

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

Rapport

Innehåll

Vad är Viewpoint?	2
Om enkäterna	2
Enkäten för barn 6-11 år.....	2
Enkäten för unga 12-18 år.....	2
Varför Viewpoint?	2
Valet av Viewpoint som verktyg i Stockholms stad	2
Berörda artiklar i FN:s konvention om barnets rättigheter	3
Ansvar och avgränsningar	4
Om implementering	4
Genomförande	5
Pilotprojektets resultat	6
Antalet enkäter som genomförts per förvaltning	6
Barn och ungas upplevelser av Viewpoint	6
Barnens enkätsvar.....	6
Ungas enkätsvar.....	7
Uppföljningsmingel för medarbetare som deltagit i piloten	8
Uppföljningsenkäter till berörda socialsekreterare	9
Intervjuer med två deltagare i piloten	12
Sandra Pousette Liljefors, socialsekreterare i Hägersten-Liljeholmen.....	12
SKR:s utvärdering	14
Slutsatser och fortsatt arbete framåt	14

Vad är Viewpoint?

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.

Viewpoint används idag av flera länder och har testats i Sverige under perioden april 2019 till mars 2020.

Om enkäterna

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.

Enkäten för barn 6-11 år

Den enkät som är avsedd för barn består av 22 frågor samt ytterligare ett antal frivilliga frågor som handlar om själva användningen av tjänsten. Varje fråga har fyra svarsalternativ med smiley-gubbar.

Enkäten för unga 12-18 år

Enkäten som riktar sig till ungdomar består av 28 frågor samt även här ett antal frivilliga frågor om användningen av tjänsten. Varje fråga har fem svarsalternativ.

Varför Viewpoint?

Det finns idag en stor efterfrågan på digitala stöd för att göra barn och unga som är aktuella inom socialtjänsten mer delaktiga i socialtjänstens arbete. I Stockholms stad finns också uppdrag i budget 2020 om digitalisering och barns rätt till delaktighet och inflytande.

Valet av Viewpoint som verktyg i Stockholms stad

Det finns några olika digitala verktyg för socialtjänst som är framtagna på den svenska marknaden, till exempel *Barnsam* och *Om mej*. Flera ytterligare är också under uppbyggnad.

STATISTIK

Barnen/de ungas svar på Viewpointenkäterna går också att plocka ut som anonymiserad statistik, vilket ger möjligheter till analyser av data både på individ-, organisations- kommun- och nationell nivå.



Arbetet med Viewpoint har följts av *Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)* och *Socialstyrelsen* i många år. Under revideringen av Barns behov i centrum (BBIC) 2014 fanns en idé om att använda Viewpoint för att inhämta barns synpunkter, men det blev inte verklighet den gången. Hösten 2018 efterlyste SKR pilotkommuner för ett test av Viewpoint under perioden 2019 till 2020.

De fördelar som SKR lyfte var att Viewpoint:

- har använts och utvecklats internationellt i många år
- är framtaget tillsammans med barn och ungdomar
- erbjuder en möjlighet att skapa olika enkäter och anpassa efter målgrupper
- ger möjligheter till analys av data både på individ-, organisations- kommun- och nationell nivå.
- har tagit hänsyn till regler kring säkerhet och dataskyddsförordningen (GDPR)

Det avgörande för Stockholms stads val av Viewpoint som digitalt verktyg var i första hand det erbjudna stödet från SKR men också att kostnaderna var avsevärt lägre än för andra liknande verktyg.

Berörda artiklar i FN:s konvention om barnets rättigheter

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 barnets rättigheter i flera av artiklarna i barnkonventionen. Bland annat ingår frågorna som rör *artikel 19* (barn ska skyddas mot alla former av fysiskt eller psykiskt våld, skada eller övergrepp, vanvård eller försumlig behandling, misshandel eller utnyttjande, inklusive sexuella övergrepp), *artikel 24* (barn har rätt till bästa möjliga hälsa, tillgång till hälso- och sjukvård samt till rehabilitering) *artikel 28* (barn har rätt till utbildning) och *artikel 31* (barn har rätt till lek, vila 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.

Ansvar och avgränsningar

Socialförvaltningens har ansvarat för att följa arbetet med Viewpoint i berörda stadsdelsförvaltningar, erbjuda forum för erfarenhetsutbyte, övergripande uppföljning och utvärdering samt kontakter med SKR.

De stadsdelsförvaltningarna som har ingått i piloten har ansvarat för avtalstecknandet med Viewpoint och kostnaderna för verktyget samt för det praktiska införandet i verksamheten och kontakten med berörda medborgare.

Om implementering

För att uppnå en så effektiv implementering som möjligt har Socialstyrelsens skrift *Om implementering* använts som en bas i arbetet.

Kriterier som enligt Socialstyrelsen underlättar implementering av nya metoder

- **Relevans:** Den nya metoden uppfattas som relevant av de presumtiva användarna.
- **Relativa fördelar:** Den nya metoden framstår som effektivare och mer kostnadseffektiv än en metod som redan används.
- **Överensstämmelse:** Den nya metoden stämmer överens med de förhållanden som råder, t.ex. existerande regler, värderingar samt det arbetssätt som ska förändras.
- **Användbarhet:** En lättanvänd metod implementeras lättare än en metod som uppfattas som komplex och svår använd.
- **Testbarhet:** Användaren har möjlighet att prova hur den nya metoden fungerar i mindre skala och samtidigt få konsultativt stöd.
- **Synliga resultat:** Snabba positiva resultatet av förändringsarbetet är motivationshöjande. När effekterna av den nya metoden kan förväntas långt senare behöver man sätta upp kompletterande kortsiktiga mål.

- **Anpassningsbarhet:** Om den nya metoden kan anpassas till det sammanhang där den införs ökar chanserna att lyckas med implementeringen.

Framgångsfaktorer

- Kompetens hos användare
- Stödjande organisation
- Effektivt ledarskap
- Förändringsfaktorerna fungerar interaktivt och kompensatoriskt

Vanliga missförstånd om förändringsarbete

- Effektiva metoder sprider inte sig själva
- Information räcker sällan
- Enbart utbildning räcker inte
- Förändringar sker sällan snabbt
- Det räcker inte med att tro

ARBETSGRUPPEN

Annelie Sjöberg, socialförvaltningen
Agneta Nylöf, socialförvaltningen
Karin Nordmark, socialförvaltningen
Ann Wladis, Hägersten-Liljeholmen
Jill Fialdini Yenidogan, Hägersten-Liljeholmen
Sandra Rosquist, Enskede-Årsta-Vantör
Lisa Päiviö, Enskede-Årsta-Vantör
Hadil Mikhail, Enskede-Årsta-Vantör
Elina Santos Schultz, Skarpnäck
Maria Sköld, Norrmalm
Jacob Söderlund, Kungsholmen

Annelie Sjöberg har även deltagit i SKR:s övergripande arbetsgrupp tillsammans med representanter för de övriga deltagande kommunerna.

Ovanstående punkter har också använts som en del i utvärderingen av arbetet med Viewpoint samt för att ta fram förslaget av fortsatt arbete framåt med digitala enkäter till barn och unga.

Genomförande

När socialförvaltningen fått information från SKR om möjligheten att delta i piloten skickades en förfrågan till enhetscheferna inom barn och unga. Stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Enskede-Årsta-Vantör, Norrmalm, Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen valde att delta i projektet. Med stöd av SKR och socialförvaltningen tecknade ovanstående stadsdelsförvaltningar avtal med företaget Viewpoint, gällande april 2019 till mars 2020. Övriga kommuner som deltagit är Gotland, Skellefteå och Kramfors.

Samtliga deltagande stadsdelsförvaltningar i Stockholms stad valde att i första hand fokusera på de barn och unga som är aktuella för insatser från socialtjänsten och de flesta barn och unga som har deltagit har varit placerade utanför hemmet. Tanken med detta urval är att det kan vara enklare för både barn/unga och medarbetare att kontakten med socialtjänsten redan är upparbetad när ett nytt sätt att skapa delaktighet införs.

Några socialsekreterare har valt att istället för att barnet/den unge får enkäten före mötet så har enkäten fyllts i på plats under mötet.

Stadsdelsförvaltningarna har själva valt sin lokala organisation för pilotprojektet, till exempel vem som ansvarar för att registrera nya användare i systemet och hur samordningen går till etc.

Socialförvaltningen har ansvarat för en intern arbetsgrupp i Stockholms stad där möten har genomförts löpande. Deltagarna har varit de ansvariga för införandet på respektive stadsdelsförvaltning samt socialförvaltningens ansvariga på kompetenscenter barn och unga.

Som uppföljning, utöver de löpande mötena, anordnades ett uppföljningsmingel med workshop i Stockholms stad i december 2019. SKR har också skickat ut en enkät till användarna.

Pilotprojektets resultat

Antalet enkäter som genomförts per förvaltning

Stadsdelsförvaltning	Barn 6-11	Unga 12-18
Enskede-Årsta-Vantör	0	2 (2)
Hägersten-Liljeholmen	8 (5)	9 (9)
Kungsholmen	0	0
Norrmalm	1 (1)	0
Skarpnäck	1 (1)	2 (2)

nn; Antal startade (nn): Antal avslutade

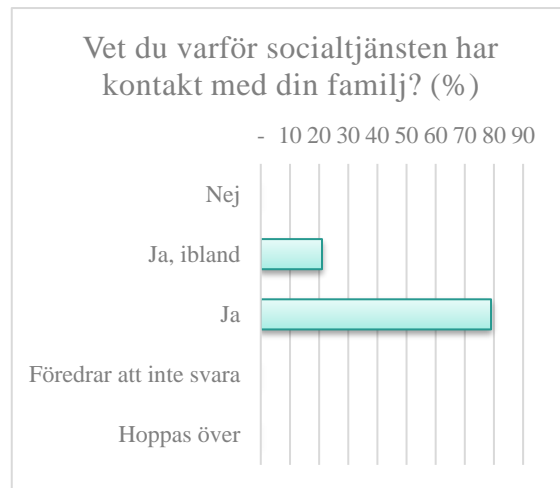
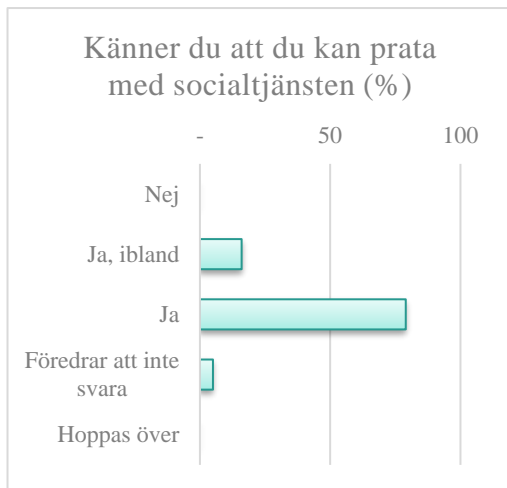
Barns och ungas upplevelser av Viewpoint

En del i Viewpointenkäten som barnen/de unga besvarar består av frågor om hur de upplever själva användandet av Viewpoint. I enkäten ingår också en del som rör upplevelsen av kontakten med socialtjänsten. Nedan redovisas barnens och de ungas svar på dessa två delar av enkäten.

Barnens enkätsvar

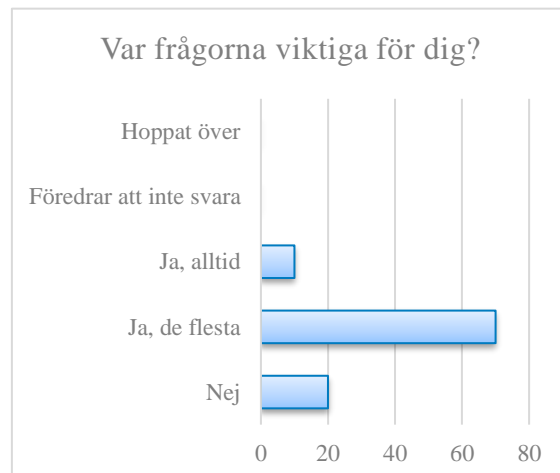
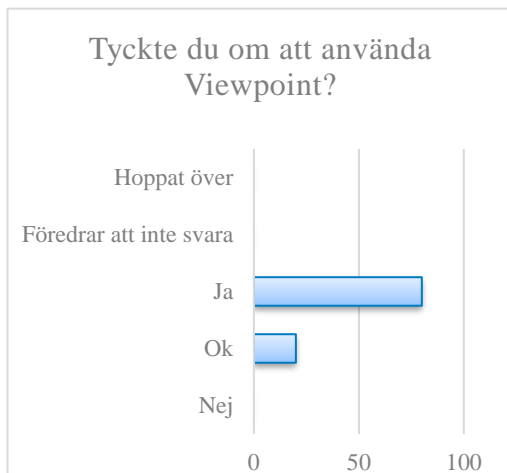
Enkäten för barn riktar sig till åldersgruppen 6-11 år. Nedanstående resultat gäller för samtliga pilotkommuner. 17 barn totalt i landet har slutfört en enkät i Viewpoint, varav sju är hemmahörande i Stockholms stad.

Frågor om barnens kontakt med socialtjänsten



Frågor om vad barnen tyckte om att använda Viewpoint

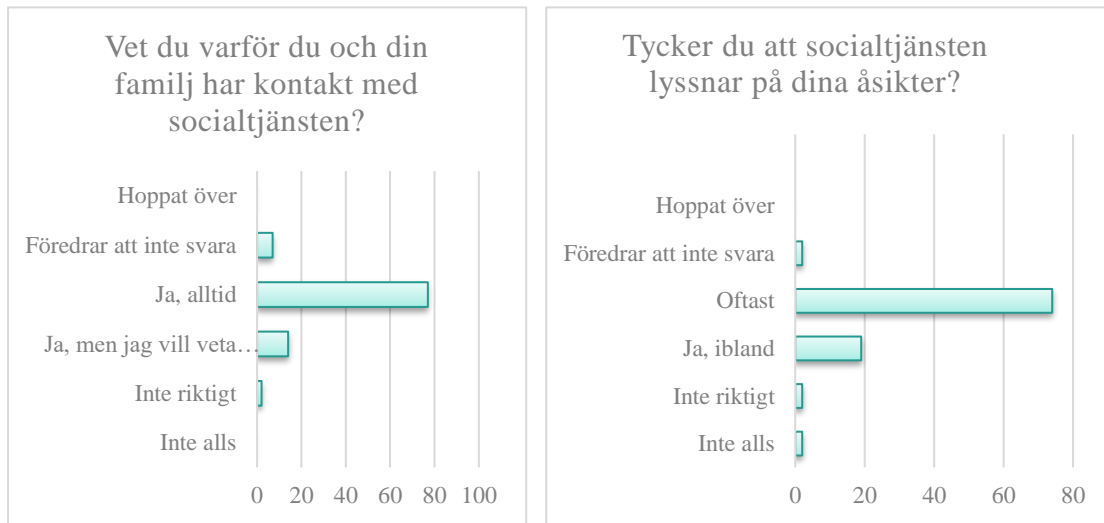
Det är valfritt i enkäten att även svara på frågorna om Viewpoint. Av de barn som fyllde i en Viewpointenkät valde 53 procent att även svara på dessa frågor



Ungas enkätsvar

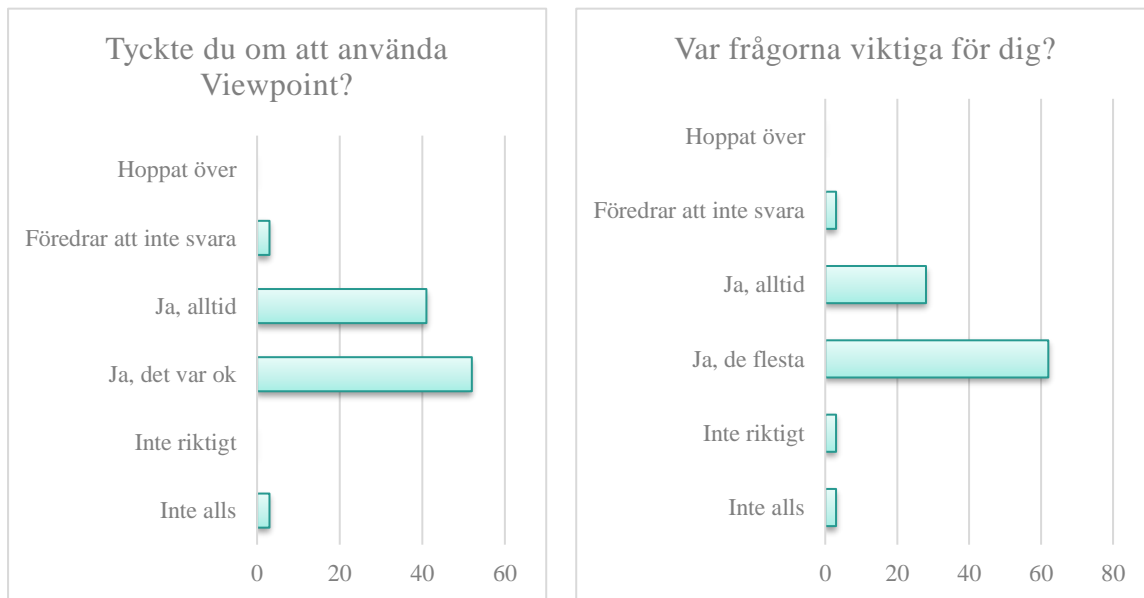
Enkäten för unga riktar sig till åldersgruppen 12 - 18 år. Nedanstående resultat gäller för samtliga pilotkommuner. Totalt i landet har 54 unga slutfört en enkät i Viewpoint, varav 27 tillhör Stockholms stad.

Frågor om de ungas kontakt med socialtjänsten



Frågor om vad de unga tyckte om att använda Viewpoint

Även här var det valfritt för de unga att svara på frågorna om Viewpoint. Av de ungdomar som fyllde i en Viewpointenkät valde 69 procent att även svara på dessa frågor.



Uppföljningsmingel för medarbetare som deltagit i piloten

I december hölls ett uppföljningsmingel med workshop för de socialsekreterare, metodutvecklare, chefer med flera i stadsdelsförvaltningarna som använt Viewpoint. På varje bord i rummet låg en fråga som deltagarna fick diskutera gruppvis. Grupperna var

öppna och deltagarna kunde röra sig fritt mellan de olika samtalen. Det som framkom var:

Vilken respons har ni fått från barn och unga som använt Viewpoint?

- Överlag – BRA! Roligt, bra frågor, bra komplement till ordinarie samtal
- Lite besvikelse över att en del barn trott/önskat att det var ett spel
- Går att bygga sin avatar
- Många frågor för vissa
- App-vänlig (svårt på mobil)
- Språket/översättning
- Högre känsla av att bli lyssnad på

Vilken respons har ni fått från föräldrar/familjehem?

- Vi behöver hitta ett system/rutin för att få veta om det är ok för barnet att vi återkopplar till familjehemmet och jobbar med det som har kommit fram
- Inte fått så mycket respons, avvaktande positiva.
- Bra respons, ej negativ än. Men kan finnas familjer som ej vill
- En del skulle kunna uppleva det som ett "hot" av det de gör

Vad skulle behöva ändras/utvecklas med Viewpoint?

- Göra den mer modern, användarvänlig
- För många klick
- För ologisk uppbyggnad
- Språket
- Översatt till fler språk (slippa tolk) (även högtalarfunktionen)
- En till ålderskategori
- (yngsta) med färre frågor, för stort spann (exempelvis 6-11 år)
- Kunna ta bort exempelvis ett område "familj" om man ska göra det med familjen och ta det sedan.

Har Viewpoint gett dig en bättre inblick i hur barnet/ungdomen har det? På vilket sätt?

- JA!
- Vissa områden blev lättare att fördjupa sig i/utforska
- Konkret underlag för samtal
- Nej
- Det ger en överblick
- Det behöver följas upp med samtal

Uppföljningsenkäter till berörda socialsekreterare

I slutet av projektiden skickade SKR ut en enkät till samtliga kommuner som ingått i piloten. Kommunerna i sin tur skickade ut till de socialsekreterare som varit delaktiga. Nedan redovisas svaranden från alla deltagande kommuner. Enkäten besvarades av 23 personer.

Hur upplever du att den här typen av digitalt verktyg fungerar för att öka barnets delaktighet?

	%
Mycket bra	26,1
Ganska bra	39,1
Ganska dåligt	8,7
Mycket dåligt	0
Vet ej/Ej aktuellt	26,1
Total	100

Exempel på några fritextkommentarer:

”Jag tror att idén att barnet får svara på frågor digitalt är ett jättebra sätt för barnet att få berätta hur den har det och därmed öka sin delaktighet. Dock har Viewpoint rent tekniskt varit krångligt att använda för både barnen och handläggarna.”

”Flera av barnen som svarade sa att de tyckte att det var skönt att svara digitalt istället för att få muntliga frågor.”

”Både ja och nej, ibland minskade barn/ungdomars delaktighet pga teknikproblem men när tekniken fungerade bra ökade deras möjlighet då de till exempel kunde fylla i frågorna några dagar själv hemma när det passade dem bäst.”

”Tänker att det sådant verktyg kan vara ett bra och värdefullt komplement till den vanliga kontakten och uppföljningen med barnet/ungdomen.”

Har du några synpunkter på frågorna i enkäterna?

	%
Nej	47,8
Vet ej/Ej aktuellt	17,4
Ja (beskriv specifikt förbättringsförslag, tilläggsfrågor eller överflödiga frågor)	34,8
Total	100

Exempel på några fritextkommentarer:

”Jag tycker att arbetssättet är bra med ett batteri grundfrågor som hjälper till med naturliga följdfrågor man kanske inte kommit på annars i uppföljningen. Frågorna ger en bred bild av ungdomens situation vilket är bra för mig i uppföljning av placeringar. Specifika problemområden kan nå via följdfrågor eller separat samtal.”

”Bra om barnenkäten delas upp i två pga. stor skillnad på barnens mognad. Stor skillnad på vad de yngsta barnen kunde få för frågor samt orkade/klarade i jämförelse med äldre barn som är cirka 11 år (som kan få mer avancerade frågor och orkar med fler).”

Hur användarvänligt upplever du att Viewpoint är?

	%
Mycket	8,7
Ganska	30,4
Lite	8,7
Inte alls	39,1
Vet ej/Ej aktuellt	13

Total	100
-------	-----

Exempel på några fritextkommentarer:

”Nu har vi ju haft en betaversion i projektet och jag har ganska hög datorvana. Men jag har fått fixa rätt mycket för att få det att flyta bra för mig och mina kollegor. Dock har jag tagit på mig fixarrollen för att underlätta för kollegiet så det skulle bli lättare för dem att komma igång. Exempelvis har det blivit konstigt med inloggningen då vi skall logga in från specifik adress men man kommer till en annan om man bara skriver Viewpoint i Google. medarbetare försöker logga in på fel adress, det fungerar inte och man förstår inte varför... Ibland har vi haft bekymmer med att enkäterna blir på engelska. Den fullständiga versionen är säkert smidigare att arbeta i. Jag har dock fått mycket fin support från Murray, snabbt, trevligt och enkelt. Med facit i hand hade det varit lättare för mig att få igång mina kollegor om de inte hade upplevt VP som ”krångligt”. Det tror jag är ett viktigt insteg i socialtjänstens digitaliseringsprocess då jag upplever att organisationen generellt har ganska låg datorvana. Samtidigt är vår organisation tämligen belastad, vilket jag antar alla socialtjänster är, möts man då av tekniskt krångel tror jag digitaliseringsuppförbacken blir ännu brantare. Jag ser stora fördelar med att kunna infoga svarsrapporterna direkt i barnets akt, det har underlättat hanteringen mycket.”

”Mycket skulle behöva uppdateras och göras mer modernt. Ungdomarna som använder formuläret är vana att använda appar och digitala medel som är enkla och moderna med få knapptryck etc. Många av mina ungdomar har gett upp för att de fått tekniska problem (jag har fått printscreens och haft sms-konversationer där jag försöker handleda dem) eller inte förstått hur de ska ändra språk (vilket inte alltid fungerat) etc. Frågan är om det inte varit mycket lättare och bättre att skicka barnen en esmaker-enkät på mail/sms alternativt om SKR/annan aktör eller konsultfirma utforma en app. Ingen av mina ungdomar som gjorde första enkäten har svarat på den andra som jag skickade ut. Det krävs mycket motivering och uppmuntran för att de ska fylla i den, vilket är värdefull tid som jag hellre hade lagt på metoder som ger mig som socialsekreterare bättre information, där jag väljer frågorna och kan anpassa utifrån situation. Jag är verkligen för att vi har en digital enkät/app för systematiskt uppföljning men vi behöver ”ligga mer i tiden” hitta ett modernare verktyg och göra det mer användarvänligt för både oss och våra barn och ungdomar.”

”Med hänvisning till att vi inte lyckades ta oss över tröskeln, då systemet inte fungerade som det skulle vid de försök vi gjorde, behöver jag dessvärre svara ”inte alls”. För oss var det inte användarvänligt. Våra administratörer/testpersoner, som vi valde utifrån hög datakompetens, upplevde systemet och tekniken som gammal och omodern vilket jag tror minskade deras motivation till att använda det. Jag har dock hört att andra stadsdelar har bättre erfarenheter och har tyckt att systemet fungerar.”

Har ni använt resultaten på något sätt?

	%
Nej	21,7
Vet ej/Ej aktuellt	21,7
Ja. Beskriv på vilket sätt (i samtalen, i verksamheten osv):	56,5
Total	100

Exempel på några fritextkommentarer:

”Att gå igenom svaren tillsammans med barnet på uppföljningsmöte. Att barnet svarat på frågor redan innan mötet gör att det finns mer tid till att prata om svaren.”

”Vi har följt upp resultaten avidentifierat inom enheten för att lyfta i vilken riktning barnen och ungdomarna svarar om sin levnadssituation i sin placering (enheten handhar enbart långtidsplaceringar). Nu har vi inte gjort det för projektet är för kort, men att kunna följa barn och ungdomars svar om utvecklingen över tid är för mig högintressant på individ och gruppnivå. Det borde ju vara en kittlande funktion för ledningen med!”

Övriga medskick/kommentarer:

”Bra med ett verktyg, men hittills har detta för många trösklar för att det ska bli använt för mig. ”

”Bra idé, men borde kunna bli smidigare rent tekniskt. Hade varit smidigare med en app som barnen kan öppna i telefon istället för en websida. Kan barnens svar kopplas till en specifik handläggare, så att handläggare bara kan se sina ”egna” barns svar? Skulle underlätta för handläggare och inte medföra enorma sekretessproblem vilket nuvarande system gör. ”

”Digitalisering behövs - men det här fungerar inte alls.”

”Jag tycker att viewpoint borde vara ett krav för alla sdf, det fångar upp områden som jag annars missar. Har varit med flera gånger om att jag fångat problematik/oro för barnet som jag annars hade missat. Ett mycket bra verktyg.”

”Bra och positivt verktyg:) ”

”Skulle vara bra att fortsätta med digitala frågor till placerade barn.”

”Bra med ett sådant verktyg, dock inte Viewpoint. En mer modern och flexibel app/verktyg vore hjälpsamt.”

”Jag hoppas att vi kommer att hitta ett sätt att ställa frågor digitalt till barn inför möten kopplat till Stockholms nya datasystem ESSET. Jag tror att vi då ska tänka lite snävare åldersspann då jag har hört att andra har upplevt det för brett i Viewpoint. Jag tycker att det vore bra med olika typer av frågor beroende på vad vi vill följa upp, placering familjehem/HVB eller öppenvård. Jag tror också att den här typen av frågor kan användas inför samtal med barn under pågående utredning. Men ska vi sälja in något brett idag tror jag att tekniken behöver vara mer modern.”

Intervjuer med två deltagare i piloten

För att få en fördjupad bild av medarbetare och chefers upplevelse av Viewpoint har två intervjuer genomförts med personer från Stockholms stad som deltagit i piloten.



Sandra Pousette Liljefors, socialsekreterare i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

De viktigaste erfarenheterna från piloten är att det går att följa upp placeringar på ett mer systematiskt sätt. Vikten av att ställa exakt samma fråga flera gånger över tid. Hur tydligt det blir i ett ärende när barnet har svarat på frågorna flera gånger och det går att ha samtal

om hur barnet mått/haft det över tid och varför.

Fördelarna uppfattar jag handlar om att barn och ungdomar är mer vana och bekväma med digitala frågor än att ha ett personligt samtal med samtalsmaterial. Väldigt bra när barnen fyllde i frågorna innan socialtjänsten kom på hembesök, då kunde vi i samtal prata om svaren och utveckla dem istället för att börja från början. Jag uppfattar att flera av barnen kände sig viktiga när de fick svara på frågor på detta sätt, är inte säkert på varför men det kanske har att göra med att svaren sparas digitalt. En nackdel i början var när socialsekreteraren satt bredvid barnet som fyllde i svaren men inte såg dem på grund av liten text med mera. Då förlorades diskussionen om varför de valde vissa svar.

Jag hade under pilotperioden en ungdom som var väldigt frustrerad på socialtjänsten och, jag tänker att det var viktigt för honom att få kunna välja att han inte alls kunde prata med sin socialsekreterare (jag) eller blev lyssnad på. Om han inte hade svarat på Viewpoint hade han kanske inte på samma sätt haft en möjlighet att få ut de tankarna. Vi har pratat om hur vi ska samarbeta och har idag en fungerande kommunikation. Tänker att det är bra för barnen att få uttala sig om kontakten med sin socialsekreterare även om det säkert också är svårt att svara ärligt när det är socialsekreteraren som får svaren/sitter bredvid när de svarar.

Jag vill gärna att vi fortsätter med Viewpoint men att datasystemet utvecklas utifrån alla de synpunkter som vi haft tidigare. Synpunkterna handlar bland annat om hur själva hemsidan fungerar, hur vissa frågor och svar är formulerade samt smileys. Vi barnhandläggare och familjehemssekreterare har under pilottidens gång utvecklat arbetssättet runt Viewpoint och kan säkert gör det än mer, alltså hur vi arbetar med de svar vi får, hur vi involverar familjehemmet i svaren med barnens samtycke osv. Det räcker inte att ta emot svaren utan vi behöver även se till att arbeta med dem, särskilt när det framkommer något som är negativt.



Sandra Rosquist, enhetschef i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning

Den viktigaste erfarenheten från piloten är att vi fått ett verktyg i samtalen med barnen/ungdomarna som är heltäckande och där barnets röst synliggörs inom alla livsområden. Det är lätt att missa att ställa alla frågor, där hjälper Viewpoint till. Frågorna är också utformade på ett sådant sätt att barnet får möjlighet att utveckla sina tankar kring svaren som barnet ger. Det ger socialsekreterare en bra bild av nuläget och om det finns saker som barnet behöver som inte blir tillgodosett.

Samtliga medarbetare på enheten var inledningsvis mycket positiva och ivriga att komma igång med appen. Ganska snart fick vi svårigheter, problem med testmodulen och inloggning. Supporten på Viewpoint har fungerat bra med snabb återkoppling men det har inte gått att rätta till de tekniska problemen. När vi gick in i piloten trodde vi att Viewpoint var en app inte en webbaserad enkät. Socialsekreterarna tappade entusiasmen att arbeta med Viewpoint när det blev så tidskrävande med tekniken.

Viewpointfrågorna är ett bra komplement till BBIC:s uppföljningsdokument. Ett bra verktyg för att delaktiggöra barnen vid jourhemsplaceringar. Frågorna kan ge stöd för att få en tydligare bild av barnets/ungdomens uppfattning av vården. Enkäten kan på sikt hjälpa oss att jämföra barns uppfattning i olika placeringsformer, exempelvis nätverksplaceringar med jourhemsplaceringar. Viewpointfrågorna kan ge stöd att få en tydligare bild av barnets situation i och med att det är ett annat sätt att ställa frågor. Vi tänker oss att detta är även lämpligt att använda på öppenvårdsinsatser, utredningssamtal.

En av mina socialsekreterare uttrycker sig så här:

”Fördel är definitivt att barnets röst tydliggörs under placeringen, om det finns saker som de unge vill ändra på så blir det en möjlighet att lyfta det. Det ger ett bra underlag till de uppföljningarna vi gör. Jag tänker också att det kan vara ett led i att den unge känner att socialsekreteraren arbetar för att det ska bli så bra som möjligt för ungdomen. T ex fångade jag upp att en av mina ungdomar var i behov av externa samtalsstöd vilket initierades kort därefter. Jag har svårt att se någon nackdel för barnet ”

Vi ser många fördelar med att arbeta med digitala lösningar för att öka barns delaktighet vid utredningar och uppföljning av sina insatser. Vi behöver hitta kreativa sätt att låta barn komma till tals och delaktiggöra dem. Digitala lösningar är bra komplement till att få värdefulla inspel från barn och ungdomar. Digitala verktyg kan vara användbara för barn som behöver längre tid att reflektera över vad de vill förmedla till socialtjänsten. Vi vill gärna fortsätta att pröva en mer modern digital version och gärna utveckla och anpassa frågorna ännu mer till vår verksamhet. Viewpointfrågorna har varit bra men tekniken är uråldrig.

En annan av mina socialsekreterare uttrycker sig så här:

”Jag tycker det är väldigt bra, försöker komma ihåg att göra det vid alla placeringsuppföljningar. Jag tycker att alla socialsekreterare som arbetar med placeringar inom avdelningen ska arbeta med det här verktyget. Jag tror det vore bra med en ny genomgång för medarbetarna så man påminns om verktyget och det positiva med det. Det är helt klart ett arbete som ligger i linje med att stärka barnets röst inom vår verksamhet!”

SKR:s utvärdering

SKR: konstaterar i sin utvärdering att erfarenheterna från deltagande kommuner visar sammantaget positivt på att använda ett digitalt verktyg för att öka barns och ungas delaktighet. Kommunernas upplevelse är att barn och unga har reagerat positivt på att använda Viewpoint och det har resulterat till att få ett bra samtalsunderlag. De flesta deltagande har använt resultatet från enkäten för att ha fördjupade samtal med barnet/ungdomen och anser att det har givit mer tid i mötet åt att prata om barnets mående och situationen. Utmaningar som lyfts fram i utvärderingen handlar om användarvänligheten och att det fanns tekniska svårigheter, bland annat med hemsidan. Det hade underlättat om barn och unga hade kunnat logga in via en app istället för en webblänk. En erfarenhet är också att det krävs tid för att få in ett nytt arbetssätt.

SKR:s utvärdering i sin helhet finns på

<https://skr.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/digitaliseringinomsocialtjansten/digitaliseringsinsatser/socialtjansten/viewpointdigitaltjanstforattokabarnochungasdelaktighetinomsocialtjansten.27132.html>

Slutsatser och fortsatt arbete framåt

Som kan utläsas av resultaten är de allra flesta barn och unga som deltagit 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, vilket inneburit att färre barn och unga än väntat har fått ta del av Viewpoint. Med anledning svårigheterna med tekniken avser endast en av de deltagande stadsdelsförvaltningarna, Hägersten-Liljeholmen, att fortsätta använda Viewpoint även under 2020.

Med utgångspunkt i Socialstyrelsens kriterier för implementering kan konstateras att de medarbetare som deltagit har uppfattat metoden med digitala enkäter som relevant och den överensstämmer också med existerande värderingar gällande barns och ungas rätt till inflytande och delaktighet. Resultaten har varit lättillgängliga i form av barnen/ungas svar på enkäterna. Hindret har varit användbarheten, då tekniken har gjort att Viewpoint inte har uppfattats som lätt att använda. Sannolikt hade även en organisation med ett mer praktiskt stöd på plats från socialförvaltningen kunnat underlätta i införandet på några av stadsdelsförvaltningarna.

Det är också viktigt att minnas att förändring tar tid och att den faktiska testfasen för Viewpoint varit tidsmässigt begränsad. Berörda stadsdelsförvaltningar fick tillgång till systemet i april 2019 och utbildningar genomfördes lokalt under våren. Eftersom de flesta socialsekreterare sedan gick på semester dröjde det ända till hösten innan de första enkäterna skickades ut. Det innebär att testperioden i praktiken inte blev längre än något halvår. En sådan här omfattande omställning med både ny teknik och nytt arbetssätt kan antas behöva betydligt längre tid för fullt ut kunna implementeras och bli naturlig del av det löpande arbetet.

Utifrån att både barn/unga och medarbetare är positiva till digitala enkäter är det angeläget att Stockholms stad utreder och tar fram ett bättre fungerande och mer användarvänligt alternativ till Viewpoint och att det ges tillräcklig med tid för implementeringen och även ett mer omfattande praktiskt stöd från socialförvaltningen. Testperioden med Viewpoint har gett värdefulla inspel rörande hur enkäter till barn och unga skulle behöva utvecklas, bland annat vad gäller åldersgrupperna, vilket behöver tas tillvara. En möjlighet skulle kunna vara att komplettera stadens kommande nya system *Esset* med motsvarande teknik, som då även skulle kunna användas för vuxna brukare. Socialsekreterarna skulle i detta fall slippa användandet av parallella system och statistiken från enkäterna skulle sannolikt kunna kopplas ihop med övrig statistik i *Esset*.