

**Handläggare**  
Annelie Sjöberg  
08-508 25 008**Till**  
Socialnämnden  
2020-06-16

## **Viewpoint – en digital tjänst för att öka barns och ungas delaktighet**

Rapport

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens rapport om Viewpoint – en digital tjänst för att öka barns och ungas delaktighet
2. Socialnämnden ger förvaltningen i uppdrag att undersöka alternativ till Viewpoint

Lena Lundström Stoltz  
förvaltningschefGunilla Ekstrand  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Det finns idag en stor efterfrågan på digitala stöd för att göra barn och unga mer delaktiga i socialtjänstens arbete. I Stockholms stad finns dessutom uppdrag i budget 2020 om både digitalisering och barns rätt till delaktighet och inflytande. Viewpoint är ett digitalt verktyg för att öka barns och ungas delaktighet inom socialtjänsten. Barnet/den unge får digital tillgång till ett antal frågor om sin situation som besvaras innan mötet med socialekreteraren. Hösten 2018 efterlyste Sveriges kommuner och regioner (SKR) pilotkommuner för ett test av Viewpoint under perioden 2019 till 2020. I Stockholms stad valde stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen, Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Normalm och Kungsholmen att ingå i piloten. I utvärderingen konstateras att de allra flesta barn/unga och socialekreterare som deltagit är nöjda eller mycket nöjda med själva arbets sättet. Bristfällig och svårhanterlig teknik har dock skapat onödiga hinder och gjort det svårt för flera att fullfölja piloten. Stockholms stad bör därför utreda möjligheterna till ett mer användarvänligt alternativ till Viewpoint.

## Bakgrund

I budget 2020 fick socialnämnden i uppdrag att fortsätta utveckla och stärka barnperspektivet, barnrättsperspektivet och barnets perspektiv. För att stärka barnrättsperspektivet och utveckla socialtjänsten möjligheter att nå fram till barn och unga utifrån deras egna olika behov och förutsättningar, finns idag en stor efterfrågan på digitala stöd som kan göra barn och unga mer delaktiga i socialtjänstens arbete. Det digitala verktyget Viewpoint används idag i flera länder och har följts av SKR och Socialstyrelsen i många år. Hösten 2018 efterlyste SKR pilotkommuner för ett test av Viewpoint under perioden 2019 till 2020. I Stockholms stad valde stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen, Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Norrmalm och Kungsholmen att ingå i piloten.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 10 juni 2020 och funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 11 juni 2020.

## Ärendet

*Viewpoint* är ett digitalt verktyg för att öka barns och ungas delaktighet inom socialtjänsten. Barnet/den unge får digital tillgång till ett antal frågor om sin situation som besvaras innan mötet med socialsekreteraren. Enkäten skickas ut till barnet/ungdomen via mejl eller sms och kan besvaras via smartphone, platta eller dator. Socialsekreteraren får sedan genom systemet tillgång till svaren och går igenom dessa tillsammans med barnet/den unge i ett fördjupande samtal. Frågeområdena rör barnets/den unges hemsituation, skolgång, fritid, hälsa och kontakten med socialtjänsten. Uppläsningsfunktion finns för båda enkäterna. Barnen/de ungas svar kan även hämtas ut som anonymiserad statistik. Det avgörande för Stockholms stads val av Viewpoint som digitalt verktyg var i första hand det stöd som erbjöds från SKR under pilotfasen samt att kostnaderna var lägre än för andra liknande verktyg.

I utvärderingen av pilotprojektet kan konstateras de allra flesta barn och unga som deltagit är nöjda med det nya arbetssättet. Socialsekreterarna ser också stora fördelar med möjligheten att komplettera sin dialog med barn och unga med ett digitalt verktyg och uppfattar att det stärker delaktigheten för barnen/de unga. Ett stort hinder har emellertid varit upplevelsen av bristfällig och svårhanterlig teknik. Svårigheterna har i sin yttersta konsekvens lett till att flera socialsekreterare inte kommit igång med att skicka ut enkäter. Med anledning av svårigheterna med tekniken avser endast

en av de deltagande stadsdelsförvaltningarna, Hägersten-Liljeholmen, att fortsätta använda Viewpoint även under 2020.

Utifrån att både barn/unga och medarbetare är positiva till digitala enkäter är det angeläget att Stockholms stad utreder ett bättre fungerande och mer användarvänligt alternativ till Viewpoint och att det också ges tillräcklig med tid för implementeringen och även ett mer omfattande praktiskt stöd från socialförvaltningen. En möjlighet skulle kunna vara att komplettera stadens nya verksamhetssystem Esset med motsvarande teknik. Socialsekreterarna skulle i detta fall även slippa användandet av parallella system och statistiken från enkäterna skulle sannolikt kunna kopplas ihop med övrig statistik i Esset.

### **Jämställdhetsanalys**

I Viewpoint finns idag inga möjligheter att dela upp statistik utifrån kön. I det fall staden skulle välja att skapa ett eget verktyg kopplat till Esset borde den möjligheten kunna byggas in i systemet redan från början.

### **Barnrättsperspektiv**

Barn har enligt artikel 12 i barnkonventionen rätt att uttrycka sin mening och höras i alla frågor som rör barnet. Hänsyn ska tas till barnets åsikter, utifrån barnets ålder och mognad.

Socialtjänstens enheter för barn och unga arbetar i dag med flera olika metoder för att säkerställa barnets rätt till delaktighet och inflytande. Ett digitalt verktyg som Viewpoint är avsett som ett komplement genom att erbjuda ytterligare ett sätt att göra sin röst hörd. Barnet/den unges svar på frågorna i enkäterna som kompletteras med de fördjupande samtalen ger ytterligare en möjlighet att uttrycka sina upplevelser och sina åsikter.

De frågor som ställs i Viewpoint berör barns rättigheter i flera av artiklarna i barnkonventionen. Bland annat barnets rätt att skyddas mot våld och övergrepp, rätten till bästa möjliga hälsa, utbildning samt lek och fritid. Att enkätsvaren även kan tas ut som statistik på förvaltningsnivå och stadsövergripande nivå ger också en bättre överblick över barns och ungas självupplevda situation, vilket i sin tur ger en möjlighet även till övergripande prioriteringar med barnens/de ungas behov och egna upplevelser som utgångspunkt.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad rapport om barnrättsperspektiv inom socialtjänsten samt ger förvaltningen i uppdrag att undersöka alternativ till Viewpoint.

## **Bilaga**

1. Viewpoint – en digital tjänst för att öka barns och ungas delaktighet – rapport.