

Social jour i storstad

Sigrid Lindqvist

I följande artikel redovisas erfarenheter från fem års verksamhet vid jourbyrå inom Stockholms socialförvaltning. Artikelförfattaren, Sigrid Lindqvist är socialinspektör vid jourbyrå. Hennes sammanfattande slutsats är att det är en specialitet att arbeta med social jour och "uppsökeri", som i varje fall i dag ligger utanför socialdistriktens arbetsformer. Socialdistrikten skall ha ett basansvar för sitt område men skall kunna kalla på hjälp från den centrala jouren. Jourpersonalen skall inte ha behandlingsansvar men väl uppföljningsansvar på så sätt att man måste se till att ett ärende förankras där det hör hemma. Det är också viktigt att jouren förfogar över egna logiplatser.

I Stockholm bedrivs social uppsökande verksamhet av två förvaltningar. I mitten av förra året fick kommunen en fritidsförvaltning och till denna fördes då de fältassistenter som med fritidsgårdarna som bas arbetar med tonårsgrupper med problem ute i bostadsområdena. Övrig uppsökande verksamhet är koncentrerad till socialförvaltningens jourbyrå samt behandlingsbyrå som arbetar med narkomaner. Jag kommer här endast att beskriva jourbyråns verksamhet som är mitt eget arbetsfält.

Byråns organisation framgår av *figur 1*. Förutom den uppsökande verksamheten har byrå också ansvar för den sociala jouren och jourhavande kurator. Jourens främsta uppgift är att komplettera den reguljära sociala verksamheten som inte är igång kvällar, nätter och helger. De 18 socialdistrikten har inte heller särskild personal för uppsökande verksamhet. Både socialjouren och jourhavande kurator kan nås via SOS Alarmering tel 90 000.

Den inre strukturen av byrå är en följd av den

omorganisation av socialvården som genomfördes för fem år sedan när social-, barnavårds- och nykterhetsnämnderna slogs ihop. De enheter som fanns inom de gamla förvaltningarna lyftes bara över – i stort sett i intakt skick – till den nybildade jourbyrå. Därefter har verksamheten utvecklats på ett par punkter som jag skall återkomma till. Jag tycker att erfarenheterna av de gångna åren gör att man kan ifrågasätta nuvarande organisation men knappast behovet av byråns uppgifter. En viss subjektivitet vidlåder naturligtvis min uppfattning men jag "clearar" den med många års erfarenhet av "socialvård på obekvämt arbetstid".

Socialjouren

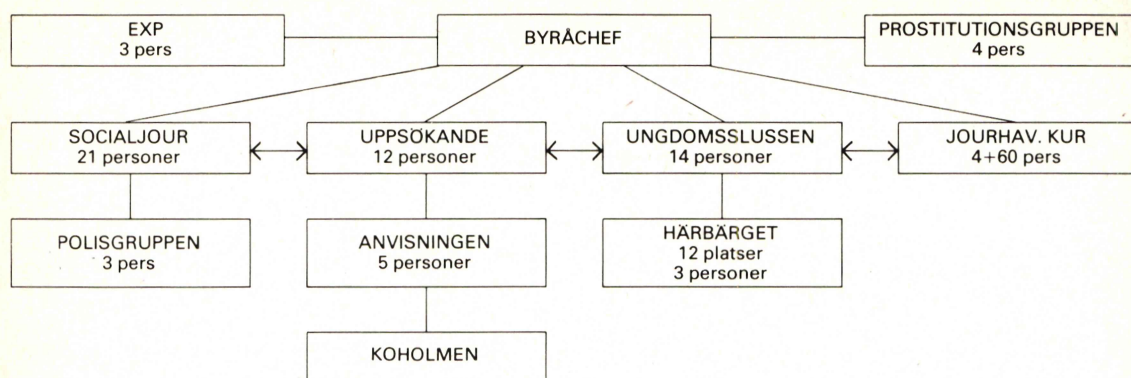
leds av en sektionschef/socialinspektör med tjänstgöring dagtid. I övrigt tjänstgör på dagarna en socialarbetsgrupp som tillsammans täcker in tiden mellan kl 8.00–19.30. Varje natt tjänstgör en socialarbetargrupp mellan kl 18.30–06.00. Varje grupp består av socialinspektör och fyra socialassistenter. Personalen förfogar över tjänstebil med radiokommunikation med socialjouren.

Arbetet på dagtid består främst i att följa upp brådskande ärenden som aktualiserats under natten. Det kan gälla t ex vårdintyg enligt LSPV¹, ordförandebeslut, handräckningar och placeringar enligt BvL¹ samt hemresa till annan ort. Dessutom får jouren besvara förfrågningar från allmänhet och andra myndigheter. Det är ganska vanligt att man vänder sig till jouren i ärenden som skall handläggas på de sociala servicecentralerna eller av grannkommunernas socialvård. Eftersom ca 35 % av ären-

¹ LSPV=lagen om omhändertagande för sluten psykiatrisk vård

BvL=barnavårdslagen

Figur 1. Jourbyråns organisation



dena utgörs av finska medborgares hjälpbehov har socialjouren tillgång till en finsk tolk med regelbunden tjänstgöring.

Jouren har en arbetsgrupp placerad vid kriminalpolisen för att bistå barn och ungdomar som av en eller annan anledning förts dit. Socialarbetarna skall närvara vid förhör och häktningsförhandlingar, göra arrestbesök, handräckningar enl barnavårdslagen och tillfälliga placeringar. De skall också hålla kontakt med föräldrar och andra vårdnadshavare och olika myndigheter samt enheter inom den egna förvaltningen.

Tyngdpunkten i socialjourens arbete är – som jag tidigare nämnt – förlagd till kvällar, nätter och helger. En stor och tung insats görs av personalen i form av stödjande telefonsamtal med människor med akuta problem. Det kan röra sig om i stort sett vad som helst; psykiska-, materiella-, missbruks- och relationsproblem. Människor söker upp jouren för att de är i tillfälligt behov av ekonomisk hjälp, kanske tappat plånboken eller blivit bestulen. Man behöver en natts logi eller har tappat nycklarna. Genom polisens försorg kommer misshandlade kvinnor – ibland med barn – för att få tak över huvudet och stödjande samtal och hjälp i en kritisk situation.

.....
Människor söker upp jouren för att de är i tillfälligt behov av ekonomisk hjälp, kanske tappat plånboken eller blivit bestulen
.....

Socialjouren rycker också ut vid lägenhetsbråk och barn- och kvinnomisshandel. Jourhavande kurator begär uttryckning när man bedömer det nödvändigt efter ett telefonsamtal tex när man befärar självmordsförsök. Utryckning kan också föranledas av telefonsamtal som kommer till jouren direkt från någon nödställd, då man kallar på en bilburen uppsökande patrull genom radiokommunikation.

Detta är en mycket summarisk redovisning för jourens arbete som innebär att personalen måste hålla en hög beredskap för olika former av hjälpsatser. I stort sett bör inget mänskligt vara socialarbetarna främmande. Denna enorma spännvidd mellan mycket enkla materiella problem till självmordsförsök och grav misshandel innebär en psykisk anspänning inför varje arbetspass och utsätter naturligtvis socialarbetarna för en förslitning eller utbränning som – tror jag – inom få andra områden av den sociala sektorn. Ändå kan sägas att socialt arbete aldrig är enkelt men ofta konfliktfyllt och kräver kunskap, erfarenhet och engagemang av sina utövare.

Till slut några siffror för att visa omfånget av verksamheten. Närmare 21 000 ärenden aktualiserades under 1979. Huvudparten var män i de sk aktiva åldrarna, drygt 6 000 var kvinnor och knappt 300 ärenden rörde familjer. Även om ärenden ofta aktualiseras av polisen, sjukvården eller annan myndighet så är det i övervägande antalet fall den sökande själv som kontaktar jouren. Bland de många olika problem som tacklas av socialarbetarna vill jag särskilt nämna mellan 1 500–2 000 barnavårdsärenden per år.

.....
Närmare 21 000 ärenden aktualiserades under 1979
.....

Jourhavande kurator

är öppen dygnet runt och har i likhet med socialjouren tyngdpunkten förlagd till kvällar, nätter och helger. Av namnet framgår att verksamheten har en terapeutisk rådgivande karaktär. Människor kontaktar jourhavande kurator av ungefär samma anledningar som socialjouren men många föredrar kuratorn eftersom man kan vara anonym och får möjlighet att prata ut under tystnadsplikt. Det händer emellertid rätt ofta att människor kontaktar både socialjouren och jourhavande kurator.

Garantin att få vara anonym blir ibland besvärande när det gäller människor i allvarliga kriser som tex akut trauma, suicidförsök eller pågående självmord. Kuratorn försöker då att få veta vem som ringer och "rätten" att ingripa eftersom man tolkar samtalet som en bön om hjälp. Det är ungefär lika många män som kvinnor som kontaktar verksamheten som under 1979 hade närmare 3 600 telefonsamtal på dagtid. De 50-60 arvoderade socialarbetarna som i fyratimmarspass tjänstgjorde på nätter och helger fick ca 15 400 inkommande samtal under året. Det är i första hand medelålders människor som söker kuratorn med en markant övervikt för ensamstående. Genom den konstruktion som kuratorsverksamheten har står den i praktiken till tjänst för alla alltså inte bara stockholmare. Detta kännetecknar förresten alla verksamheter vid jourbyrå.

Ungdomsslussen

söker upp och arbetar med ungdomar upp till 20-årsåldern. Det finns också ett inslag av "äldre ungdomar" som inte förmått klara upp sin sociala situation och är beroende av kontakten med U-slussen. Många kommer självmant till verksamheten och vanliga problem är familjekonflikter, arbetslöshet, vagabondering, sniffning, alkohol- och narkotikamissbruk. Två av socialarbetarna bedriver uppsökande verksamhet varje kväll mellan 16.30-01.30.

Ungdomsslussen förfogar över ett eget härbärge med 12 platser för ungdomar som är bostadslösa

eller tillfälligt behöver en replipunkt medan assistenterna arbetar med dem och deras problem. Den hjälp slussen i första hand ger är dels fysisk rehabilitering och hygienvård och dels att ge ungdomarna social vägledning och skapa en struktur i redan befintliga kontakter med olika organ för att få samordnade insatser. I gengäld kräver man en aktiv vilja för att förändra den individuella situationen.

Enheten har kontakt med ett ganska stort antal finsktalande ungdomar som lever i en svår social situation. Många av dem har gett sig iväg till Sverige på vinst och förlust och en del saknar rötter i hemlandet eftersom de vuxit upp på institutioner. En hel del återvänder emellertid till Finland efter några veckor, framför allt ungdomar som främst kommit hit för att få arbete men misslyckats.

Uppsökandesektionen

bedriver uppsökande verksamhet kvällar och nätter mellan kl 17.00-01.00. I varje skift arbetar två patruller. Söderpatrullen tjänstgör inom Södermalm och de södra förorterna. Norrpatrullens arbetsområde är City, Norrmalm, Östermalm, Djurgården och de västra förorterna. Varje patrull består av två bilburna socialarbetare som står i kontakt med socialjouren via kommunikationsradio. Centralstationen och tunnelbanestationerna ingår självklart i de områden som regelbundet besöks.

Patrullernas uppgift är att ingripa när man träffar på någon som uppenbarligen är i behov av hjälp. Ofta rör det sig om alkohol- och narkotikamissbrukare, människor med psykiska problem, ungdomar på rymmen och bostadslösa. Eftersom sektionen endast har sju fasta socialarbetare måste gruppen kompletteras med extra personal för att fylla schemat så att säga, vilket försvårar kontinuiteten i jobbet.

Dagtid tjänstgör sektionschefen, en socialinspektör, som också har kvällstjänstgöring samt en socialassistent. Under dagen görs uppföljning av de ärenden som aktualiserats på natten. Detta innebär dokumentation och rapportskrivning, kontakter med basassistenterna på servicecentralerna och den sk specialbyrå (för bostadslösa män). Socialpersonalen har också en del myndighetskontakter för de hjälpsökandes räkning som med försäkringskas-

san och arbetsförmedlingen. Dessutom görs hem- och institutionsbesök.

De bostadslösas problem ordnas temporärt genom att bereda dem plats antingen på förvaltningens eget natthärbärge eller också på något av de ungarshotell som finns i kommunen. Uppsökandesektionen och *Anvisningen* – som är öppen på kvällarna – disponerar sammanlagt ett 100-tal logiplatser varav ett mindre antal för kvinnor. Stiftelsen Hotellhem i Stockholm – som är en kommunal stiftelse – driver några av de befintliga ungarshotellen. Dessutom har stiftelsen tre speciella bostadshotell för ensamstående män och kvinnor i behov av socialt stöd. De organ inom kommunen som främst sysslar med de bostadslösas problem är alltså jourbyrån, specialbyrån och Stiftelsen Hotellhem. Dessutom driver socialförvaltningen en rehabiliteringsanläggning för i princip samma målgrupp.

Sedan några år tillbaka har uppsökandesektionen en externverksamhet sommartid på en ö som kallas *Koholmen*. Under förra året bedrevs verksamheten under tiden 15 maj–15 september. En mindre grupp – ca sex personer – accepterade erbjudandet att få vistas på ön under denna tid. Så gott som alla var mycket socialt utslagna med långvarigt alkoholberoende och somatiska skador. De tillhörde alltså dem som "nobbas" av hyresvärdar och arbetsmarknaden. Efter sommarens slut kunde tre män flytta in i egna lägenheter och två fick arbete.

Experimentet Koholmen har visat sig vara en bra start för en social rehabilitering men vi saknar fortfarande en del resurser för att på en realistisk bas kunna hjälpa dem att verkligen starta på nytt. Vi behöver t ex flera olika boendeformer för dem som kan klara sig utanför institutionerna. Det finns en del sk försöklägenheter men bostäder med "eget" kontrakt är det i dag mycket ont om. De här männen och kvinnorna tillhör inte dem som prioriteras på bostadsmarknaden. Det behövs också boendekollektiv med varierande insatser av socialt stöd. Till sist men inte minst måste många tränas att bo för sig

.....

Uppsökandesektionen och Anvisningen disponerar sammanlagt ett 100-tal logiplatser

.....

själva d v s ADL-träning med hjälp av basassistent och hemvårdare.

Den sist tillkomna verksamheten på jourbyrån är *prostitutionsgruppen* som har sin verksamhet förlagd till City, ett avgränsbart område på Östermalm samt Centralstationen. De kvinnliga prostituerade finns företrädesvis i de två förstnämnda områdena och de manliga runt "centralen". Verksamheten började för snart två år sedan som en försöksverksamhet. Två socialarbetare från jourbyrån avdelades för arbetet. Från och med hösten -79 omorganiserades verksamheten och fick fastare former. Tre socialassistenten och en socialinspektör som är direkt underställda jourbyråns chef svarar för uppgiften. De arbetar med "patrullering" två och två samt har viss tid för uppföljning dagtid. Gruppen är en ganska fristående enhet med t ex delegationsrätt i barnavårdsärenden, egen kassa men tyvärr ännu så länge i avsaknad av en egen centralt belägen lokal. Denna är tänkt att fungera både som expedition och en replipunkt för socialarbetarna.

Prostitutionsgruppen samarbetar men sampatrullerar inte med polisens motsvarande enhet från centrala spaningsroteln, vilket jag tror är nödvändigt i den här typen av fältarbete. Prostitutionen som socialt problem handlar ju inte bara om vilka som prostituerar sig utan också om deras kunder och de som ofta tjänar mest på prostitutionen – hallicken. I detta arbete kompletterar socialvård och polis varandra ganska bra.

Under förra årets två sista månader hade gruppen över 450 ärenden. Av dessa var drygt 100 under 18 år och huvudparten var som väntat flickor; de yngsta 12 år. Det finns ett ganska stort inslag av heroinmissbrukare bland de prostituerade. Flickorna prostituerar sig alltså för att få ihop pengar till den dagliga dosen. De har en mycket svår social situation och blir snart utbrända.

Det alldeles övervägande antalet prostituerade är svenskar men det innebär inte att alla hör hemma i Sverige. Det finns ett betydande inslag av framför allt flickor från grannkommunerna och andra delar av Sverige. Detta gäller för övrigt alla verksamheter inom jourbyrån och är en effekt av Stockholms speciella dragningskraft; det stora nöjesutbudet, möjligheten att vara anonym och en förhållandevis attraktiv arbetsmarknad.

Till sist

några tankar om förändring och hur jouren skulle kunna fungera med utgångspunkt från de fem årens erfarenhet av integrerad socialvård.

Med de speciella storstadsproblem som finns i Stockholm tror jag att det behövs en centralt placerad socialjour inkl jourhavande kuratorsverksamhet. Jourbyrån skall vara en integrerad arbetsenhet, vilket betyder att alla olika former av uppsökande verksamhet som nu bedrivs skall ingå i jouren. Den skall alltså inte splittras upp på målgrupper som bostadslösa, män eller kvinnor, barn/tonåringar kontra äldre etc.

Däremot är det en specialitet att arbeta med social jour och "uppsökeri", som i varje fall i dag ligger utanför socialdistriktens arbetsformer och erfarenhet. Jag anser att bästa sättet att utveckla jourverksamheten är att behålla den som en specialitet men låta den arbeta under mycket flexibla former. Jourpersonalen skall inte ha behandlingsansvar men väl uppföljningsansvar på så sätt att man måste se till att ett ärende förankras där det hör hemma – ex vederbörande socialdistrikt eller grannkommun – innan man släpper det.

Jourens resurser måste också vara rörliga så att man snabbt kan omdirigera arbetet allt efter behov. Socialdistrikten skall naturligtvis fortfarande ha ett basansvar för sitt område men skall kunna kalla på hjälp från den centrala jouren. Låt mig ta ett exempel. Det uppstår problem i ett bostadsområde med kringdrivande ungdomar. Det förekommer missbruk i gruppen och de är allmänt stökiga. Då skall den sociala servicecentralen kunna "rekvirera" ett par socialarbetare från jouren som tillsammans med socialdistriktets personal och fritidsförvaltningens fältassistenter söker kontakt med gruppen för att bearbeta ungdomarna så att de blir motiverade för de insatser som den lokala socialvården kan göra.

Jag anser också att det är viktigt att jouren förfogar över egna logiplatser; ett differentierat urval av relativt små boendeenheter för akut bostadslösa. Här tycker jag att det finns skäl att skilja mellan ungdomar, män och kvinnor eftersom anledningarna till "hemlösheten" kan vara mycket olika alltifrån tonåringar som flytt hemifrån till misshandlade kvinnor, mycket socialt utslagna och missbrukande

Det skulle vara en vinst om inte personalen var fast anställd vid jouren men väl vid förvaltningen

människor etc.

Många av de som jouren kommer i kontakt med har missbruksproblem – inte minst alkoholproblem. Det är därför viktigt att samarbetet med sjukvårdens akutkliniker – de sk LOB-klinikerna – fungerar bra. Vi måste effektivisera detta samarbete och jag efterlyser ett teamwork mellan sjukhuskuratorn och socialassistenten. Kuratorerna är ju egentligen socialarbetare men får i första hand fungera som en mellanhand mellan sjukhuset och familjen och olika samhällsorgan med främsta syfte att kunna skriva ut patienten. Deras möjligheter att följa patienterna på sjukhuset och verkligen utgöra ett stöd för dem och en viktig länk till ex socialvården är i dag ganska begränsade.

Jag nämnde inledningsvis att social jourverksamhet kräver mycket av sina utövare. Man skall helst fungera på topp och ha god bereskap för olika snabba insatser av det mest varierande slag. En bra social jour behöver erfarna socialarbetare med god psykisk balans och helst också god fysik eftersom det är slitsamt att arbeta ömsom dag och ömsom natt. De enskilda arbetspassen är ganska långa och då och då ytterst krävande. Jag tror därför att det skulle vara en vinst för alla parter om inte personalen var fast anställd vid jouren – med undantag för arbetsledarfunktioner – men väl i förvaltningen. Man skall alltså ha anställningstrygghet men tjänstgöringen på jourbyrån skall vara kontrakterad för en viss tid tex tre år.

Fördelen med ett sådant arrangemang är dels att jourarbetarna inte hinner bli utbrända utan kan ge sitt bästa och dels att fler socialarbetare i organisationen får möjlighet att pröva på jourverksamhet, vilket är en mycket nyttig erfarenhet som man har användning av i det reguljära socialvårdsarbetet. Jag vet att detta är en ytterst kontroversiell fråga och sannolikt ganska besvärlig att genomföra av anställningspolitiska skäl men ändå värd att föra ut till debatt.