



**Digital tjänst för att öka barns och ungas
delaktighet - uppdrag av socialnämnden den 16
juni 2020 att undersöka alternativ till Viewpoint**

Innehåll

Inledning	3
Bakgrund	3
<i>Beskrivning av Viewpoint</i>	4
Syfte	4
Tillvägagångssätt	4
Resultat	5
<i>Alternativa system</i>	5
<i>Utveckla Viewpoint</i>	6
<i>Inventering av befintliga digitala verktyg inom staden</i>	6
<i>Samråd med Esset</i>	7
Diskussion	7
Slutsatser och förslag	8
Bilaga 1	10
<i>Estimerad budget, digitalt verktyg</i>	10

Inledning

Det finns en stor efterfrågan på digitala stöd för att möjliggöra att barn och unga som är aktuella inom socialtjänsten kan vara mer delaktiga i kontakt med socialtjänsten. I Stockholms stad finns också uppdrag i budget 2020 om digitalisering och att fortsätta att utveckla och stärka barnrättsperspektivet.

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

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.

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 sitt eget ärende inom socialtjänstens arbete. Det digitala verktyget Viewpoint används idag i flera länder och har följts av Sveriges kommuner och regioner (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 och Norrmalm och att ingå i piloten.

I utvärderingen av pilotprojektet som redovisades till socialnämnden den 20 juni 2020 konstaterades att de allra flesta barn och unga som deltagit var nöjda med det nya arbetssättet. Socialsekreterarna såg fördelar med möjligheten att komplettera sin dialog med barn och unga med ett digitalt verktyg och uppfattade att det stärkte delaktigheten för barnen/de unga. Ett betydande hinder var emellertid upplevelsen av bristfällig och svårhanterlig teknik. De omfattande svårigheterna ledde till att flera socialsekreterare inte kom igång med att skicka ut enkäter och att endast en av de deltagande stadsdelsförvaltningarna, Hägersten-Liljeholmen, gick vidare med fortsatt användning av Viewpoint även under 2020.

Utifrån att både barn/unga och medarbetare är positiva till digitala enkäter för att möjliggöra ökad delaktighet påtalade socialnämnden att det är 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 ett mer omfattande praktiskt stöd från socialförvaltningen. Vidare framhölls att en framkomlig väg 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.

Beskrivning av Viewpoint

Viewpoint är ett digitalt verktyg för att öka barns och ungas delaktighet inom socialtjänsten. Det används i bland annat Storbritannien och Australien och informationen som matas in lagras i ett internationellt system. 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. Barnen/de ungas svar kan även hämtas ut av verksamheterna som anonymiserad statistik.

Enkäterna i Viewpoint är uppdelade för att passa två åldersgrupper. Ungdomar 12- 18 år får en enkät med något fler frågor och svarsalternativ medan barn 6-11 år får en enklare enkät. Frågeområdena rör barnets/den unges hemsituation, skolgång, fritid, hälsa och kontakten med socialtjänsten. Uppläsningsfunktion finns för båda enkäterna.

Syfte

Utredningen syftar till att hitta ett bättre fungerande och mer användarvänligt alternativ till Viewpoint. I utredningen har särskilt beaktat socialnämndens påtalande om att tillräckligt med tid för implementeringen och ett mer omfattande praktiskt stöd från socialförvaltningen, kan behöva avsättas. Detta för att ge förutsättningar för att kunna stärka barns delaktighet med hjälp av ett digitalt verktyg.

Tillvägagångssätt

För att undersöka alternativ till Viewpoint har en omvärldsbevakning genomförts för att finna vilka system med liknande syfte som används i Sverige. Det mest spridda systemet har undersökts närmare genom att intervjua programansvarig och

representanter från kommuner som infört verktyget. Utredningen har genomförts i dialog med projektmedlemmar som deltog i testningen av Viewpoint i Stockholms stad och projektledare för samma projekt vid SKR. Vidare har intervjuer genomförts med kontaktperson för Viewpoint i Storbritannien samt medarbetare från enheten för digitalt verksamhetsstöd vid socialförvaltningen och från Esset.

Resultat

Tre möjliga vägar framåt har framträtt under utredningens gång. De presenteras nedan för att sedan diskuteras.

Alternativa system

Alternativa digitala system finns. Det mest använda bedöms OmMej¹ vara. Det tar fasta på risker och resurser inom områdena familj, eget mående (fysiskt och psykiskt), beteende, skola och fritid. Den finns i en version, men planer finns på att åldersdifferentiera verktyget. Systemet kan användas inom både socialtjänst, elevhälsa och barn- och ungdomspsykiatri och modeller för hur informationen kan delas mellan verksamheter finns vilket möjliggör att samma information kan nå de olika verksamheterna vilket kan ge förutsättningar för en effektiv samverkan. Beroende på hur barnet svarar utforskar systemet vidare de områden där barnet svarat jakande genom att ställa följdfrågor. Socialsekreteraren har tillgång till ett gränssnitt där koder till nya enkäter genereras och där barnens svar på frågorna illustreras i diagram som successivt byggs ut. Systemet är uppbyggt kring det som barnet identifierar som utmaningar i sitt liv och vad hen skulle vilja ha hjälp med, vilket inte alltid är överlappande. Barnet får tillgång till systemet genom en individuell kod till en applikation som laddas ner. Där kan barnet beskriva sig själv och sitt nätverk genom att bygga avatarer. Här finns också funktion för att samla foton som stöd för barnet att begripliggöra sin historia och socialtjänstens roll. Såhär beskriver leverantörerna tjänsten:

OmMejs verksamhetssystem är utvecklat för att man ska kunna göra jämförelser på både enskilda barn liksom på grupper och över tid, från ett år till ett annat, eller före respektive efter en insats.

Eftersom systemet möjliggör jämförelser med tidigare svar behöver varje medarbetare etablera rutin för hur unika koder genereras och förmedlas till barn.

OmMej kan användas brett i socialtjänstens olika verksamheter. Det har flera möjligheter till att utvecklas och integreras i befintliga system. Verktyget är framtaget i Sverige och informationen som

¹ www.ommej.se

matas in i systemet lagras i landet. Ett forskarteam med forskare från flera universitet i södra Sverige förbereder en kvalitativ studie. Det innebär att systemet är under validering.

Utveckla Viewpoint

Medarbetare i staden som testat Viewpoint har beskrivit de tekniska utmaningarna i systemet. Det har handlat om vägen in i systemet för barn och unga och för professionella att ta del av analyserna som systemet genererade. De understryker att ett verktyg behöver vara användarvänligt. En applikation framförs som mer användarvänligt för barn och unga. Medarbetarna ser en möjlig lösning till att komma förbi svårigheterna genom att en kollega i samma förvaltning har i uppdrag att introducera systemet på plats och vid behov stötta kollegorna att komma förbi de problem som kan uppstå i kontakt med systemet. Det var framgångsfaktorn i dåvarande Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning. Där fick man Viewpoint att fungera väl och där används fortsatt verktyget.

Vad gäller synpunkter på att systemet upplevdes som krångligt och ålderstiget, understryker representanten från Viewpoint att systemet kan modifieras utifrån våra synpunkter och behov och att Viewpoint även finns som en applikation.

Frågorna i Viewpoint är framarbetade inom projektgruppen vid SKR, med de brittiska frågorna som förlagor. Utvärderingen av piloten visade att både medarbetarna och barn och unga som testade verktyget var nöjda med frågorna.

Inventering av befintliga digitala verktyg inom staden

Medarbetare vid enheten för digitalt verksamhetsstöd har konsulterats i syfte att undersöka om det finns digitala system vid socialförvaltningen som skulle kunna användas i syfte att öka barns delaktighet i kontakt med socialtjänsten. Avsikten var att undersöka om frågor som ökar barns delaktighet i kontakt med socialtjänsten kan ställas med hjälp av en befintlig digital plattform som är i bruk vid socialförvaltningen.

Att använda sig av en enklare plattform skulle kunna skynda på introduktion av ett digitalt verktyg som fyller samma funktion som Viewpoint, men utan att behöva introducera ett nytt system i staden. Funktioner som att kunna addera barnets svar på frågorna vid varje uppföljningstillfälle samt att verksamheter ska kunna aggregera svaren för att kunna utveckla verksamheten, är då prioriterade. Utöver det görs bedömningen att kompromisser kan accepteras som att gränssnittet är mindre lekfullt än ett mer avancerat verktyg och att möjligheter att skapa avatar, saknas.

En inventering av de digitala verktyg som socialförvaltningens enhet för digitalt verksamhetsstöd använder sig av eller samordnar resulterade inte i att något verktyg som passar ändamålet identifierades. Bedömningen gjordes också att inget verktyg kunde justeras på ett sådant sätt att lämpliga frågor till barn och unga skulle kunna integreras. En bredare inventering över staden skulle kunna resultera i att möjliga verktyg identifieras.

Samråd med Esset

De tre ovanstående vägarna framåt har diskuterats med representanter från modernisering av sociala system. De framförde att den bästa förberedelsen inför att kunna integrera ett system i Esset, är att välja en enkel lösning. En sådan lösning kan byggas in och ersättas av Esset och redan inmatad data kan föras över. Ett mer utvecklat system med exempelvis utarbetade avatarer, är mer komplicerat att överföra.

Diskussion

Oavsett digitalt system innebär ett användande av en digital plattform i syfte att öka barns delaktighet att ett nytt arbetssätt införs. Det innebär inledningsvis ett ökat arbete för medarbetarna. Det första steget är att lära känna systemet och etablera rutiner för användning. Det innefattar rutiner i kontakt med barn, unga och föräldrar där synpunkterna som barn förmedlar tas emot och tas tillvara. Att barn bjuds in till delaktighet är nödvändigt och positivt samtidigt är barnets bästa i fokus och det kan uppstå situationer där barn kan behövas skyddas i sitt deltagande men inte skyddas från att delta. Ett medvetet förbättringsarbete är därför nödvändigt.

Därutöver innebär ett digitalt verktyg att goda förutsättningar kan etableras för att utveckla verksamheterna genom att barns erfarenheter och synpunkter aggregeras. Det innebär ett åtagande på ledningsnivå som även det kräver tid för utveckling av nya rutiner.

OmMej beskrivs som ett kraftfullt och väl genomarbetat verktyg. Det är väl spritt i landet och de kommuner som hittills använt verktyget har positiva erfarenheter.

Att utveckla och förbättra Viewpoint innebär en fortsättning på ett arbete som redan har påbörjats. Erfarenheter finns i staden och en stadsdelsförvaltning har goda erfarenheter som kan inspirera kollegor och verksamheter inom barn- och unga. Det finns en samarbetspart i Storbritannien som kan göra förändringar enligt våra behov.

Att fortsätta undersöka om befintliga verktyg i staden skulle kunna användas i detta syfte är den tredje möjligheten. Om så inte är fallet är en möjlig väg framåt att avropa en resurs som tar fram ett enkelt

verktyg för att fånga in barns röster. Ett sådant förfarande skulle genomföras i samråd mellan socialförvaltningen, Esset och representanter från stadsdelsförvaltningarna.

Slutsatser och förslag

Att introducera OmMej i staden skulle innebära att ett nytt och omfattande digitalt system med en rad utvecklingsmöjligheter tas i bruk parallellt som staden står inför att starta upp Esset med de möjligheter till utveckling som det erbjuder. Esset byggs för att kunna utvecklas och byggas vidare utifrån brukarens och verksamhetens behov. En utgångspunkt i uppdraget var att finna alternativ till Viewpoint under en övergångsperiod. Att välja OmMej skulle innebära ett omfattande samarbete med OmMej och att kostnader för att använda systemet skulle ligga fast över tid. Sammantaget bedöms därför inte ett införande av OmMej vara en ändamålsenlig väg att gå.

Att fortsätta med Viewpoint efter att justeringar gjorts utifrån de svårigheter som påtalats, är en annan möjlig väg. Det skulle innebära att erfarenheterna från piloten tas väl tillvara, samtidigt som ett samarbete fördjupas med ett verktyg med hemvist i Storbritannien. Viewpoint är ett så pass avancerat verktyg att en övergång till Esset när tiden är mogen, inte uppskattas vara sömlöst. Därför bedöms inte ett fortsatt användande av Viewpoint vara det mest effektiva sättet att skyndsamt och långsiktigt hållbart, få ett digitalt verktyg på plats för att öka barns delaktighet i kontakt med socialtjänsten.

Ramarna för att fördjupa användandet av ett digitalt hjälpmedel är uttryckta som en temporär lösning i avvaktan på att Esset ska kunna erbjuda en plattform för att öka barns delaktighet i kontakt med socialtjänsten. Den externa kundportal som utgör en del av modernisering av sociala system, planeras att fungera som en kontaktyta där klienter kan få insyn i socialtjänstens handläggning i det egna ärendet. Det skulle kunna utgöra en yta där barn och unga kan bjudas in till delaktighet i kontakten med socialtjänsten. Att staden står inför omfattande förändringar vad gäller digitala lösningar motiverar att det inte sker en introduktion av ett nytt fristående system som har breda utvecklingsmöjligheter. Den enklaste och mest kostnadseffektiva lösningen föreslås därför vara att fullfölja inventeringen av enkla digitala verktyg som är i bruk i staden. Skulle då ett lämpligt verktyg identifieras föreslås användbara frågor och nödvändiga funktioner byggas in. Om ett lämpligt verktyg saknas föreslås att en extern resurs avropas som i samarbete med socialförvaltningen, representanter från Esset och stadsdelsförvaltningarna som prövat Viewpoint, bygger ett enkelt

frågeverktyg. På så vis tas erfarenheter från Viewpoint väl tillvara och ett enkelt verktyg kan vara på plats inom en relativt kort tid². I ett sådant förfarande planeras övergången till Esset redan från start. För att säkerställa att verktyget integreras väl i arbetet i kontakt med barn och unga samt att möjligheter till verksamhetsutveckling tas tillvara, föreslås samordning och stöd i ett strukturerat förbättringsarbete erbjudas stadsdelsförvaltningarna. Att då börja i liten skala i de verksamheter som stadsdelsförvaltningarna bedömer att de vill börja testa verktyget i. Att skapa förutsättningar för att systematiskt pröva och dela erfarenheter, föreslås bli socialförvaltningens roll.

² Se kostnadsestimering i bilaga 1.

Bilaga 1

Estimerad budget, digitalt verktyg
Timkostnad konsult, 1100 exkl moms.

	Tid	Summa
Planering och kartläggning av behov	40 timmar	44 000
Utveckling av modell	30 timmar	33 000
Framtagning av stöddokument, samt introduktion av användning	60 timmar	66 000
Löpande support och kvalitetssäkring (år 1)	40 timmar	44 000
Licens (årlig kostnad)		30 000
	170 timmar	217 000 kr exkl moms