



Handläggare: Karin Wallander
Telefon: 08-508 25 023

Till
Socialtjänstnämnden

Socialtjänst On-line

(Ersätter tidigare återremitterat ärende – Maria Ungdom On-Line)

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden beslutar att ansöka om 2 mnkr ur stadens e-tjänstprogram för att utveckla en e-tjänst för barn och ungdomar samt för att inrätta en samordningsfunktion för stadens uppsökande arbete på Internet.

Dag Helin

Eddie Friberg

Sammanfattning

Servicen till stadens invånare och näringsidkare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster som ska göra kontakten med stadens verksamheter enklare. Invånare och näringsidkare ska lätt komma i kontakt med Stockholms stad på det sätt som passar dem bäst. Staden satsar drygt 650 miljoner kronor på olika e-projekt och arbetet med detta samordnas av stadsledningskontoret inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Förvaltningen föreslår att

- en e-tjänst som kan erbjuda kvalificerat stöd och rådgivning till barn och ungdomar – ”Maria Ungdom on-line”- utvecklas
- det befintliga Nätverk Söderort utvecklas till att omfatta hela staden och att ansvaret för nätverkets webbplats flyttas över till Stockholms stad
- en samordningsfunktion inrättas på ungdomsjouren för stadens uppsökande arbete på Internet, sk nätvandring

Förvaltningen föreslår att 2 miljoner kronor söks ur stadens e-tjänstprogram för dessa projekt.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen i samverkan med berörd avdelning.

SotN återremitterade den 12 juni ärendet ”Maria Ungdom On-line – införande av en webbaserad stöd- och rådgivningstjänst”. Av återremissen framgår att det är angeläget att även få belyst hur sekretessen ska hanteras och hur man ska ta hand om de behov som kan framkomma genom den planerade e-tjänsten. Detta ärende ersätter det tidigare återremitterade ärendet med dnr 109-0341/2008.

E-tjänster

Servicen till stadens invånare och näringsidkare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster som ska göra kontakten med stadens verksamheter enklare. Invånare och näringsidkare ska lätt komma i kontakt med Stockholms stad på det sätt som passar dem bäst. Staden satsar drygt 650 miljoner kronor på olika e-projekt och arbetet med detta samordnas av stadsledningskontoret inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Maria Ungdom On-line

En prioriterad målgrupp bland stadens invånare är barn och ungdomar som behöver stöd och rådgivning. Maria Ungdom har idag en rådgivningstelefon dit ungdomar kan ringa och ställa frågor om droger mm till en socialsekreterare. Rådgivningstelefonen fyller en viktig funktion och många, både föräldrar och ungdomar, ringer dit för att få råd och hjälp.

Digitaliseringen i samhället innebär att socialtjänsten måste utveckla nya kanaler för att bättre nå barn och ungdomar på deras egna arenor. Internet är idag den mest naturliga kanalen för ungdomar när det gäller att söka information eller att kommunicera med omvärlden. Via Internet är ungdomar vana att snabbt få svar på sina frågor eller bli hänvisad vidare.

För att bättre kunna möta barns och ungdomars behov och snabbt fånga upp de som behöver socialtjänstens stöd föreslår förvaltningen att en e-tjänst för målgruppen – ”Maria Ungdom on-line”- utvecklas. Maria Ungdom har med sin långa erfarenhet och kompetens inom området stora möjligheter att utveckla en e-tjänst som kan erbjuda kvalificerat stöd och rådgivning till barn och ungdomar. Till e-tjänsten ska det kopplas en möjlighet för ungdomar att boka tid för samtal på Maria Ungdom.

Maria Ungdoms ambition är redan idag att tillgängligheten ska vara hög och att det ska vara en ”låg tröskel” för ungdomar in i verksamheten. En e-tjänst av detta slag skulle ytterligare öka tillgängligheten genom att ge ungdomar möjligheten att ställa frågor eller boka tid för samtal när som helst på dygnet. Erfarenheter visar också att det många gånger är lättare att ställa besvärliga eller känsliga frågor på detta sätt än genom ett telefonsamtal.

Maria Ungdom får många förfrågningar från skolelever på högstadie- och gymnasienivå som gör skolarbeten kring alkohol och andra droger. Det finns idag ingen möjlighet att besvara alla dessa förfrågningar vilket känns otillfredsställande. Att utöka kunskapen bland ungdomar kring alkoholens och drogernas skadeverkningar och risker är en viktig uppgift. En e-tjänst av det slag som här föreslås möjliggör spridandet av relevant information.

E-tjänsten Maria Ungdom on-line kan utvecklas inom den befintliga webbplats Stockholm. Förvaltningen föreslår att medel söks ur stadens e-tjänstprogram för en projektanställd socialsekreterare under ett år samt för kostnaderna att utveckla tjänsten. Uppdraget för den projektanställda socialsekreteraren blir, förutom att utveckla innehållet i e-tjänsten och svara på frågor, att marknadsföra tjänsten samt att följa upp de frågor som kommer in och analysera de trender som frågorna visar. Maria Ungdom on-line ska vara nära knuten till ungdomsjouren.

En frågeställare ska få ett personligt svar till sin egen mailadress och den projektanställda socialsekreteraren ska fungera som en länk till ordinarie verksamhet när det finns behov av skydds-/stödinsatser på samma sätt som ungdomsuppsökarna arbetar. Frågor från enskilda personer ska inte publiceras på webbplatsen, utan kommer att hanteras enligt de bestämmelser som gäller för handläggning av socialtjänstärenden, dvs med beaktande av bl a sekretesslagen. Maria Ungdom On-line kan däremot innehålla en allmän sida med aktuell information om verksamheten på olika språk samt de vanligaste frågorna och svaren.

Nätverk för uppsökare/fältare

Sedan 2005 finns ett samverkansprojekt mellan Söderorts polismästardistrikt, SL och stadsdelsförvaltningarna i Söderort. Lugna Gatan och ordningsvakter från säkerhetsbolaget G4S har deltagit genom SL. Det huvudsakliga, övergripande målet är att effektivisera det brottsförebyggande arbetet genom att samordna befintliga resurser på ett ändamålsenligt sätt och vid behov styra resurser till rätt platser.

En utvärdering av projektet har genomförts av Preventionscentrum Stockholm och bedömningen var att det är väl motiverat att verksamheten fortsätter. Av utvärderingen framgår att grundidéerna bakom Nätverk Söderort väl motsvarar stadens riktlinjer för brottsförebyggande arbete. Vidare att samverkan av detta slag är särskilt viktig för upptäckt av minderåriga i riskzon och med behov av stöd från samhället. Nätverk Söderort är numera permanentad.

Nätverk Söderort har en hemsida www.natverksoderort.se där de deltagande parterna kommunicerar och samverkar. Hemsidan administreras idag av SL. Ungdomsjourens chef deltog den 21 april 2008 i ett möte om Nätverk Söderort. Vid detta möte diskuterades bl a en utvidgning av nätverket till att omfatta hela staden.

Förvaltningens uppfattning är att det finns ett stort behov av ett verktyg för att förbättra samverkan och utbytet mellan stadens fältförlagda personal. Exempelvis kan man på sidan se hur kollegorna i grannstadsdelarna bemannar och sedan planera utifrån detta. På denna webbplats läggs inga sekretessbelagda uppgifter ut utan enbart stadsgemensam information. Detta ger fältarbetet på de olika förvaltningarna bättre förutsättningar att agera som en stad och inte som enskilda delar.

Förvaltningen har övervägt att denna samverkansyta skulle kunna finnas inom ramen för stadens intranät som samtliga anställda i staden har tillgång till. Nackdelen med denna placering är att man utesluter viktiga samverkanspartners såsom polisen och frivilligorganisationer. Förvaltningen föreslår därför att det befintliga Nätverk Söderort utvecklas till att omfatta hela staden och att ansvaret för nätverkets webbplats flyttas över till Stockholms stad. Detta är också ett önskemål från de deltagande parterna. Förvaltningen avser även här att ansöka om medel ur stadens e-tjänstprogram för att utveckla ett Nätverk Söderort för hela staden.

Uppsökande arbete på nätet – ”nätvandring”

I takt med internetutvecklingen har en ny ungdomsarena vuxit fram, bl a genom olika sk nätcommunities där ungdomar kommunicerar. Den självklara mötesplatsen för ungdomar har i stor utsträckning flyttat ut på nätet och allt fler ungdomar möts där. Det är därför angeläget att det uppsökande arbetet också sker där ungdomarna är genom sk nätvandring.

Tanken med att nätvandra är att finnas till hands, knyta nätkontakter som sedan kan bli verkliga kontakter. Syftet är också att hålla sig uppdaterad på vilka sidor och communities som ungdomarna är på för att därigenom kunna använda nätet som ett arbetsverktyg. En stor del av ungdomarnas planering inför helger och fester sker också på nätet.

Ungdomsjouren arrangerade i april 2008 en halvdag ”Uppsökande arbete med ungdomar – ny inriktning” med fältassistenter och uppsökare från stadsdelsförvaltningarna. Frågan om nätvandring diskuterades och med undantag av en stadsdelsförvaltning har alla minst en fältassistent som bedriver uppsökande arbete på nätet.

Förvaltningens uppfattning är att det finns ett behov av en samordningsfunktion centralt i staden för att öka kompetensen kring internet, var på nätet ungdomarna finns och vilka riktlinjer som ska gälla för stadens uppsökande arbete på Internet. Förvaltningen föreslår att en sådan samordningsfunktion inrättas på ungdomsjouren och att denna även aktivt



nätvandrare. Förvaltningen föreslår vidare att medel söks ur stadens e-tjänstprogram för en projektanställd socialsekreterare under ett år samt för kostnaderna att utveckla denna funktion.

Förvaltningen uppskattar kostnaderna för de ovan angivna projekten till i storleksordningen 2 miljoner kronor och föreslår att dessa medel söks ur stadens e-tjänstprogram.