

Verksamhetsberättelse 2020

Sociala jouren Syd

För kommunerna

Simrishamn

Sjöbo

Skurup

Svedala

Staffanstorps

Tomelilla

Trelleborg

Vellinge

Ystad

Bakgrund

Sociala jouren syd startade sin verksamhet 7 januari 2015. Vellinge kommun tillhandahåller social jour enligt 3 kap 6 § andra stycket Socialtjänstlagen från den 7 januari 2015. 9 kommuner har tecknat avtal att köpa tjänsten av Vellinge kommun. Det är följande kommuner; Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Staffanstorp Svedala, Tomelilla, Ystad och Trelleborg (två nämnder).

Vi har ett befolkningsunderlag på 230 546 invånare (201101). En ökning från 2019 med 2683 invånare.

Socialjourens uppdrag är reglerat i avtal och avser att hantera akuta ärende rörande barn och unga, missbruk, relationsvåld och akuta försörjningsbehov ex boende, hemresa etc.

Sociala jouren syd är socialkontorets förlängda arm när detta är stängt. Det innebär att kommunerna som ingår i sociala jouren syd erbjuder sina kommuninvånare en tillgänglig socialtjänst dygnets alla timmar året runt.

Personal

Vellinge kommun är arbetsgivare för personalen i sociala jouren som består av 4 socionomer anställda på vardera 80% varav en är enhetschef som ingår i styrgruppen. Det har under året varit en stabil arbetsgrupp som har lång erfarenhet inom socialtjänstens olika område.

Vikarieförsörjningen är god och stabil då flera varit vikarie under flera år. De har sin ordinarie tjänst dagtid inom socialtjänsten i andra kommuner bl a Sjöbo och Ystad.

Samtlig personal har lämnat in utdrag ur belastningsregister från polisen utan anmärkningar.

Ekonomi/budget

Vid årets slut visar ett underskott på 275 000 kr som fördelas mellan kommunerna utifrån befolkningsstorlek. Bilaga 1 Bokslut, bilaga 5 Utfall budget och intäkter 2017-2020.

Underskottet förklaras till största delen av investeringskostnad för leverantörsbyte av e-tjänst. Uppstartskostnaden uppgick till 200 000 kr vilket godkändes av styrgruppen i februari 2020. Det har tillkommit interna kostnader för bl a ny server och synkroniseringar med leverantören samt. månadskostnad för e-tjänsten från och med 1 november.

Det har varit följsamhet i budgeten för övriga poster.

Intäkterna, förutom grundläggande avgiften från respektive kommun, har uppgått till 117 000 kronor. Det avser uppdrag som beställts av kommun och

utförts av social jour. Uppdragen har varit hembesök för tillsyn eller stöd vid 9 tillfällen och stöd per telefon vid 30 tillfällen.

Året ger ett totalt underskott vilket gör att kommunerna får göra en tilläggsbetalning till den fasta årskostnaden, se bokslut bilaga 1. Det är första året sedan uppstarten 2015 som det är ett underskott. Övriga år har visat överskott och återbetalning har utgått till kommunerna på större belopp än årets underskott, se bilaga 5.

Inställelsetider och rapportering till kommunen

Inkommande ärende ska hanteras inom 30 minuter, vilket under året är uppfyllt. Skyddsbedömning på plats har också uppfyllts och handläggare har funnits på plats inom 2 timmar från det ärendet krävt detta. Detta har skett vid 40 tillfällen. Social jour har upprättat handlingar i webbaserad e-tjänst som varit kommunen tillhanda senast kl 08:00 närmaste vardag. Vid tekniska problem i e-tjänsten har handlingarna faxats till aktuell kommun.

Avvikelser och klagomål

Under året har det varit driftproblem med inloggningen i den gamla e-tjänsten vilket genererat många klagomål från alla kommunerna, då de inte kommit åt att göra föransmälningar. Det har i huvudsak berört de som sällan använt e-tjänsten.

10 avvikelser har rapporterats. Avvikelser har under året redovisats på styrgruppsmöten.;

- Obesvarade första samtal från SOS av ansvarig mottagare. Detta har skett vid 8 tillfällen. Orsaker; ljud avslaget på mobil, mobil ej i närheten, ej inloggad på linjen in till jouten, pågående samtal (SOS får ej upptagetton) - 6 tillfälle (3 avvikelser har avsett samma tillfälle)
- Rapport avgivits till fel kommun – 1 tillfälle
- Personnummer blandats ihop för syskon – 1 tillfälle.

Rutin har setts över och vid behov uppdaterats både internt och i samverkan med SOS Alarm för att säkerställa att de alltid ska få svar när de söker social jour. Denna rutin har fungerat och vi har kunnat uppfylla kravet på att sökande blivit uppringd inom 30 minuter.

Kvalitetskontroll

Under våren 2019 gjordes en undersökning där man ville ta reda på vad handläggarna i avtalskommunerna ansåg om kvalitén i Sociala jouten. Pandemin gjorde att det inte varit möjligt att göra uppföljningen under 2020 vilket var planerat. Uppföljning kommer att ske under hösten 2021.

Samverkan med avtalskommunerna

Under 2020 var det planerat att handläggare i social jour som är kontaktperson för tre kommuner vardera att besöka dessa under året. Det startades bra och besök genomfördes fram till i början av mars. Restriktioner infördes med anledning av pandemin och det var inte möjligt att genomföra fler fysiska besök. Kontaktpersonerna har därefter erbjudit digitala möten med handläggare. De besök man hann genomföra var uppskattade både av handläggare i jouren och i kommunen. Man kunde framföra synpunkter på det man tyckte fungerade bra och det vi behövde tänka på. Vi såg att det blev en effekt, man upplevde det som lättare att kontakta jouren.

Under hösten 2019 införde vi möjligheten för handläggare i avtalskommunerna att på ett enklare sätt nå jouren per telefon. Vi har fått ett telefonnummer in till jouren som man kunnat ringa utan att behöva gå via 112. Det har gett resultat att fler handläggare kontaktat oss. Det har varit uppskattat från kommunerna och jouren har fått information i ärenden när e-tjänsten varit svårhanterlig. Detta telefonnummer används också av SOS när de ringer upp jouren för att förmedla kontakta med de som sökt oss. Detta telefonnummer får inte användas av andra aktörer utan dessa hänvisas att kontakta social jour via 112 under jourens öppettider.

Det har genomförts ett digitalt möte med enhetschefer/1:e socialsekreterare i avtalskommunerna och social jour ang. operativa frågor och samverkan, hösten 2020.

Styrgruppen har haft två fysiska möten under året.

Sociala jouren syd planerade en halv utbildningsdag i maj rörande omedelbara skyddsbedömningar i ärende rörande barn och unga för handläggare i kommunernas mottag. Denna fick ställas in på grund av restriktionerna utifrån pandemin.

Samverkan övriga

Året har varit speciellt då flera planerade samverkansträffar fått ställas in med anledning av restriktioner utifrån covid-19. Det har rört regionalt nätverk för sociala jourer i Skåne och Halland. Däremot har nationella nätverket genomfört 2 fysiska träffar. De planerar för nationella konferenser för sociala jourer, utbildning och har vid behov bjudit in representanter för nationella aktörer såsom bl a Sveriges kommuner och regioner, Socialstyrelsen och SIS.

Innan pandemirestriktioner utfärdades besöktes i början av året ett skyddat boende för kvinnor utanför Eslöv. Samarbetet med andra aktörer, såsom polis,

sjukvård och HVB- har enbart skett per telefon och mail då fysiska träffar inte varit möjliga att genomföra.

Under året har jouren upprättat en krypterad kanal rörande mail mellan @vellinge.se och @polisen.se. Vi kan därmed maila över känsliga uppgifter och handräkningsbegäran, därmed har vi minskat behovet att använda fax.

Ny e-tjänst för utbyte av dokumentation mellan jour och kommun

Social jour är systemansvarig för ny e-tjänst från och med 3 december 2020. Leverantör VISMA. Tidigare e-tjänst ingick i projekt Digital Agenda i Vellinge som upphörde 201231. Det aviserades hösten 2019. Inloggning i den nya e-tjänsten sker med bank-id vilket underlättat åtkomsten för användarna. Efter en kort tid i drift så har det varit en märkbar skillnad med förenklad inloggning och den har varit driftsäker från start. Digital utbildning har erbjudits användare i kommunerna detsamma för beslutsfattande politiker som också erbjudits att testa e-tjänsten med att signera testärende.

Pandemin

Jourens arbete har i vissa delar påverkats av pandemin och de restriktioner som utfärdats nationellt och regionalt. Det operativa jourarbetet har inte påverkats då vi genomfört akuta skyddsbedömningar på plats vid behov. Det finns skyddsutrustning i bilen och när någon medföljer i bilen ska munskydd användas, först och främst av personal men även den medföljande. Det finns även tillgång till handsprit i bilen samt att var och en av socialsekreterarna haft små handspritsflaskor. Jouren har följt Folkhälsomyndighetens rekommendation.

Från mitten av december 2020 och till slutet av januari 2021 utfördes inga uppdrag i någons hem. När detta beslut togs ökade smittspridningen generellt i Skåne och synnerhet i kommunerna ansluta till sociala jouren syd.

Nyckeltal för 2020

SOS förmedlade 1356 samtal till social jour. Dessa samtal avsåg 1676 ärende. Ett samtal som avser ex. våld i nära relationer genererar ett ärende för kvinnan och ett för vardera barnet.

SOS förmedlade samtal, sammanställning från SOS, se bilaga 2. Statistik per kommun, se bilaga 3 och bilaga 4 tabellöversikt.

Inför 2021

Arbeta för ett fortsatt gott samarbete med våra avtalskommuner, diskutera samsyn i ärendehantering och utbyta erfarenheter somagnar alla kommunmedborgare och socialtjänstens samarbetspartners.

Upprätthålla en god kvalitet i bemötande och administration.

Jouren kommer att erbjuda digitala möten, så snart det är möjligt kommer vi att åka ut och besöka våra kommuner.

Lomma ansluter till sociala jouren syd 210318 och Staffanstorp lämnar oss 211001.

Vi i jouren tackar för ett gott samarbete med handläggare, chefer , administratörer och politiker ute i kommunerna.

Vellinge den 9 februari 2021

Eva-Marie Jeppsson
Enhetschef
Sociala jouren syd