

## SOCIALJOUR I LANDSKAPET ÅLAND

### INLEDNING AV ÄRENDET

Ansvar för organisering av socialjouren i landskapet Åland övergick den 1.1.2021 från kommunerna till Kommunernas socialtjänst k.f. (KST) då myndigheten inledde sin verksamhet. ÅMHH initierade den 25.3.2021 ett tillsynsärende mot KST gällande organisering av socialjourverksamheten.

Anledningen var att ÅMHH i ett tidigare ärende hade tagit del av uppgifter av en anonym uppgiftslämnare om att det hade förekommit problem strax efter årsskiftet 2020 - 2021 att få kontakt med socialjouren vid KST. ÅMHH konstaterade i det sammanhanget att modellen med socialjour på Åland efter kontorstid bygger på att myndigheter har ett telefonnummer som går direkt till Tallbackens skyddshem och privatpersoner ringer alarmnumret 112, som kan förmedla kontakt till jourhavande socialarbetare vid KST. ÅMHH bedömde att ifrågavarande system innehåller svagheter och risker då direkt kontakt med en jourhavande socialarbetare för allmänheten inte är möjlig i en akut situation. ÅMHH konstaterade att mera information behövs om hur socialjouren fungerar och att tillsynsmyndigheten därför avser följa med socialjourens verksamhet.

ÅMHH bad även Ålands klientombudsman delge sin uppfattning om organiseringen av socialjourverksamheten i landskapet Åland. Klientombudsmannen konstaterade per epost till ÅMHH den 11.3.2021 att socialjouren på Åland inte uppvisar samma kvalitet som socialjouren i riket, då socialjouren på Åland endast verkar utom kontorstid och att man inte kan kontakta jouren direkt på Åland, vilket enligt klientombudsmannen förefaller vara möjligt i riket. Klientombudsmannen ansåg att tröskeln antagligen är högre för en klient att nå socialjouren på Åland jämfört med riket om man behöver ringa 112 för en bedömning om man kan komma i kontakt med socialjouren.

### UTREDNINGAR OCH UTLÅTANDEN

ÅMHH skickade den 12.04.2021 en begäran om redogörelse om socialjourens organisering, funktion och användning. Ifrågavarande begäran skickades till KST och landskapsalarmcentralen, då den senare myndigheten vid behov förmedlar samtal från privatpersoner till jourhavande socialarbetare vid KST. Mätperioden för att undersöka användningen fastställdes till 1.4 - 30.6.2021. ÅMHH har registrerat respektive redogörelser den 7.7.2021.

KST säger sig i redogörelsen inte dela klientombudsmannens uppfattning om att socialjouren under kontorstid är av sämre kvalitet än i riket, eftersom kontakt under kontorstid är möjligt genom fyra olika dagjourtelefonlinjer som representerar KST:s olika verksamhetsområden.

KST konstaterar att socialjouren vid KST efter kontorstid var organiserad på det ovanbeskrivna sättet under perioden 1.1-18.5.2021, men att det från och med 19.5.2021 är möjligt för allmänheten, myndigheter och samarbetspartners att ringa ett direkt telefonnummer till behörig jourhavande socialarbetare. KST konstaterar vidare att ifrågavarande telefonnummer (018 - 12 200) tydligt finns angivet på KST:s hemsida och har bifogad utskrift från hemsidan till ÅMHHM för att påvisa detta. Enligt KST ingår även hembesök enligt behov över hela Åland i uppdraget som jourhavande socialarbetare. I sådana fall förutsätts handräckning av polis och i skärgården båttransporthjälp av gränsbevakningen. KST konstaterar ytterligare att den nya organisationsmodellen av socialjouren från och med den 19.5.2021 har inneburit att det inte längre fanns behov av s.k. frontjourverksamhet vid Tallbackens skyddshem, varför detta koncept har avvecklats.

Av den bifogade sekretessbelagda redogörelsen från KST över socialjourens användning under perioden 1.4-30.6.2021 kan konstateras 16 kontakter av såväl privatpersoner, myndigheter och den privata sektorn. Ärendena förefaller framförallt ha haft koppling till barnskyddsfrågor och behov av brådskande utkomststöd. Bedömningen i flertalet fall förefaller ha varit att situationen bäst kan lösas på annat sätt än genom direkta socialjourinsatser.

Landskapsalarmcentralen konstaterar för sin del att man inte har haft samtal som har behövt kopplas vidare till jourhavande socialarbetare vid KST, under den tid privatpersoner utom kontorstid enbart kunde nå jourhavande socialarbetare genom att ringa 112. Landskapscentralen säger sig heller inte under ifrågavarande period på eget initiativ ha behövt kontakta jourhavande socialarbetare.

Landskapscentralen konstaterar vidare att organiseringen av socialjourverksamheten har ändrat under ÅMHHM:s mätperiod, så att det har blivit möjligt för privatpersoner att direkt kontakta socialjouren. Landskapscentralen konstaterar därför att det i dagsläget saknas ett reellt behov av specifika instruktioner, utbildningsinsatser eller kriterier för att fastställa under vilka omständigheter en privatperson ska kopplas vidare till jourhavande socialarbetare, eftersom det sedan en tid tillbaka är möjligt för privatpersoner att direkt ringa socialjouren och landskapsalarmcentralen inte längre har en uppgift att ta emot samtal gällande socialjour.

## BESLUT OCH MOTIVERINGAR

### Beslut

Ärendet föranleder inga åtgärder från ÅMHH.

### Motiveringar

Enligt 29 § i landskapslag (2020:12) om socialvård (socialvårdslagen) ska socialjour ordnas utom kontorstid för att trygga brådskande och nödvändig hjälp för alla åldrar. Jouren ska organiseras så att den kan kontaktas utom kontorstid och brådskande socialservice ges enligt vad som föreskrivs i denna eller någon annan lag. Jourenheten ska ha tillräckliga resurser och tillräcklig kompetens för att servicekvaliteten och klientsäkerheten ska tillgodoses.

Socialjouren ska i sitt arbete samarbeta med den prehospitla akutsjukvården, hälso- och sjukvårdens jour, räddningsväsendet, polisen, alarmcentralen och vid behov med andra aktörer.

I förarbetet till socialvårdslagen (allmän motivering s. 15 – 16, detaljmotivering s. 42) konstateras att socialjouren ansvarar för att de klienter som är i behov av oundgänglig service och trygghet erbjuds detta efter kontakten till socialjouren, om klienten inte kan få servicen på annat håll. Som exempel på ärenden som kan bli aktuella i en socialjour nämns barnskyddssituationer inom familjer, hanterandet av krissituationer bland unga samt familjevåldssituationer tillsammans med polisens insatser. Vuxna utgör en klientgrupp som kan förväntas få stöd av den åländska socialjouren, t.ex. genom att ordna akut boende, akut mathjälp eller akut utkomststöd.

ÅMHH konstaterar inledningsvis att såväl klientombudsmannen som KST har berört frågan om huruvida socialjouren vid KST under kontorstid är ordnad på ett ändamålsenligt sätt. ÅMHH har inte granskat frågan närmare då den inte var föremål för ifrågavarande tillsynsärende och eftersom det i gällande socialvårdslag enbart finns krav på att erbjuda socialjour utom kontorstid.

ÅMHH konstaterar att det framgår av KST:s redogörelse att KST under granskningsperioden för ifrågavarande tillsynsärende har ändrat sättet att organisera sättet att organisera socialjouren efter kontorstid. Fram till den 18.5. 2021 kunde den jourhavande socialarbetaren av myndigheter nås via den s.k. Frontjouren vid Tallbackens skyddshem och av privatpersoner via alarmnumret 112, som vid behov förmedlade kontakt till jourhavande socialarbetare vid KST. ÅMHH har tidigare bedömt att detta system innebar risker och svagheter, vilket utgjorde en bidragande orsak till att ÅMHH ånyo granskade sättet att ordna

socialjouren på Åland. ÅMHM konstaterar vidare att KST från och med den 19.5.2021 förefaller ha organiserat socialjourverksamheten på ett ur klientperspektiv betydligt mera rättssäkert och smidigt sätt, nämligen genom att utom kontorstid erbjuda ett direktnummer till jourhavande socialarbetare. Då KST därtill samtidigt säger sig ha avvecklat den s.k. Frontjouren vid Tallbackens skyddshem avsedd för myndigheter, så att också dessa vid behov direkt ska kontakta ifrågavarande jourhavande socialarbetare, bedömer ÅMHM att systemet har blivit betydligt mera transparent och ändamålsenligt.

ÅMHM konstaterar ytterligare att KST lyfter fram betydelsen av gemensam processutveckling tillsammans med övriga involverade myndigheter så att samarbetet kan ske på ett mera enhetligt sätt. ÅMHM bedömer att detta är en del i arbetet att klargöra ansvar, befogenheter och uppgifter i socialjourarbetet vilket enligt tillsynsmyndigheten är viktigt. En annan central helhet som KST säger sig prioritera är utbildningsinsatser riktade till de jourhavande socialarbetarna så att de har nödvändiga insikter inom hela det verksamhetsområde vid KST som socialjourverksamheten omfattar och hur samarbetet med olika myndigheter förväntas ske i socialjourärenden.

ÅMHM:s samlade bedömning är att KST har ändrat de av ÅMHM tidigare påtalade bristerna gällande organisering av socialjourverksamheten. KST ger även ett intryck av att vilja prioritera och utveckla socialjourarbetet samt avsätta resurser för ändamålet. Ärendet föranleder därför inga åtgärder från ÅMHM.

### **Besvär**

I enlighet med 6 § 1 mom. förvaltningsprocesslagen (FFS 586/1996) kan inte ändring i detta beslut sökas genom besvär.

Beslutet justeras omedelbart.

För Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet

Ketzia Karring  
Tf myndighetschef  
Beslutande

Mikael Granholm  
Social- och hälsovårdsinspektör  
Föredragande

### ***För kännedom:***

Landskapsalarmcentralen på Åland  
Tf alarmmästare Johan Ehn  
Elverksgatan 8  
22100 Mariehamn