på att det efterhand skett ett lärande kring hur Bonigis ärendehanteringssystem kan användas på bästa sätt för att dokumentera och tydliggöra socialjourens aktiviteter. Sammantaget görs bedömningen att statistiken inte är jämförbar i alla avseenden mellan 2016 och 2017. För att framöver uppnå större säkerhet och jämförbarhet i statistiken behöver definitioner och instruktioner arbetas fram för hur olika aktiviteter ska kodas i Bonigi.

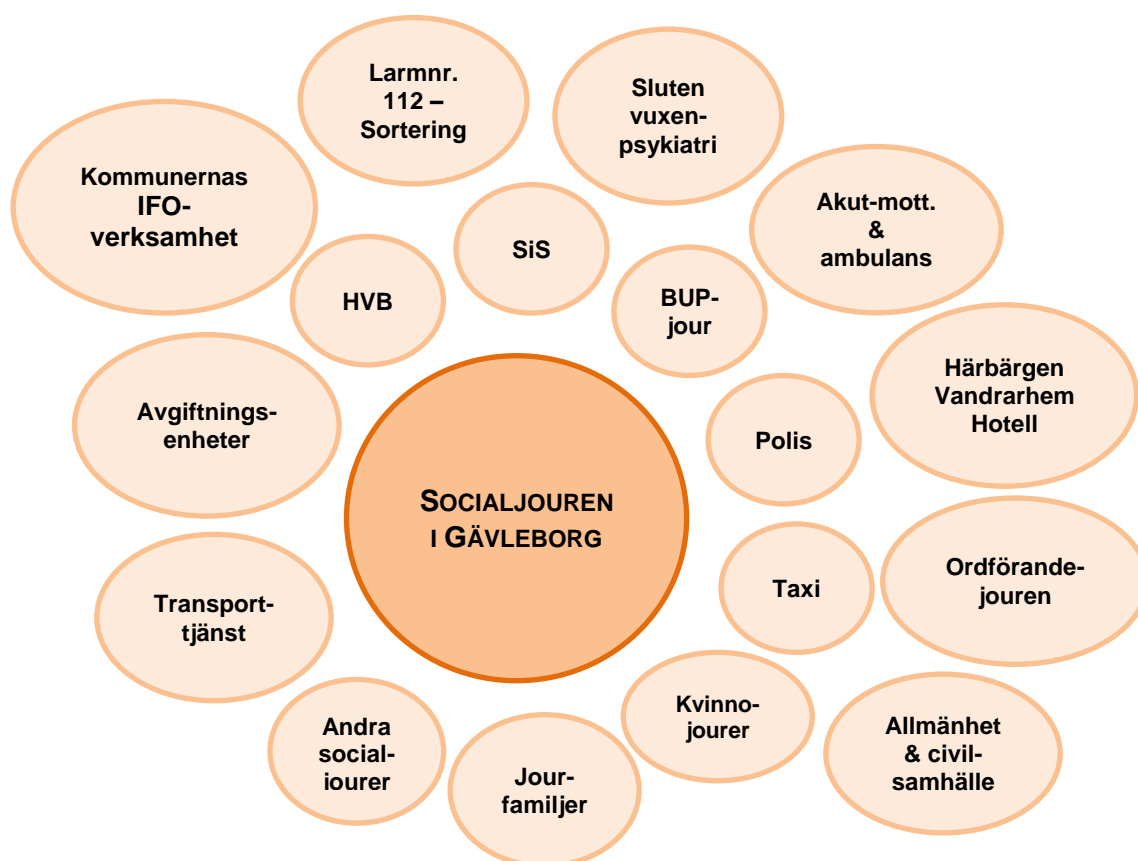
För en mer detaljerad verksamhetsstatistik än den som redovisats ovan hänvisas till socialjourens egna årsrapporter för 2016 och 2017.

7. Analys

I det här kapitlet analyseras och diskuteras utvärderingens resultat under teman som överensstämmer med frågeställningarna.

7.1 Socialjourens kontext

Vid utvärderingar är det ofta så att enskilda verksamheter står i fokus, exempelvis en socialjour, vilket är fallet i denna utvärdering. Det är dock av värde att inta ett systemperspektiv då alla verksamheter påverkas av den kontext de verkar inom. Socialjouren i Gävleborg, liksom alla andra socialjourer i landet, är beroende av olika resurser och samarbetspartners, då de inte förfogar över några egna insatser annat än de rent samtalsbaserade, och i viss utsträckning medel till ekonomiskt bistånd. Ärenden som inkommer där det krävs insatser i form av placeringar, transporter, läkarbedömningar, hälso- och sjukvård och liknande, kräver sålunda ett samspel med resurser i omgivningen. Hur dessa resurser fungerar påverkar i sin tur socialjourens förutsättningar att bedriva sin verksamhet och i vilken utsträckning klienternas behov kan mötas. Det kan därför vara på plats att inledningsvis illustrera socialjourens omgivande resurssystem utifrån vad som framkommit i intervjuerna med verksamhetens personal.



Figur 1. Socialjourens kontext.

7.2 Socialjourens resurser, organisering och uppdrag

När det gäller socialjourens lokalisering till Gävle har det inte framkommit några andra förslag under utvärderingen med undantaget att IGV-polisen i Hudiksvall vill ha socialjournsresurser knutna till orten. I övrigt anser företrädarna för individ- och familjeomsorgen samt socialnämndsordföranden och personalen vid socialjouren att de saknas realistiska lokaliseringsalternativ. Utvärderarens analys är också att det skulle bli svårt att organisera en länsövergripande socialjour med annan placering än i Gävle polishus. En central dimension i detta är fördelarna det innebär att vara knuten till en nattöppen polisstation utifrån samarbete och säkerhetsaspekter. Gävle är också länets största kommun med flest potentiella socialjournsjourärenden, vilket gör lokaliseringen till denna ort strategisk. En utmaning i lokaliseringen till Gävle är dock att undvika en alltför stark sammankoppling med socialtjänsten och polisen i denna kommun.

Nackdelarna med socialjourens lokalisering till Gävle är naturligtvis att denna kommun inte ligger i mitten av länet, vilket innebär långa resvägar till Hudiksvall, Nordanstig, Ljusdal och Ovanåker. Samma diskussion har förts kring Barnhus Gävleborgs lokalisering till Gävle (Gustafsson, 2011). Skillnaden är emellertid att det är barn, unga och personal från socialtjänsten samt andra verksamheter som reser till barnhuset, inte barnhusets personal som transporterar sig till de utsatta barnens kommuner.

Socialjourens resurser om två socialsekreterare i jourtjänst respektive beredskap natttid, som ska ansvara för hela länet som upptagningsområde, är den faktor som starkast påverkar verksamhetens förutsättningar. Med nuvarande resurser är det nödvändigt med hårda prioriteringar och hushållande av resurserna. Socialjourens personal förmedlar också bilden av att det inte går att utöka servicegraden eller agera på fler situationer än vad som görs utan tillförsel av ytterligare personella resurser. De resursmässiga förutsättningarna innebär att verksamheten varit tvungen att utveckla ett arbetssätt där uttryckningar och längre resor tillämpas mycket sparsamt och endast när det bedöms absolut nödvändigt, exempelvis vid skyddsbedömningar och omhändertaganden enligt LVU och LVM. Likaså måste vissa aktiviteter, exempelvis att medverka under förhör med unga lagöverträdare, väljas bort om de inte bedöms nödvändiga för den enskildes säkerhet under tiden tills ordinarie socialtjänst kan överta ärendet. I det här sammanhanget tycks det viktigt att göra en distinktion mellan aktiviteter som bedöms *nödvändiga* ur ett skyddsperspektiv och sådana som inte är det, men kan vara *gynnande* för den enskilde eller samarbetet med omgivande resurser.

Intervjuerna med företrädare för socialjourerna i Skaraborg och Dalarna visar att dessa verksamheter organiserats och arbetar utifrån uppdrag som liknar verksamheten i Gävleborg. Det har också utvecklats prioriteringar och arbetsformer inom dessa verksamheter som i stor utsträckning påminner om de som tillämpas av socialjouren i Gävleborgs län. Gemensamt för de tre nämnda verksamheterna är att merparten av bedömningarna och lösningarna arbetas fram via telefonkontakter med enskilda och kringresurser. Utifrån intervjuer med företrädare för jourerna i Skaraborg och Dalarna verkar det som om dessa verksamheter fungerat väl under de sju-åtta år de existerat utan större missnöje från socialtjänst, polis och andra intressenter. Trots det distanserade arbetssättet och stora geografiska upptagningsområden, ska det inte ha inträffat några allvarliga situationer, exempelvis i samband med skyddsbedömningar kring barn och unga. Noteras bör dock att det inte finns några utvärderingar gjorda av dessa verksamheter. Med anledning av att Skaraborg och Dalarna verkar få sina jourverksamheter att fungera, är det sannolikt att även Gävleborgs socialjour kan klara sitt uppdrag, i alla fall om det avgränsas på ett rimligt sätt. En reflektion är dock att allvarliga händelser, exempelvis

kring barn och unga, kan inträffa när som helst, även inom ramen för den ordinarie socialtjänsten oavsett vilka resurser som finns till förfogande. Anledningen är att individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde inrymmer en stor potential för oväntade händelser. Det som kan göras för att öka klientsäkerheten är att utveckla ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det vill säga beskriva hur centrala processer i arbetet ska utföras, arbeta med egenkontroll, avvikelshantering samt i möjligaste mån ta fram rutiner som stödjer och säkrar arbetets kvalitet.¹⁵ Det är även av vikt att arbeta aktivt med riskanalyser, dvs. analysera tänkbara risker i verksamheten, samt händelseanalyser, som innebär att utifrån analys av oönskade händelser som inträffat, uppnå ett lärande som förebygger liknande situationer i framtiden.¹⁶ Kopplat till socialjourens verksamhet förefaller referensgruppen vara ett användbart forum för att arbeta med risk- och händelseanalyser. Det är utfallet av dessa analyser som löpande bör användas för att bedöma om organisering och arbetsformer inom Gävleborgs socialjour tryggar en tillfredställande säkerhet för klienter och personal.

Socialjourerna i Dalarna och Skaraborg har varit förebilder för Gävleborg och tycks ha utövat påverkan på val av ambitionsnivå och synsätt kring social jourverksamhet. En alternativ utvecklingsväg hade varit att gå in i planeringen av Gävleborgs socialjour med större personella resurser och ambitioner att utveckla socialjouren utifrån ett vidare uppdrag. Ett sådant val kräver dock acceptans för ökade kostnader bland de involverade kommunerna.

7.3 Socialjourens ärendeflöden

En trend som kan ses vid andra kommunövergripande socialjourer är att ärendemängden tycks öka kontinuerligt i takt med att verksamheten arbetas in och blir känd. I Gävleborg handlar det om en ökning på ca 10 procent per år. Sannolikt stannar ökningen av efter några år när verksamheten nått sin potentiella inarbetningsgrad. Händelser i det omgivande samhället kan dock temporärt leda till stora ärendeflöden, vilket var fallet under den stora tillströmningen av ensamkommande ungdomar.

Frågan när det gäller socialjouren i Gävleborg är hur mycket ärendemängden kommer att öka innan den avstannar, och om den personella resursen räcker för att klara denna ökning? I Skaraborg blev det efter några år nödvändigt att utöka med en socialsekreterartjänst, och i Dalarna har sju socialsekreterare vid Borlänges barn- och ungdomsenhet förstärkt verksamheten genom att ta beredskapspass.

Grundläggande faktorer som påverkar socialjourers ärendeflöden är avgränsningar och prioriteringar. Det optimala ur resurshänseende bör vara att endast arbeta med ärenden som kräver akuta insatser av socialjouren. Utvärderingen visar att det inkommer relativt många ärenden som skulle kunna vänta tills ordinarie socialtjänst öppnar, exempelvis familjerättsliga problem eller anmälningar av icke akut karaktär. Socialjouren har förmodligen liten möjlighet att påverka vilka påringningar som kommer. Detta hänger antagligen ihop mer med hur övriga resurser i samhället kan möta människors behov. De strategier socialjouren kan ha är att inte gå in i icke akuta ärenden, utan slussa dem vidare till ordinarie socialtjänst eller andra tillgängliga resurser på ett så tillmötesgående och etiskt försvarbart sätt som möjligt.

¹⁵ För närmare beskrivning, se SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

¹⁶ Se Sveriges kommuner och landsting. (2011). Risk- och händelseanalys. Systematiskt förbättringsarbete inom individ- och familjeomsorg.

I fråga om verksamhetens ärendestatistik kan konstateras att det arbetas med totalt över 2000 ärenden per år. Gävleärenden är överrepresenterade i förhållande till kommunernas folkmängd. Det beror sannolikt till viss del på att lokaliseringen till Gävle genererar fler ärenden från denna kommun via polisens aktiviteter. Det kan dock också handla om socialjourens geografiska närhet till olika situationer som uppkommer i Gävle.

Vid analysen av socialjourens verksamhetsstatik och diskussioner med företrädare för verksamheten har det framkommit att dokumentationen i Bonigi-Socialjour ännu är under en inkörningsperiod. Kodningen av olika aktiviteter har förändrats sedan starten, vilket påvisar behovet av att utarbeta instruktioner så att olika typer av ärenden och insatser kodas på ett samstämmigt sätt.¹⁷ Med anledning av detta kan inga säkra analyser och jämförelser mellan 2016 och 2017 göras kring hur vissa typer av aktiviteter utvecklats. Exempelvis har antalet skyddsbedömningar nästan tredubblats under 2017 som ett resultat av förändrade dokumentationsrutiner i Bonigi. Det går med nuvarande dokumentation inte heller med säkerhet att se hur många besök socialjourens personal gör i kommunerna. Andra aktiviteter som bedöms tillförlitligare i statistiken är ärendeflöden per kommun, antal omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM samt placeringar enligt SoL mm.

7.4 Kommunernas förväntningar i förhållande till socialjourens arbetssätt

Företrädarna för individ- och familjeomsorgen som intervjuats, uttrycker i stor utsträckning att de har tillit till socialjourens skyddsbedömningar och arbetssätt i övrigt. Ordföranden i socialnämnder eller motsvarande som intervjuats anser också att samarbetet, dialogen och informationen i samband med beslut kring omedelbara omhändertaganden och omplaceringar i sådana ärenden fungerar bra. De flesta anser med andra ord att nuvarande socialjour inneburit en förbättring jämförelse med de tidigare lokala arbetsformerna.

Många företrädare från IFO framför att det är skönt att slippa ansvaret för social jourverksamhet. Med en kritisk ansats kan emellertid frågan ställas i vilken utsträckning bekvämlighetsargumentet spelat in vid organiseringen av den länsövergripande socialjouren respektive ett brukarperspektiv?

Det verkar som om det vid starten och inledningen av socialjourens verksamhet fanns förväntningar på fler uttryckningar till kommunerna och en lägre tröskel för att utföra aktiviteter i aktuella ärenden. Det tycks dock ha skett en tillvänjning efterhand av socialjourens prioriteringar och tillämpade arbetssätt där de flesta situationer löses på distans. Den här utvecklingen har även skett kopplat till socialjourerna i Dalarna och Skaraborg. De ärenden som föranlett påtagligt skilda bedömningar i Gävleborg är få i förhållande till det totala antalet som socialjouren arbetat med sedan start. Det stora flertalet av de intervjuade företrädarna för individ- och familjeomsorgen tycker att socialjourens arbete svarar upp mot deras förväntningar. Merparten av de intervjuade lyfter också uppfattningen att den sociala jourverksamheten professionaliserats i jämförelse med när kommunerna hade egen jour. En återkommande uppfattning är att den länsövergripande jouren är bättre på att avgränsa vad som behöver göras inom ramen för jourverksamhet. Nackdelarna med en länsövergripande socialjour som framförs är i

¹⁷ Ett lyckat projekt kring kodning inom IFO i Gävleborgs län är det arbete som gjorts för att uppnå en enhetlig kodning av anmälningar och ansökningar till socialtjänsten avseende barn och unga. För en enhetlig kodning utarbetades definitioner av respektive kod och instruktioner i vilka situationer den ska användas. Se Åsbrink, 2017.

första hand att personalen har begränsad möjlighet att få fram information om klienterna, vilket kan försvåra arbetet med komplexa ärenden. Det finns dock informanter inom IFO som ser fördelar med den begränsade informationen om klienterna då det leder till objektiva bedömningar utifrån rådande situation. Även att socialjouren inte har möjlighet att rycka ut till kommunerna så ofta, är något som sätts upp på bristkontot, även om de flesta av de intervjuade företrädarna för IFO verkar ha accepterat detta faktum.

Under utvärderingen har en bild växt fram av att den tidigare sociala jouren i kommunerna ibland inrymde dimensioner av motivations- och förändringsarbete samt att den eller de som hade socialjour inte sällan investerade relativt mycket tid och engagemang i varje ärende. *Pyskosocialt arbete under jourtid*, kan kanske denna arbetsform kallas? Det kan jämföras med *professionaliserad socialjour*, där verksamheten framför allt är inriktad på att lösa den akuta situationen.

Det finns dock starkt avvikande röster kring förväntningarna på socialjouren som framförs av företrädarna för en av de sex kommunerna som vidtalats. Som presenterats i redovisningen av intervjuerna med IFO-personal i kap. 5, handlar kritiken framför allt om att skyddsbedömningar kring barn och unga ofta görs på distans. Det vill säga utan personliga sammanträffanden med de berörda. Informanterna från IFO i denna kommun framhåller ett starkt barnperspektiv där de menar att samtal alltid måste föras med barn och unga i samband med skyddsbedömningar för att kunna utforska deras situation och behov på ett tillfredställande sätt. Utgångspunkten är att socialjourens arbetssätt vid skyddsbedömningar inte ska avvika från den reguljära socialtjänstens. I den aktuella kommunen finns även en förväntan på närvarande socialarbetare även under jourtid, som visar att socialtjänsten engagerar sig aktivt i enskildas problematik och behov (jfr symbolvärde). I de övriga fem kommunerna tycks företrädarna för IFO acceptera att skyddsbedömningar görs på distans utan att träffa barn, föräldrar eller andra involverade personer. De menar sammantaget att det är möjligt med skyddsbedömningar på distans om det finns anhöriga eller andra kringresurser som socialjouren kan samarbeta med på ett tillfredställande sätt. Här möts alltså två skilda synsätt.

Utifrån socialjourens resurser, ansvar för tio kommuner och stora geografiska avstånd att hantera, bedöms det inte möjligt att som rutin alltid rycka ut och samtala med barn/unga och andra involverade personer vid skyddsbedömningar. Det skulle kräva en annan organisering av verksamheten med ökade resurser, och kanske även lokalisering av en socialjour i Gästrikland och en i Hälsingland, för att minska jourpersonalens restider.

En reflektion kring de två rösterna inom IFO med relativt olika förväntningar på socialjourens verksamhet, är att avtalet mellan Gävle kommun om att tillhandahålla social jour för de övriga kommunerna, behöver förtydligas kring socialjourens arbetssätt i synnerhet vid skyddsbedömningar. På det sättet blir det transparent vilken tjänst kommunerna köper. Kommuner som eventuellt har avvikande synpunkter på den sociala jourtjänstens utformning, kan då diskutera och förhandla med huvudmannen. Om de inte kommer överrens är alternativet att avsluta köpet av tjänsten. De avtal som finns med kommunerna idag är heller inte påskrivna av socialcheferna, vilket gör att de i egentlig mening saknar juridisk status.

I diskussionen kring förväntningarna på socialjouren i Gävleborg kan kopplingar göras till den brittiska forskningen kring s.k. *Emergency Duty Teams*. Slutsatserna från flera studier, är att förutsättningarna för sociala jourverksamheter och socialtjänstens dagtidsverksamhet, skiljer sig mycket liksom även deras uppdrag. Forskarna menar därför att det inte är möjligt

att rikta samma förväntningar på hur det sociala arbetet ska utföras vid en social jour som inom den dagtidsbaserade socialtjänsten (Blacher, 2003; Clifford och Williams, 2002; Barry, 2004; Smith, 2000).

7.5 Socialjourens förväntningar på samspelet med kommunernas individ- och familjeomsorg

Socialjourens personal säger sig märka, att kommunerna kan ha olika stabilitet inom IFO-verksamheten som i stor utsträckning verkar bero på personalsituationen. Det påverkar samspelet med socialjouren i form av informationsutbyte kring potentiella jourärenden och uppfångande av klienter som varit aktuella vid jouren. Det händer ibland att socialjouren inte får information kring klienter som de borde ha fått. Det verkar emellertid inte finnas några återkommande mönster bland kommunerna utan varierar över tid. Den sammantagna analysen är att socialjourens personal och närmaste ledning är relativt nöjda med hur kommunernas IFO-verksamhet samspelar med jourverksamheten.

De önskemål som kan identifieras från socialjouren sida är kopplade framför allt till information kring ärenden som förväntas dyka upp på socialjouren. Det ger socialjourens personal bättre förutsättningar att kunna handlägga dessa ärenden och samspela med den planering kommunen har för klienten/familjen. Förväntningarna vid socialjouren i förhållande till IFO i kommunerna inrymmer också att upprätthålla en dialog kring socialjourens verksamhet, samarbetet, problematiska ärenden och liknande som grund för att lösa problem och utveckla verksamheten.

7.6 Dokumentation och rapportering

Socialjourens möjligheter att läsa och dokumentera i kommunernas verksamhetssystem har inte varit någon större fråga under utvärderingen. Socialjourens egen personal upplever inget behov av sådana möjligheter och menar även att det skulle bli alltför arbetskrävande. De allra flesta företrädarna från IFO i kommunerna tror heller inte att det är nödvändigt att ge socialjouren behörighet i verksamhetssystemen.

En digitalisering av rapporteringen från socialjouren efterfrågas dock på bred front i stället för faxade rapporter som idag. Det tycks sammantaget som om företrädarna för IFO i kommunerna är nöjda med innehållet i socialjourens rapporter. När det gäller IFO:s information kring ärenden som kan dyka upp på jouren verkar det som om kommunerna försöker sköta detta efter bästa förmåga. Det framförs dock svårigheter att förutsäga vilka klienter som kan komma att aktualiseras vid socialjouren.

7.7 Samspelet mellan socialjouren och polisen

Från polisens sida finns två skilda uppfattningar kring socialjourens verksamhet. Företrädare för stationsbefälen vid polishuset i Gävle, som har en beslutsfattande och koordinerande roll i polisarbetet, framför stor nöjdhet med den nya socialjouren. De ca 15 stationsbefälen verkar anse att den länsövergripande socialjouren inneburit en påtaglig kvalitetsökning i jämförelse med tidigare lokal jour i kommunerna. Det som uppskattas är att ha socialjourens personal på plats i polishuset med stor tillgänglighet, att det nu bara finns en verksamhet att förhålla sig till i stället för att söka efter ansvariga för socialjour i 10 olika kommuner. Stationsbefälens

uppfattning är också att kvaliteten och professionaliteten ökat påtagligt i jämförelse med kommunernas tidigare socialjour. Talespersonen för stationsbefälen lyfter också fördelar kring möjligheten att under jourtid göra polisiära bedömningar tillsammans med socialtjänsten som profession. Polisens ledning på högre nivå verkar framför allt vara involverade i lokalfrågan för socialjouren i polishuset, men inte så aktivt engagerade i verksamhetens övriga utvecklingsarbete.

Som stark kontrast till stationsbefälens upplevelse av en mycket välfungerande socialjour, förmedlar den vidtalade personalen inom ingripandeverksamheten genomgående en relativt kritisk syn på socialjourens arbetssätt. IGV-polisernas uppfattning är att så länge det går att lösa olika problem med socialjourens medverkan på telefon, fungerar det väl. De förväntningar som grusats är att socialjouren inte upplevs delta särskilt ofta på plats i olika situationer när polisen anser att det finns behov av akuta socialtjänstinsatser. Den skarpaste kritiken kommer från polisen i Hudiksvall, men liknande tankegångar framförs av de intervjuade från ingripandeverksamheten i Gävle, som även efterfrågar socialjourens medverkan vid förhör av underåriga. Hudiksvallspolisen upplever att den regionala socialjouren inneburit en kraftig försvagning av socialtjänstresurser jourtid och att det inte som tidigare går att ”få ut” socialarbetare på fältet när polisen kört fast. En reflektion är att individ- och familjeomsorgen i Hudiksvall är nöjda med socialjourens arbetssätt och de aktiviteter som utförts i lokala ärenden. Med ansatsen att öka förståelsen för Hudiksvallspolisens avvikande upplevelse, kan det antas att polisen och socialtjänsten på orten ser och upplever olika saker beroende på skilda arbetstider. Socialsekreteraren i Hudiksvall sover kl. 03.00 på påskaftonsnatten, men polisen i Hudiksvall sitter i samma stund med en berusad, ledsen ungdom och vet inte hur de ska lösa situationen. Problemet består i att modern som de fått kontakt med är kraftigt berusad. Parallellt med detta uttrycker pojken rädsla för sin far och säger att han kommer att få stryk om fadern ser honom i rådande tillstånd. Polisen ägnar flera timmar under natten åt detta ärende och vill ha ut socialarbetare till platsen som kan ta över, men får inte denna hjälp av den nuvarande socialjouren. Till slut tvingas de låta pojken lämna polisstationen och ser honom gråtande vandra ned mot Hudiksvalls centrum.¹⁸ I ljuset av detta exempel utifrån IGV-polisens perspektiv, kan konstateras att centraliseringen av den sociala jourverksamheten inneburit stora förändringar för polisen i Hudiksvall. De måste nu arbeta med insatser som den lokala socialjouren tidigare tog ansvar för. Till saken hör också att den personal som arbetat med lokal socialjour i Hudiksvall verkar ha agerat ganska mycket i samspel med polisen under jourtid.

Slutsatsen som kan dras är att personalen inom ingripandeverksamheten generellt sett är relativt oklara över socialjourens uppdrag och prioriteringar. Nämnas kan att denna situation också verkar vara fallet inom Skaraborgs och Dalarnas socialjourer. Det tycks inom IGV-polisen i Gävleborg finnas en förväntan om en flexibel resurs som kan användas i olika situationer där polisen anser att det finns behov av kompetens och insatser från socialtjänsten. Socialjouren å sin sida tolkar sitt uppdrag som inriktat på att endast agera i akuta situationer som inte kan vänta på att tas över av ordinarie socialtjänst. Det här mötet mellan skilda uppfattningar kring socialjourens uppdrag skapar ett spänningsfält som måste hanteras. Den sammantagna bedömningen är att det finns betydande behov av att diskutera socialjourens uppdrag och förutsättningar med ledning och operativ personal inom polisens ingripandeverksamhet.

¹⁸ Detta ärende beskrevs för utredaren under en gruppintervju med polisen i Hudiksvall.

Polisens förväntningar om minutoperativ assistans, när de exempelvis tagit in en brottsmisstänkt ung person som ska höras, krockar också med socialjourens strategi att fördela sina resurser på ett likartat sätt över de tio kommunerna. Socialjourens överväganden och prioriteringar tycks emellertid ännu inte ha accepterats till fullo av ingripandepolisen i Gävle.

I samarbetet mellan socialjourens personal och ingripandepolisen, måste det beaktas att de skilda uppdragen, utbildningarna och arbetslivserfarenheterna, påverkar synsätten kring både hur sociala problem uppstår och bör lösas. Det finns socialarbetare lokaliserade till polisverksamheter på flera ställen i landet som arbetar med andra uppdrag än myndighetsutövande social jour. Inriktningen på dessa verksamheter är oftast tidig upptäckt av unga på glid eller motiverande arbete med unga lagöverträdare och personer som införts efter misstanke om narkotikabrott. Ett närliggande exempel är Hudiksvall som hade en socialsekreterare knuten till polisen under en period (2001–2006)¹⁹ med uppdrag att arbeta med unga i riskzon och narkotikamissbrukare. Hudiksvalls kommun hade dock parallellt en lista av socialsekreterare som ansvarade för arbetet med social jour. Kontentan i resonemanget är att det ofta finns behov av psykosociala arbetsformer inom polisverksamhet, då den är en tummelplats för människor med olika sorters problematik. Det skapas också specifika möjligheter att uppnå goda resultat i det sociala arbetet när polis och socialtjänst sam använder sina uppdrag och kompetenser. Det finns dock betydande skillnader mellan polisens och socialtjänstens verksamhetskulturer och uppdrag som bör medvetandegöras och reflekteras vid utveckling av sådana samarbetsformer (se Gustafsson, 2005; Forkby, 2007).

Frågan som behöver ställas i denna utvärdering är vad socialjouren utifrån sitt uppdrag och de tilldelade resurserna kan göra inom ramen för polisens förväntningar, och vad som inte är möjligt? Om det finns insatser som socialjourens inte kan tillgodose bör de beskrivas. Därefter kan en diskussion inledas mellan socialtjänsten och polisen kring om och i så fall hur de efterfrågade insatserna kan organiseras och finansieras.

7.8 Identifierade områden med behov av utvecklingsarbete

Utvärderingen kan identifiera fem grundläggande områden där det finns behov av att utveckla socialjourens verksamhet och samspel med omgivande resurser.

1. AVTAL OCH FÖRANKRING AV ARBETSMODELL

Framarbetande av en tydligare beskrivning av socialjourens arbetsmodell i avtalet med kommunerna som diskuteras och förankras på olika organisatoriska nivåer inom länets socialtjänst.

2. FÖRVÄNTNINGAR OCH SAMSPEL I FÖRHÅLLANDE TILL POLISEN

Samarbetet och informationsflödet mellan socialjour och polisen behöver utvecklas på två fronter: Dels finns behov av att involvera polisens ledning mer i socialjourens utvecklingsarbete. En väg i att formalisera och öka samarbetskvaliteten är att sätta samman en grupp av nyckelpersoner inom polisens ledning som kan ha en löpande dialog med företrädare för socialjourens ledning. Dels finns behov av att möta och hantera ingripandeverksamhetens förväntningar på socialjouren. Sannolikt är information kring socialjourens uppdrag och förutsättningar att medverka i olika situationer nycklar i detta arbete. Polisen i Hudiksvall bedöms särskilt viktig att involvera i sådana aktiviteter. Som nämnts i föregående avsnitt kan det också diskuteras om det finns behov av att organisera koppletterande resurser för att möta de behov av socialtjänstinsatser IGV-poliserna upplever.

¹⁹ Verksamheten kallades Drogteamet.

3. DOKUMENTATION & STATISTIK

Socialjourens dokumentation i ärendehanteringssystemet Bonigi-Socialjour behöver utvecklas genom framarbetande av enhetliga kodningar. Det skulle göra statistiken mer tillförlitlig samt jämförbar mellan olika år.

4. SAMSPelet MED HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN

Samspelet mellan socialjouren och hälso- och sjukvården i samband med LVM-ärenden och remisser till avgiftning behöver bli bättre. En stor del av detta förbättringsarbete måste utföras av hälso- och sjukvården i form av att implementera rutiner som beskriver gången i sådana ärenden.

5. UTVECKLING AV DIGITALA LÖSNINGAR

Ett digitaliserat informationsflöde mellan socialjouren och kommunerna samt digitala påskrifter av ordförandebeslut skulle tillföra kvalitet.

8. Slutsatser och avslutande diskussion

Det verkar finnas två grundläggande utvecklingslinjer vid organisering av social jourverksamhet: Den ena förespråkar centralisering och professionalisering. Den andra betonar värdet av lokal organisering med tillgänglighet och ökad kännedom om potentiella klienter. Det bör också finnas alternativa organiseringar någonstans mitt emellan de nämnda inriktningarna. En grundläggande fråga är vilken av modellerna som bäst svarar mot brukarnas behov? Det finns risker med att ensidigt luta sig mot de professionellas uppfattning som inte sällan även påverkas av ekonomiska och bekvämlighetsmässiga överväganden. Det är inom ramen för denna utvärdering inte möjligt att besvara frågan hur brukarna upplever den centraliserade socialjourens verksamhet då inga sådana data samlats in. Det saknas också svenska utvärderingar eller studier som belyser brukares upplevelser av social jourverksamhet.

Figuren nedan illustrerar olika faktorer som bedöms påverka handlingsutrymmet inom social jourverksamhet. Med handlingsutrymme menas möjligheten att fatta egna beslut, bestämma hur insatser ska utföras såväl som möjligheten att påverka den service klienterna får (Johansson, 2007).



Figur 2. Faktorer som påverkar socialjourens handlingsutrymme.

När det gäller socialjouren i Gävleborgs län bedöms faktorerna *uppdrag*, *resurser* och *geografiska avstånd* i länet vara tungt vägande för vad som blir möjligt att utföra. Övriga faktorer samspelar dock med de förstnämnda och kan påverka verksamhetens handlingsutrymme i mer eller mindre utsträckning. Som en logisk utlöpare till diskussionen kring socialjourens handlingsutrymme, kan det reflekteras över vilka alternativa modeller som finns för att upprätt-

hålla social jour i Gävleborgs län. Med utgångspunkt i de diskussioner och idéer som florerat under utvärderingen, verkar det finnas fyra grundläggande alternativ som beskrivs nedan:

ALTERNATIV 1. Fortsatt verksamhet i form av länsövergripande socialjour som arbetar utifrån en lägsta nivå enligt sociallagstiftningen med skydd och snäva prioriteringar som inriktning. Professionalisering och effektivisering av jourverksamheten utgör centrala bevekelsegrunder.

ALTERNATIV 2. Utveckling av resurser som möjliggör för den länsövergripande socialjouren att bedriva aktiviteter utöver det som kan utföras idag. En idé som lyfts under utvärderingen är att jouren skulle organiseras med en inne- och en utegrupp. Den senare skulle då kunna utföra planerade uppdrag, exempelvis tillsyn i familjer, utveckling av rådgivningen till familjehem samt arbete med ärenden som inte är akuta med ändå gynnas av psykosociala insatser. En utveckling i denna riktning skulle med all säkerhet tillföra kvalitet. De geografiska avstånden i länet kommer dock att göra sig gällande även för en utegrupp om den lokaliseras till Gävle.

ALTERNATIV 3. Organisering av mindre områden för kommunövergripande jourverksamhet, exempelvis en socialjour i Gästrikland respektive en i Hälsingland. Antalet potentiella jourärenden minskar då liksom de geografiska avstånden, vilket kan främja verksamhetens tillgänglighet.

ALTERNATIV 4. Återgång till lokal socialjour i kommunerna utifrån argumentet att uppnå ökad tillgänglighet och kännedom om klienterna. Två socialsekreterare lokaliserade till kommunen i stället för två på hela länet som sitter i Gävle, bör förutsatt att de som arbetar med jour har rätt kompetens, ge ökade förutsättningar att bedriva aktiviteter på plats i samspel med de berörda parterna.

Utvärderingens slutsats är att socialjouren i Gävleborgs län i många avseenden fungerat väl under de drygt två år som verksamheten funnits. De flesta företrädarna för individ- och familjeomsorgen samt politiker som intervjuats, är sammantaget nöjda med socialjourens arbetssätt och organisering. Socialjourerna i Dalarna och Skaraborg arbetar med liknande organisering och förutsättningar samt har varit verksamma under sju-åtta år, vilket talar för möjligheten att bedriva centraliserad socialjour med stora upptagningsområden. Utmaningen i Gävleborgs län är att möta den framförda kritiken kring skyddsbedömningar på distans och ingripandepolisens förväntningar om en lägre ”ribba” för socialjourens agerande.

Förhoppningen är att denna utvärdering ska kunna utgöra ett underlag för den fortsatta planeringen av hur social jourverksamhet på bästa sätt kan utvecklas och upprätthållas i Gävleborgs län.

Referenser

- Andersson, J. & Allert, L. (2014). *Det är inget lättvindigt beslut... man tänker många varv under tiden*. Kandidatuppsats. Göteborg: Göteborgs universitet: Institutionen för social arbete.
- Barry, J. (2004). "Specialising in Genericism – The Emergency Duty team Perspective". *Practice: Social Work in Action* 16(2), p. 111-121.
- Blacher, M. (2003). "The Autonomous Practitioner? Out of hours/EDT Practice and Mainstream/Daytime Practice: some Points of Divergence". *Practice: Social Work in Action* 15(2), p. 59-70.
- Clifford, D. & Williams, G. (2002). "Important yet ignored: Problems of Expertise in Emergency Duty Social Work". *British Journal of Social Work* 32, p. 201-215.
- Forkby, T. (2007). *Socialt arbete i polisens värld. Samverkans villkor och organisering*. Göteborg: FoU i Väst/GR.
- Gustafsson, K. (2011). *Utvärdering av Barnahus Gävleborg – slutrapport*. Rapport 2011:4. Gävle: FoU Välfärd, Region Gävleborg.
- Gustafsson, K. (2005). *Polisens verksamhet – en arena för socialt arbete*. D-uppsats. Umeå: Umeå Universitet.
- Gävle kommun (2015). Tjänsteskrivelse om socialjourens verksamhet upprättad 2015-05-2.
- Inspektionen för vård och omsorg (2017). *Återföring av iakttagelser från IVO:s tillsyn*. Stockholm: IVO.
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Avhandling. Lund: Arkiv förlag.
- Langemark, A. & Albinsson, P. (2010). Uppföljning av den sociala jouren i mellersta Halland. Region Halland Social Centrum, PM 2010:3.
- SFS 2017:900. *Förvaltningslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SFS 1988:870. *Lag om vård av missbrukare i vissa fall*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Smith, M. (2000). "Keeping the Customer Satisfied? Service Users Perceptions of an Emergency Duty Team". *Practice: Social Work in Action* 12(3), p. 39–48.
- Socialstyrelsen (2017). *Öppna jämförelser inom social barn och ungdomsvård*. <http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser/barnochunga>.
- SOSFS 2014:5. *Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOSFS 2011:9. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

- Stendal, H. Liljegren, A. (2014). *Det är bara till att tuta och köra – en kvalitativ studie om Socialjourens påverkan på socialkontorens fortsatta handläggning, med utgångspunkt från insatser gjorda av socialjouren i barnavårdsärenden*. Masteruppsats. Göteborg: Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Sveriges kommuner och landsting (2011). *Risk- och händelseanalys. Systematiskt förbättringsarbete inom individ- och familjeomsorg*. Stockholm: SKL.
- Vedung, E. (2009). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.
- Winge, R. (2011). *Det finns ju utrymme för tolkningar – En kvalitativ studie om handlingsutrymme i socialjournsverksamhet*. C-uppsats. Stockholm. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Åsbrink, P. (2017). *Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – Aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2016 i jämförelse med perioden 2009–2015*. Rapport: 2017:2. Gävle: FoU Välfärd, Region Gävleborg.

FoU-rapporter från

FoU Välfärd; Region Gävleborg

- 2008:1 Karin Tillberg Mattsson
Demensteamet i Gästrikland – en utvärdering.
- 2008:2 Annika Almqvist, Mia Reuterborg & Per Åsbrink
Utvärdering av familjecentraler i Gävleborg.
- 2008:3 Bengt Finn
Brukarnas behov i centrum – samverkan i GÄST-projektet kring personer med psykiska funktionshinder.
- 2009:1 Lena Aune
Slutrapport och utvärdering av projekt JämRum.
- 2009:2 Tillberg Mattsson & Elisabeth Norin
Att bli ledare för sina arbetskamrater – studie av Kompetensstegen i Gävleborg.
- 2009:3 Annika Almqvist
Utvärdering av en samverkansprocess – ProG-projektet i Bollnäs.
- 2009:4 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg under 2008.
- 2010:1 Jannie Pevik Fasth
Barnahus – en första delrapporten.
- 2010:2 Annika Almqvist
Självrespekt som väg ur våldet – utvärdering av Stickans gruppbehandling för män som utövat våld i nära relation.
- 2010:3 Annika Almqvist, Kaj Gustafsson, Ronnie Karlsson & Hanna Wickström
Unga vuxna utanför – kartläggning i Gävleborg.
- 2010:4 Lis Bodil Karlsson
Tryggare än så här kan det inte vara – en kvalitativ studie av Kvinnohemmet Rosen.
- 2010:5 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn o Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2009 i jämförelse med 2008.
- 2010:6 Inga Michaeli, Kaj Gustafsson & Karin Tillberg Mattsson
Utanför upptrampade stigar – en studie av förebyggande hembesök hos äldre i Gävleborg.
- 2011:1 Ann Lyrberg
Utbildning och kompetens inom missbruks- och beroendevården – en kartläggning bland personal i Gävleborgs län.
- 2011:2 Jannie Pevik Fasth
Träffpunkter för äldre – en studie av sociala mötesplatser i Hudiksvall, Söderhamn och Gävle.
- 2011:3 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2010 i jämförelse med 2009.
- 2011:4 Kaj Gustafsson
Utvärdering av Barnahus Gävleborg – slutrapport.
- 2011:5 Ann Lyrberg
Utvärdering av beroendemottagning i Bollnäs.
- 2012:1 Ingrid Nilsson & Karin Tillberg Mattsson
Ett redskap för brukarinflytande? – om möjligheter och dilemman i handikappomsorgens arbete med genomförandeplaner.
- 2012:2 Bengt Finn & Kristina Bromark
Återhämtning som ledstjärna – utvärdering av ”Hela vägens psykiatri Gästrikland”.
- 2012:3 Ann Lyrberg
Utvärdering av beroendemottagningen i Ljusdal.
- 2012:4 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2011 i jämförelse med perioden 2008–2010.

- 2012:5 Anna Karsbo
Bemötande av ensamkommande flyktingbarn i Gävleborgs län.
- 2012:6 Kaj Gustafsson
GBL och GHN-problematiken i Bollnäs kommun – en inventering av kunskaper, samverkansformer och behov av utvecklingsarbete.
- 2013:1 Ingrid Nilsson & Karin Tillberg Mattsson
Att tillgodose sociala behov för en skälig levnadsnivå – en studie av hemtjänst i Gävleborgs län.
- 2013:2 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2012 i jämförelse med perioden 2008-2011.
- 2013:3 Marie Löhman
Kontaktfamilj – till vem, varför och hur? Handläggare inom Socialtjänsten i samtliga kommuner i Gävleborgs län beskriver en av sina vanligaste tjänster riktad till barn och unga.
- 2013:4 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att öka kunskapen om barnen i gruppverksamheter.
- 2013:5 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Utvärdering av familjecentrum i Ljusdal.
- 2014:1 Kaj Gustafsson
GBL-missbruk i Bollnäs kommun – en studie av erfarenheter och upplevelser bland droganvändare och föräldrar.
- 2014:2 Ann Lyrberg
Barns och föräldrars behov av stöd i familjer med missbruk – en intervjustudie med föräldrar och personal inom missbruks- och beroendevården i Gävle, Hudiksvall och Ovanåkers kommuner i Gävleborg.
- 2014:3 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2013 i jämförelse med perioden 2008-2012.
- 2014:4 Kaj Gustafsson
Uppföljning av stöd- och behandlings-insatser till barn och familjer som varit aktuella på Barnahus Gävleborg – Vad hände med barnen?
- 2015:1 Kaj Gustafsson
Utvärdering av framtidssamtalet med unga lagöverträdare i Hudiksvalls kommun.
- 2015:2 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – Aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2014 i jämförelse med perioden 2009–2013.
- 2016:1 Ann Lyrberg
Öppenvårdsmottagning Våld i Nära Relationer – En utvärdering.
- 2016:2 Kaj Gustafsson
Arbetet med våld i nära relationer i Gävleborgs län – En bild av läget 2015.
- 2016:3 Annika Almqvist & Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – Aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2015 i jämförelse med perioden 2009-2014.
- 2016:4 Annika Almqvist & Inger Linblad
Samverkan om barn och ungdomar med komplex problematik. Utvärdering av projektet SAX i samarbete mellan Högskolan i Gävle och FoU Välfärd vid Region Gävleborg.
- 2017:1 Ann Lyrberg
En baslinjemätning av samverkansklimatet.
- 2017:2 Per Åsbrink
Att dokumentera socialtjänstens insatser för Barn och Unga – Aktualiseringar till socialtjänsten i Gävleborg 2016 i jämförelse med perioden 2009–2015.
- 2017:3 Ann Lyrberg
Öppenvård i Gävleborg – En genomlysning av Gävleborgs kommuners öppna insatser inom missbruks- och beroendområdet.
- 2017:4 Johan Fagerberg
Spelmissbruk – En forskningsöversikt.
- 2018:1 Kaj Gustafsson
Utvärdering av den gemensammasocialjouren i Gävleborgs län.

Utvärdering av den gemensamma socialjouren i Gävleborgs län

Barn och ungdomar som far illa i missbrusmiljöer, våldsutsatta kvinnor eller människor med akut behov av tak över huvudet en kall vinternatt – det är exempel på människor socialjouren möter sedan socialkontoren har stängt.

Hösten 2015 startades en länsövergripande socialjour för de tio kommunerna i Gävleborgs län med lokalisering till polishuset i Gävle. En av de centrala utmaningarna för en sådan verksamhet är att verka över ett stort geografisk område där resvägen från Gävle till avlägset belägna orter är upp mot 20 mil. Rapporten du håller i din hand presenterar resultatet från en utvärdering av verksamheten där företrädare för socialtjänst, polis och ordföranden i socialnämnder fått komma till tals. Förhoppningen med rapporten är att den ska lyfta centrala förutsättningar, faktorer och behov i social jourverksamhet som kan utgöra ett underlag i det framtida utvecklingsarbetet.

Beställ rapporten från:
gunilla.blom.lundqvist@regiongavleborg.se
Region Gävleborg, FoU Valfärd
Gävle sjukhus, ingång 11
801 87 Gävle
Tel: 026-65 02 68

FoU rapport 2018:1
ISSN: 1654-8272