



Handläggare: Johanna Löfvenius
Telefon: 08-508 25 908

Till
Socialnämnden

Internet som ett verktyg i det sociala arbetet med klienter

Förvaltningens förslag till beslut

(1 bilaga)

1. Socialnämnden godkänner anmälan av rapporten.
2. Socialnämnden ger förvaltningen i uppdrag att ta fram en handbok för hur socialtjänsten ska använda internet som ett verktyg i det sociala arbetet.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Föreliggande rapport är ett resultat av en utredning som genomförts inom ramen för projektet socialtjänsten online. Inom utredningen har juridiska, tekniska och etiska aspekter, av hur internet kan användas som ett verktyg i det sociala arbetet, undersökts. Ett antal fokusgrupper med personal i stadsdelsförvaltningarna har även genomförts i syfte att ringa in viktiga frågeställningar för utredningen. I utredningen identifieras fyra olika områden som i olika utsträckning används i det sociala arbetet på internet i Stockholm som rapporten är strukturerad utifrån. Dessa är kommunikation, informationssökning, informationsspridning via sociala

medier och uppsökande arbete. Förvaltningen föreslår att nämnden ger förvaltningen i uppdrag att, utifrån föreliggande rapport, utforma en handbok för hur socialtjänsten ska använda internet som ett verktyg i det sociala arbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Bakgrund

Användningen av internet har ökat lavinartat de senaste tio åren. Idag använder 69 % av svenskarna internet dagligen, vilket kan jämföras med 25 % år 2003. I åldersgruppen 12-44 år ligger siffran för det dagliga internetanvändandet närmare 90 %. Allt fler företag, organisationer, myndigheter och kommuner har börjat anpassa sin verksamhet till utvecklingen i samhället bland annat genom att öppna upp för nya kommunikationsmöjligheter via nätet, utveckla olika typer av e-tjänster eller genom att marknadsföra sin verksamhet genom sociala medier. Inom socialtjänsten och det sociala arbetet har utvecklingen inte gått lika snabbt. Detta bottnar bland annat i en oklarhet över vad som är juridiskt och etiskt korrekt när det gäller användning av internet i det sociala arbetet.

I mars 2011 initierades projektet socialtjänsten online vid Socialförvaltningen. Projektet syftar bland annat till att utveckla socialtjänstens arbete på internet och att utreda förutsättningarna för att bedriva ett socialt arbete på internet. Föreliggande rapport är ett resultat av den utredning som genomförts inom ramen för projektet socialtjänsten online. Som en del av utredningen har juridiska, tekniska och etiska aspekter undersökts för att ta ett helhetsgrepp om hur internet kan användas som ett verktyg i det sociala arbetet. Dessutom har ett antal fokusgrupper med personal i stadsdelarna genomförts i syfte att ringa in viktiga frågeställningar för utredningen.

Sammanfattning av rapporten

I utredningen identifieras fyra olika områden som används i det sociala arbetet på internet i Stockholm. Dessa är kommunikation, informationssökning, informationsspridning via sociala medier och uppsökande arbete.

I avsnittet om kommunikation beskrivs de juridiska och tekniska förutsättningarna för att hantera inkommande och utgående handlingar eller övriga kommunikation via e-post, sms, chatt, videosamtal samt slutna meddelanden som skickas via sociala medier.

Det följande kapitlet handlar om informationssökning om klienter via till exempel Facebook eller Google. Här diskuteras både juridiska och etiska aspekter. Dessutom beskrivs ett antal lämpliga söksidor samt hur informationssökningen ska dokumenteras.

I det tredje avsnittet beskrivs de juridiska förutsättningarna för att arbeta med informations spridning via sociala medier. Eftersom inlägg som inkommer till en myndighets sidor i sociala medier oftast blir allmänna handlingar blir exempelvis diarieföring, arkivering och gallring tillsammans med ett antal andra aspekter viktiga att ta ställning till.

I det sista kapitlet berörs förutsättningarna för att bedriva ett uppsökande arbete på internet. Idag är det få verksamheter som ägnar sig åt detta, vilket framför allt beror på att det på många sidor kan vara svårt att göra en avgränsning utifrån den aktuella stadsdelen eller kommunen.

Förvaltningens förslag

Det är viktigt att tydliggöra för alla medarbetare inom socialtjänsten i Stockholms stad hur ett professionellt socialt arbete på internet kan bedrivas samt att erbjuda dem handledning på området. Förvaltningen föreslår mot bakgrund av detta att socialnämnden godkänner föreliggande rapport samt ger förvaltningen i uppdrag att utforma en handbok för hur socialtjänsten ska använda internet som ett verktyg i det sociala arbetet med utgångspunkt i den aktuella rapporten. När det gäller förvaltningens närvaro på sociala medier utarbetas för närvarande en rutin för hur anmälan ska gå till för de verksamheter som avser starta upp sidor. Tills vidare ansvarar förvaltningsledningen för godkännande.