

## Förstudierappport

### Ökad tillgänglighet av kuratorsstöd på ungdomsmottagningar

Jonas Nordqvist, Sara Broger, 2023-08-14

<b>1</b>	<b>Bakgrund .....</b>	<b>4</b>
1.1	Överenskommelsen.....	4
1.2	Delat huvudmannskap .....	4
1.3	Ungdomsmottagningen Online.....	4
<b>2</b>	<b>Syfte och mål med förstudien .....</b>	<b>4</b>
2.1	Metod.....	5
2.2	Avgränsningar.....	6
2.3	Beroenden .....	6
2.4	Intressenter .....	6
<b>3</b>	<b>Problem och behov .....</b>	<b>6</b>
3.1	Att hitta en ungdomsmottagning.....	6
3.2	Att boka en tid hos en ungdomsmottagning .....	7
3.3	Att ge råd och stöd till ungdomar .....	7
3.4	Hur ungdomar vill ha råd- och stöd.....	7
3.5	Medarbetarnas syn på ökad tillgänglighet .....	9
3.6	Effekter av ökad tillgänglighet .....	9
<b>4</b>	<b>Andra regioners sätt att lösa tillgänglighetsfrågan.....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Förslag på lösningar för ökad tillgänglighet av kuratorsstöd på ungdomsmottagningar .....</b>	<b>10</b>
5.1	Gör det enkelt att hitta information om länets ungdomsmottagningar.....	10
5.2	Skapa en kommungemensam app.....	11
5.3	Juridiska förutsättningar .....	11
5.4	Finansiering och förvaltning .....	12
<b>6</b>	<b>Förslag på gemensam teknisk lösning och finansiering av denna.....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Förslag på genomförandeprojekt.....</b>	<b>14</b>
7.1	Etablera projektorganisation .....	14
7.2	Skapa projektplan .....	14
7.3	Köpa in teknisk lösning .....	14
7.4	Anpassa teknisk lösning .....	15
7.5	Införa teknisk lösning.....	15
7.6	Avsluta införandeprojekt .....	15
<b>8</b>	<b>Resursberäkning för genomförandeprojekt och förvaltning .....</b>	<b>15</b>

8.1	<i>Beräkning genomförandeprojektet</i>	15
8.2	<i>Beräkning förvaltning</i>	16
<b>9</b>	<b>Beskrivning av funktionella krav på den tekniska lösningen</b>	<b>16</b>
9.1	<i>App och startsida</i>	16
9.2	<i>Kontaktuppgifter</i>	16
9.3	<i>Generell information</i>	16
9.4	<i>Skicka meddelande och chatta</i>	17
9.5	<i>Boka möte på ungdomsmottagning</i>	17
9.6	<i>Videosamtal</i>	18
9.7	<i>Data</i>	18

## 1 Bakgrund

Storsthlm har getts i uppdrag att utreda hur behovet av ökad tillgänglighet genom digitala tillgänglighetslösningar och e-tjänster kan realiserars. Därav denna förstudie. Förstudien är en del av det större uppdrag Storsthlm getts av länets kommuner som handlar om att kartlägga hur de kommungemensamma frågorna på länets ungdomsmottagningar ska organiseras och hanteras på längre sikt.

### 1.1 Överenskommelsen

Ett övergripande mål i överenskommelsen är att ”ungdomsmottagningar är en lättillgänglig arena för ungdomarna, där ungdomars behov och lokala förutsättningar är i fokus”. Överenskommelsen säger också att det krävs ett utbud av olika kontaktvägar in i verksamheten däribland digitala tillgänglighetslösningar och e-tjänster.

### 1.2 Delat huvudmannaskap

Stockholms läns ungdomsmottagningar har delat huvudmannaskap och drivs av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och länets kommuner i samverkan. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen levererar medicinsk verksamhet och kommunerna psykosociala insatser. Region Stockholm ansvarar således för insatser som tillhandahålls av barnmorska och gynekolog, medan kommunerna ansvarar för insatser som tillhandahålls av kurator.

### 1.3 Ungdomsmottagningen Online

Då ungdomars behov av digitalt kuratorstöd identifierats, initierades i mars 2022 ett projekt med en anställd kuratorstjänst där region Stockholm ansvarade för både den tekniska lösningen och för själva kuratorstjänsten. Fram till årsskiftet 2023 var två kuratorer anställda av SLSO för att arbeta med kuratorstöd i tjänsten UM-Online (via Alltid Öppet).

Syftet med projektet var dels att tillgodose behovet av tillgänglighet för ungdomar avseende kurativt stöd, dels att utreda om kommunerna kunde ansluta sig till Regionens tekniska lösning och på så sätt tillgodose behovet av ökad tillgänglighet. Det senare visade sig inte vara möjligt då Regionens lösning inte medger att ungdomar kan vara anonyma, samt att registrering av personuppgifter ”inte bedöms som tillåtet inom ramen för den råd- och stödgivande verksamheten”<sup>1</sup> inom ungdomsmottagningar.

## 2 Syfte och mål med förstudien

Syftet med förstudien är att ta fram och värdera förslag på hur behovet av ökad tillgänglighet inom ungdomsmottagningarnas kurativa verksamhet kan tillgodoses. Här ingår att göra en översiktlig bedömning av tekniska och juridiska förutsättningar och hur den bakomliggande organisationen av stöd skulle kunna utformas.

---

<sup>1</sup> Vissa juridiska frågeställningar rörande dokumentation för kurator inom ungdomsmottagningens verksamhet, <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1978536>

Målet med förstudien är att skapa ett underlag för beslut av ett genomförandeprojekt som uppfyller syftet men som även är hållbart över tid. Förslaget i förstudien bör dels gynna samverkan kommuner emellan, dels samverkan mellan huvudmännen.

Med ökad tillgänglighet till ungdomsmottagningar menas att det ska vara enkelt och smidigt för ungdomar att hitta, kontakta och få råd och stöd från kommunens kuratorer.

## 2.1 Metod

Förstudien har i huvudsak bedrivits av en arbetsgrupp bestående av fem representanter från ungdomsmottagningar i fyra av länets kommuner tillsammans med en projektledare och en verksamhetsutvecklare från Storsthlm. Arbetsgruppen har träffats under tio workshops i syfte att utveckla en processkarta som underlag för de tekniska lösningar som kommer krävas.

Ungdomars perspektiv på tillgänglighet har inhämtats genom en enkät som delats ut till ungdomar som besökt ungdomsmottagningar i Solna, Haninge, Lidingö, Odenplan och Nacka. Ungdomsrådet V-kung från Värmdö har också bidragit med sina synpunkter.

I förstudien har flera referensgrupperingar bidragit med inspel på arbetsgruppens arbete. En kommunal referensgrupp bestående av utredare från Stockholm stad, två enhetschefer från Solna ungdomsmottagning samt Sundbybergs ungdomsmottagning, två kuratorer från Täby ungdomsmottagning och en kurator från Nynäshamns ungdomsmottagning. Samtal med avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt digital verksamhetsutvecklare Region Stockholm har genomförts.

Juridisk kompetens har inhämtats genom samtal med jurist tillika författare av *Rättsliga förutsättningar för drift av ungdomsmottagningar*<sup>2</sup>. Juridiska perspektiv har även inhämtats genom samtal med upphandlingsjurist samt dataskyddsombud.

Under den generella behovsinventeringen som gjorts på ungdomsmottagningarna under våren 2023 har mottagningarnas synpunkter inhämtats. I maj 2023 genomfördes även ett dialogmöte kring kommungemensam teknisk lösning då synpunkter från deltagarna inhämtades. Inbjudna var chefer och medarbetare från ungdomsmottagningarnas kommunala del men även verksamhetsutvecklare, digitaliseringsledare och andra yrkesgrupper med intresse av ökad tillgängligheten genom digitala lösningar.

Behoven hos länets kuratorer har också kartlagts genom en kuratorsträff i april 2023 då 65 kuratorer deltog.

Möten har genomförts med fyra skilda leverantörer som berättat om vad de kan erbjuda utifrån de definierade behoven av ökad tillgänglighet.

---

<sup>2</sup> Rättsliga förutsättningar för drift av ungdomsmottagningar  
<https://www.storsthlm.se/media/skabupxy/r%C3%A4ttsliga-f%C3%B6ruts%C3%A4ttningar-f%C3%B6r-drift-av-ungdomsmottagningar-kompletterad-20190321.pdf>

## 2.2 Avgränsningar

Denna förstudie har enbart fokus på att öka tillgängligheten för ungdomen till ungdomsmottagningar. I de fallen krav/möjligheter/behov uppkommer under förstudien, där nytta uppstår för de som arbetar på ungdomsmottagningar, kommer dessa enbart beaktas om de är avgörande för att öka tillgängligheten för ungdomarna.

Förstudien har inte i uppdrag problematisera den nu föreliggande överenskommelsen eller de juridiska ställningstaganden som ligger till grund för denna.

## 2.3 Beroenden

Det kan finnas kommuner i länet som försöker lösa samma problem. I dagsläget finns kommuner som till exempel har e-tjänster eller andra tekniska lösningar som ökar tillgängligheten. Förstudien bör beakta dessa.

## 2.4 Intressenter

Intressenter är ungdomar, ungdomsmottagningar och andra verksamheter hos en kommun.

# 3 Problem och behov

## 3.1 Att hitta en ungdomsmottagning

De första en ungdom måste göra för att kontakta en ungdomsmottagning är att hitta information om vart de ska vända sig och hitta kontaktuppgifter. Det finns olika ställen med information om hur man kontaktar en ungdomsmottagning. Respektive kommun har en webbsida där man berättar om sin ungdomsmottagning. 1177 har en sida med information.<sup>3</sup> Region Stockholm har en webbsida med information.<sup>4</sup> Den kanske mest välbesökta är den nationella webbplatsen UMO.se<sup>5</sup>, då den är välkänd och har mycket information. Där finns också kontaktuppgifter till varje ungdomsmottagning i landet.

Det finns idag skillnader i hur ungdomsmottagningarnas verksamhet beskrivs på dessa olika webbplatser vilket kan skapa otydlighet för ungdomarna. Otydligheten kan leda till att det inte alltid är enkelt för ungdomarna att veta till vilket telefonnummer man ska ringa, då det ofta finns olika för den medicinska verksamheten och den kurativa.

Förutom att ringa eller besöka en ungdomsmottagning erbjuder dessutom Regionen kontakt via 1177.se och Regionens app *Alltid Öppet*. Den ingången går under namnet Ungdomsmottagning Online<sup>6</sup>. Det framgår inte att dessa digitala kontaktvägar enbart leder till Regionens del av verksamheten och inte till kommunernas.

---

<sup>3</sup> <https://www.1177.se/Stockholm/sa-fungerar-varden/varden-i-stockholms-lan/hjalp-att-valja-mottagning/ungdomsmottagningar/>

<sup>4</sup> <https://www.ungdomsmottagningarna.se/>

<sup>5</sup> <https://www.umo.se/>

<sup>6</sup> <https://www.ungdomsmottagningarna.se/har-finns-vi/ungdomsmottagningen-online/>

## 3.2 Att boka en tid hos en ungdomsmottagning

För att hjälpa ungdomar behövs ofta en tid bokas. Tidsbokning skulle kunna göras vid fysiska besök, telefon eller digitalt via text, video. Idag är det enbart Regionen som har möjlighet att erbjuda tidsbokning digitalt (med få undantag).

Regionen kan påminna om besök automatiskt, men om påminnelse om bokad tid görs av kommunen till ungdomarna, görs den manuellt.

## 3.3 Att ge råd och stöd till ungdomar

Syftet med att kontakta en ungdomsmottagning är att ta del av de tjänster som dessa erbjuder, varav en stor del handlar om råd och stöd. Råd och stöd kan ges antingen vid fysiska besök, telefon eller digitalt via text eller video. Kommunerna är idag hänvisade till att enbart ge råd och stöd vid fysiska besök, telefon och till viss del videobesök. Dessa videobesök kan dock på de allra flesta mottagningar inte bokas av ungdomarna själva utan de behöver först fått kontakt med en kurator genom till exempel telefon.

## 3.4 Hur ungdomar vill ha råd- och stöd

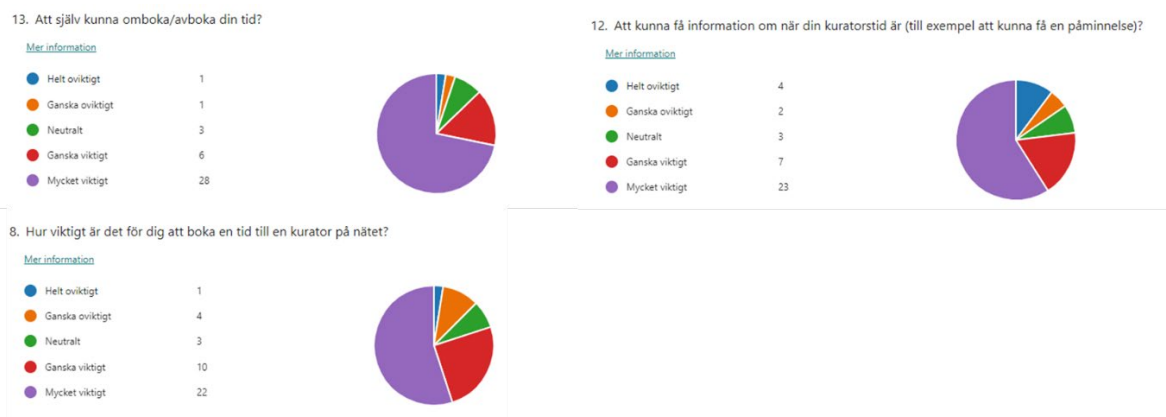
### 3.4.1 Enkätresultat

Det är 39 ungdomar mellan 12-22 år som har svarat på enkäten. Av dessa ungdomar definierar sig 19 personer som "kvinnor" och 20 personer som "män". De flesta (78 %) har inte tidigare haft kontakt med kurator på ungdomsmottagning. Av de "män" som svarade på enkäten hade endast en person besökt en kurator på ungdomsmottagningen.

62 % vill helst ta kontakt med en kurator via hemsida/online, 36 % vill helst ta kontakt genom telefon.

I enkäten kan vi se att för de ungdomar som svarat är det viktigast att själva ha kontroll över sin tid. 75 % anser att det är mycket viktigt eller viktigt att kunna boka en tid till kurator på nätet. 87 % tycker att det är mycket viktigt eller viktigt att kunna omboka sin tid och 66 % tyckte att det var viktigt eller mycket viktigt att kunna få information om när kuratorstiden är, till exempel genom en påminnelse. (tabell 1)

Tabell 1.



Vad gäller vikten av att kunna erbjudas videobesök, besök på plats eller att skriva med en kurator är svaren mer varierade.



## 3.4.2 Tidigare studier

Under 2021 gjordes en barnkonsekvensanalys<sup>7</sup> inför omorganiseringen av ungdomsmottagningarna i Stockholms län. I denna beskrivs betydelsen av att kunna ta kontakt med ungdomsmottagningen digitalt. På frågan ”Hur viktiga är följande saker för dig om du besöker ungdomsmottagningen” svarar 47 procent att det är ”Mycket viktigt” att kunna boka ett videomöte online med ungdomsmottagningen. Vidare svarar 41 procent respektive 42 procent att det är ”Mycket viktigt” att kunna chatta med kurator respektive barnmorska online.

I Sveriges kommuner och regioners (SKR) studie *Ungdomsmottagningar och ungas sexuella hälsa – nuläge och vägar framåt från 2020*<sup>8</sup> beskriver författarna att Socialstyrelsen undersökt besök för psykisk ohälsa och funnit att cirka åtta av tio besökare var flickor, men att pojkar verkade något mer benägna att söka stöd och svar på frågor online. Exempelvis kände nära åtta av tio pojkar till ungdomsmottagningen på nätet, UMO.se, och sex av tio av dessa pojkar hade minst en gång besökt UMO.se. I studien lyftes därmed att besök online kan stärka tillgängligheten till ungdomsmottagningarnas tjänster för unga. Detta kan enligt studien vara särskilt viktigt för unga som bor i glesbygd, hemmasittande ungdomar samt för de ungdomar som inte vill besöka en fysisk mottagning av rädsla för att någon ska få kännedom om det. Digitalt stöd, menar SKR kan även stärka tillgängligheten för pojkar eftersom de generellt sett har en större benägenhet att söka stöd online.

En annan fråga, som det i barnkonsekvensanalysen<sup>9</sup> föreslås bör prioriteras framöver, är möjligheten att erbjuda ungdomar mer digitala alternativ till vård och stöd inom ramen för ungdomsmottagningens verksamhet. Annars ser rapporten en risk att vissa grupper av unga så som pojkar, ungdomar med funktionsnedsättning och ungdomar med begränsad tid och möjlighet att resa till ungdomsmottagningen inte kommer att ha samma möjligheter till besök.

Sammanfattningsvis konstaterar förstudien att det är en viktig del i att öka tillgängligheten till ungdomsmottagningarnas kurativa verksamhet att erbjuda ökad egenmakt för ungdomarna. Det innebär att unga ska ha möjlighet att boka, omboka och bli påmind om sin tid. Att ungdomarna själva har stort inflytande över sitt besök på ungdomsmottagningen ligger även i linje med samverkansöverenskommelsen<sup>10</sup> som

<sup>7</sup> <https://www.storsthlm.se/media/fcm1ck34/bka-ungdomsmottagningen.pdf>

<sup>8</sup> 7585-880-7.pdf (skr.se)

<sup>9</sup> <https://www.storsthlm.se/media/fcm1ck34/bka-ungdomsmottagningen.pdf>

<sup>10</sup> Stockholms ungdomsmottagningar Överenskommelse mellan Region Stockholm, Storsthlm och kommuner i Stockholms län, sid 4



fastslår att ungdomsmottagningen ska vara en lättillgänglig arena för ungdomarna, där ungdomars behov och lokala förutsättningar är i fokus.

Vidare är det centralt att mottagningarna kurativa del kan erbjuda olika alternativ för kontakt eftersom det är tydligt att ungdomar föredrar olika sätt att kontakta och få råd- och stödsamtal på en ungdomsmottagning. Att erbjuda flera vägar in tycks vara särskilt viktigt i fråga om att nå särskilt utsatta grupper.

## 3.5 Medarbetarnas syn på ökad tillgänglighet

Under våren 2023 har en behovsinventering gjorts hos länets ungdomsmottagningar. Syftet har varit att undersöka hur den kurativa verksamheten hanteras och organiseras på längre sikt. Behoven har inventerats dels genom samtal med enhetschefer och kurator, dels genom en kuratorsträff där alla länets kuratorer bjöds in. Under maj 2023 genomfördes även ett dialogmöte då synpunkter från deltagarna inhämtades.

Det som sammanfattningsvis framkommit under behovsinventeringen är att mottagningarna ser ett behov av att tillgängliggöra stödet för ungdomar. Framför allt genom ett bokningssystem som gör det möjligt för ungdomen att boka samt omboka en tid. Det har också framkommit att det för kommunerna är viktigt att en digital lösning kan anpassas för att passa ungdomars specifika behov i en särskild kommunen.

## 3.6 Effekter av ökad tillgänglighet

Ungdomar har behov av snabba, enkla och för dem effektiva sätt att få kontakt och råd och stöd från ungdomsmottagningen. Vad gäller medarbetarna på ungdomsmottagningarna har även de samma behov av att effektivt kunna utföra sina arbetsuppgifter.

'Ökad tillgänglighet' är i sig effekten av tekniska lösningar för att snabbt och enkelt kunna kontakta, boka tid och få råd och stöd. Effekten av ökad tillgänglighet genom att tillhandahålla dessa tekniska lösningar, är att de behov som ligger till grund för kravet på tillgänglighet i överenskommelsen<sup>11</sup> tillfredsställs.

Kortfattat är den önskade långsiktiga effekten av ökad tillgänglighet att nå ungdomar som tidigare inte tog kontakt med ungdomsmottagningar på grund av socioekonomiska faktorer och öka kontakten med grupper som i dag inte nyttjar ungdomsmottagningar i samma utsträckning som övriga; exempelvis killar, HBTQ-ungdomar, hedersutsatta ungdomar, ungdomar med funktionsnedsättning, socioekonomiskt utsatta ungdomar, samt nyanlända ungdomar<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Stockholms ungdomsmottagningar Överenskommelse mellan Region Stockholm, Storsthlm och kommuner i Stockholms län, sid 8

<sup>12</sup> ibid

## 4 Andra regioners sätt att lösa tillgänglighetsfrågan

Trots att många andra regioner i Sverige inte har delat huvudmannaskap samt erbjuder tidsbokning och andra digitala tjänster inom ungdomsmottagning är det många som även har skapat en app. Troligen för att ytterligare öka tillgänglighet för ungdomar genom att göra det enkelt att hitta och snabbt att boka tid samt ytterligare underlätta kontakt med ungdomar som av olika anledningar inte har enkelt att ta sig till ungdomsmottagning.



Ovan är en del av de ungdomsmottagnings-appar som finns att hitta på Google Play. Att kunna vara tillgänglig på en mobil enhet trots att det finns andra tekniska möjligheter genom till exempel e-tjänster verkar vara något som är önskvärt. Det anser även Region Stockholm i och med att man lagt till ungdomsmottagningsfunktionalitet i appen Alltid Öppet.

## 5 Förslag på lösningar för ökad tillgänglighet av kuratorsstöd på ungdomsmottagningar

Förstudien har lett fram till förslag på två aktiviteter för att uppnå ökad tillgänglighet:

### 5.1 Gör det enkelt att hitta information om länets ungdomsmottagningar

I punkten 3.1 ovan beskrivs några av de förbättringsmöjligheter som finns. För att möta dessa behövs en mer omfattande översyn över hur länet tillhandahåller information om ungdomsmottagningarnas verksamhet och hur man kontaktar dessa. Denna förstudie ger således inget förslag på genomförande i denna del. De beräkningar av kostnader och resursåtgång, som förstudien i övrigt presenterar, inbegriper inte denna del.

Frågan om information om ungdomsmottagningarna och deras tjänster samt kontaktinformation kommer att aktualiseras i förstudiens förslag på genomförandeprojekt (se nedan). I det arbetet kommer dagens hela utbud av information, hur den presenteras för ungdomarna och hur ungdomar ska navigera och förstå rätt, att behöva ses över.

## 5.2 Skapa en kommungemensam app

Utifrån kartläggningen är det önskvärt att hitta en teknisk lösning för att ge ungdomar ett enkelt och smidigt sätt att:

- hitta information om ungdomsmottagningar
- hitta kontaktuppgifter
- kunna boka tider
- kunna få råd och stöd via text eller video

Förstudien har träffat fyra leverantörer som har tekniska lösningar som möter dessa behov. Gemensamt för alla leverantörer är att de har molnbaserade plattformar (som inte behöver installeras lokalt), med ett gränssnitt för kunden (ungdomen) och ett administrativt gränssnitt för medarbetare (kuratorer). Ungdomens gränssnitt är anpassat för mobila enheter och kan antingen levereras genom nedladdningsbar app eller som ett webbgränssnitt.

Kuratorernas gränssnitt innehåller bland annat funktionalitet för att hantera bokningar, schemaläggning (registrera bokningsbara tider) samt ge råd och stöd och via text och video.

Leverantörernas plattformar kan anpassas till ungdomsmottagningarnas process och krav på informationssäkerhet.

I förstudien har inte några tekniska hinder till att öka tillgängligheten till kommunernas kuratorer kunnat identifierats.

## 5.3 Juridiska förutsättningar

I ett genomförande behöver hänsyn tas till juridiska aspekter. En redan genomförd gedigen utredning behandlar utrymme för dokumentation, behandling av personuppgifter och uppdraget ur ett juridiskt perspektiv.<sup>13 14</sup> I utredningen framkommer vikten av att ungdomar erbjuds anonymitet och att denna inte villkoras på något sätt. Samma stöd och hjälp ska erbjudas oavsett om ungdomen väljer att vara anonym eller inte.

### 5.3.1 Hantering av personuppgifter

Även om det ska vara möjligt för ungdomar att vara anonyma kommer en kommungemensam teknisk lösning att innebära att personuppgifter hanteras. Dels kommer uppgifter om kommunanställda och systemadministratörer finnas, dels kan det inte säkerställas att inte ungdomars personuppgifter kan komma att hanteras. Detta då systemet inte kan eller bör förhindra att ungdomar självmant lämnar personuppgifter mer eller mindre omedvetet, i text eller över video.

---

<sup>13</sup> Rättsliga förutsättningar för drift av ungdomsmottagningar  
<https://www.storsthlm.se/media/skabupxy/r%C3%A4ttsliga-f%C3%B6ruts%C3%A4ttningar-f%C3%B6r-drift-av-ungdomsmottagningar-kompletterad-20190321.pdf>

<sup>14</sup> Vissa juridiska frågeställningar rörande dokumentation för kurator inom ungdomsmottagningens verksamhet,  
<https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1978536>

En teknisk lösning som hanterar (känsliga) personuppgifter ställer krav på leverantör och användare av systemet (dock ej ungdomen). Dessa krav föreligger i ett flertal nu existerande tekniska lösningar hos kommuner och även på Storsthlm (Gymnasieantagningen) och utgör därmed känd materia. En eventuell upphandling av gemensam teknisk lösning för ungdomsmottagningar bör dock föregås av en risk- och konsekvensanalys för att komma fram till rätt nivå på informationssäkerhetskrav gentemot leverantör och användare av systemet.

## 5.4 Finansiering och förvaltning

Förstudien ser tre alternativ för finansiering och förvaltning av en framtida lösning. Nedan beskrivs för- och nackdelar med dessa förslag.

### 5.4.1 Kommunerna köper och utvecklar lösning var för sig

Under den kartläggning som genomfördes på länets ungdomsmottagningar under våren 2023 framgick att vissa kommuner självständigt är i process att hitta lösningar för att flera av socialtjänstens/elevhälsans insatser ska bli mer tillgängliga för målgruppen. I detta arbete ingår i vissa fall ungdomsmottagningar. Att ha samma system för till exempel alla socialtjänstens insatser för råd- och stöd blir förstas kostnadseffektivt för den enskilda kommunen. Dock är det i dagsläget endast ett fåtal kommuner som påbörjat denna process, vilket innebär att det är svårt att beräkna när det för ungdomarna finns en länsgemensam bild, där alla kommuners ungdomsmottagningar erbjuder liknande lösningar. Det kan heller inte anses som tillgängligt för ungdomar som besöker olika ungdomsmottagningar att behöva använda sig av olika lösningar för respektive mottagning.

### 5.4.2 Kommunerna köper var för sig lösning som är anpassad för länets kommuner enligt gemensam kravspecifikation. Förvaltning kan ske lokalt i kommunerna.

Det är en tidskrävande process att ta fram en gemensam kravställning som alla kommuner självständigt kan godkänna. Förstudien ser stora risker med att endast vissa kommuner då kommer att använda sig av en gemensam kravställning och det länsgemensamma perspektivet går förlorat.

### 5.4.3 Storsthlm ges i uppdrag att köpa in lösning som kan användas av kommunerna. Förvaltning sköts av Storsthlm.

I år finns 5 miljoner kr för att användas till länsgemensamma satsningar. Dessa medel skulle kunna användas för att köpa in och förvalta en gemensam teknisk lösning. Detta skulle innebära att kommunerna använder ett och samma system, att förvaltningen sker centralt samt att användandet av systemet hos respektive kommun initialt inte genererar kostnader för kommunerna.

## 6 Förslag på gemensam teknisk lösning och finansiering av denna

Sammantaget har förstudien lett fram till förslaget att Storsthlm ges i uppdrag att köpa in, införa, förvalta och vidareutveckla en gemensam teknisk lösning för

ungdomsmottagningar i Stockholms län. Lösningen beskrivs närmare i kap 9 nedan. Uppdragets samtliga aktiviteter ska finansieras med hjälp av medel för läns gemensamma satsningar.

Förstudien föreslår också att Storsthlm ges i uppdrag att utvärdera effekterna av en läns gemensam lösning. Dessa effekter ska utökas till att inte enbart omfatta ungdomars tillgänglighet till ungdomsmottagningar och konsekvenser av dessa, utan även omfatta interna samverkans- och verksamhetseffekter som en direkt följd av ett gemensamt system eller som möjliga effekter om systemet vidareutvecklas.

Syftet med att utvärdera effekterna, enligt ovan, är att ge underlag till beslut om framtida finansiering, då medel för läns gemensamma satsningar sannolikt inte är en hållbar finansieringslösning över tid. Om, eller när, läns gemensamma satsningar inte kan finansiera lösningen ska det finnas underlag för att jämföra kommunernas framtida kostnader för lösningen med värdet av de effekter som lösningen ger.

Förstudien har inhämtat prisindikationer från leverantörer av lösningar. Dessa landar på ca 2,5 miljoner kr/år. Detta ger vid hand att lösning kan (om beslut fattas om detta) finansieras av läns gemensamma satsningar under 2023 samt 2024. Med stor sannolikhet även under 2025.

För att ge en bild av vilka effektmål och monetära värden av dessa som bör uppnås på respektive kommun genom god förvaltning, vidareutveckling och samverkan med Regionen kan man fördela kostnaderna på kommunerna enligt olika principer. En fingervisning skulle kunna vara följande (om en gemensam teknisk lösning kostar ca 2,5 miljoner kr/år).

<u>Kommuninvånare</u>	<u>Kostnad/år</u>
<30'	36 000 kr
30'-50'	60 000 kr
50'-100'	90 000 kr
>100'	120 000 kr
Stockholm	570 000 kr

Det är alltså dessa värden som ska jämföras med de effekter som fås av den gemensamma tekniska lösningen. Här bör noteras att behovet av ökad tillgänglighet genom tekniska lösningar redan identifierats i överenskommelsen. Effekten av den ökade tillgängligheten har dock ej värderats i kronor och utgör en delmängd av totala effekten som ska uppnås för att en gemensam teknisk lösning ska vara ekonomisk försvarbar. Av den delen av kostnaderna ovan som kan motiveras genom enbart högre tillgänglighet för ungdomar, återstår kostnader som kan motiveras genom effektivare arbetssätt och samverkan.

Ovanstående kostnader omfattar enbart avgifter för användandet av systemet. Utöver dessa tillkommer kostnader för resurser för att köpa in och införa den tekniska lösningen (genomförandeprojektet) samt kostnader för resurser för förvaltning och vidareutveckling. Dessa kostnader kommer att i detalj beräknas som ett steg i genomförandeprojektet (projektplanen nedan) och beräkningen bör utgöra en avstämnings-/besluts punkt för en styrgrupp.

## 7 Förslag på genomförandeprojekt

Om Storsthlm ges i uppdrag att köpa in, införa, förvalta och vidareutveckla en gemensam lösning för ungdomsmottagningar innebär detta att genomförandeprojekt (projektet) bör startas. Målet med projektet är att en teknisk lösning ska upphandlas, anpassas utifrån kommunernas krav på utseende och funktionalitet samt införas i ett så stort antal kommuner som möjligt. Projektet ska även etablera en väl fungerade förvaltning som har förmåga att vidareutveckla lösningen samt utvärdera effekterna och framtida finansiering. Projektet upphör i och med överlämnandet av projektresultatet till förvaltningsorganisationen.

Projektet bör innehålla följande steg:

### 7.1 Etablera projektorganisation

Projektorganisationen bör bestå av en beställare av projektet. Om beställaren är en grupp bör en namngiven delegerad beställare utses av gruppen. En styrgrupp som löpande blir informerad om projektstatus samt ger råd och tar beslut ska utses. En projektledare ska utses. Delegerad beställare är ordförande för styrgruppen och förutom projektledare, bör styrgruppen bemannas med ett antal personer vars kompetens bidrar till projektets mål.

Projektledaren bör ha kompetens kring och erfarenhet av ledning av projekt innehållande:

1. projektledning av inköp (offentlig upphandling) av verksamhetssystem
2. risk- och konsekvensanalys rörande informationssäkerhet
3. kravställning och avtalsutformning rörande informationssäkerhet
4. anpassning (kravställning) av verksamhetssystem utifrån verksamhetens behov
5. implementering av verksamhetssystem hos verksamhet
6. implementering av systemförvaltningsorganisation

Styrgruppen ska löpande bemanna projektet med resurser som har gedigen kompetens av punkterna ovan så till vida inte projektledare har denna. Styrgruppen ska även tillse att projektledare har resurser med kunskap om ungdomsmottagningarnas verksamhet och tillse att dessa utgör en representativ del av länets ungdomsmottagningsverksamhet.

### 7.2 Skapa projektplan

En projektplan med samtliga aktiviteter i projektet ska tas fram. För varje aktivitet ska det framgå hur lång tid som aktiviteten beräknas ta, i vilken ordning aktiviteterna ska genomföras, vilka resurser som krävs samt vilka kostnader som beräknas uppstå. Aktiviteterna kan med fördel grupperas under delprojekt mål, vilka kan utgöra avstämnings-/beslutspunkter för styrgruppen. Dessa delprojekt mål kan utgöras av stegen nedan:

### 7.3 Köpa in teknisk lösning

Arbetet innebär bland att ta fram funktionella krav på teknisk lösning, utvärderingskriterier för värdering av anbud samt utforma och teckna avtal. I detta steg bör även en risk- och konsekvensanalys genomföras som underlag för krav på informationssäkerhet.

## 7.4 Anpassa teknisk lösning

Arbetet innebär att tillsammans med leverantören anpassa lösningen utifrån kommunernas behov och krav på utseende och funktionalitet. Här ingår även att testa lösningen och funktionaliteten.

## 7.5 Införa teknisk lösning

Arbetet innebär att skapa en förvaltningsorganisation samt börja använda lösningen i viss omfattning.

## 7.6 Avsluta införandeprojekt

Arbetet innebär att överlämna projektet till förvaltning samt utvärdera projektet.

# 8 Resursberäkning för genomförandeprojekt och förvaltning

Finansiering sker dels genom medel för läns gemensamma satsningar. Dels genom ordinarie ersättning. Förstudien överläter till genomförandeprojektet att avgöra hur stor del som ska tas från läns gemensamma medel, men konstaterar samtidigt att de läns gemensamma medlen till fullo täcker dessa kostnader.

## 8.1 Beräkning genomförandeprojektet

Nedan beräkning visar på ungefärliga resurser och kostnader för genomförandeprojektet. Noteras bör att resurser för styrgrupp ej tagits med här utan får anses ingå i ordinarie arbete.

Roll	Anmärkning	Timmar
Delegerad beställare	Konsultation och avstämningar	20
Projektledare (Intern)	20 tim / vecka 18 veckor	360
Upphandlingsresurs (Extern)	35 tim / vecka 9 veckor	315
Juridisk resurs (Extern)		20
Verksamhetsresurser	12 möten á 3 tim á 4 pers	144
	<b>Summa timmar</b>	<b>859</b>
	Varav timmar internt (500 kr/tim)	524
	Varav timmar externt (1000 kr/tim)	335
	<b>Summa kr internt</b>	<b>262 000</b>
	<b>Summa kr externt</b>	<b>335 000</b>
	Totalt	<b>597 000</b>

## 8.2 Beräkning förvaltning

Förvaltningen av den tekniska lösningen utförs dels av leverantören (IT-nära). Dels av förvaltningsledare och objektspecialister (Verksamhetsnära). Förstudien anser att den verksamhetsnära förvaltningen kan utföras av person på Storsthlm med god kännedom om ungdomsverksamheten samt med stöd av IT-kunnig person. Den totala omfattningen av den verksamhetsnära förvaltningen kommer sannolikt inte överstiga en halvtidstjänst.

Roll	Anmärkning	Kostnad kr/år
IT-nära förvaltning	Leverantören	2,5 – 3,5 milj
Förvaltningsledare	Storsthlm	400 000 kr
IT-konsultation	Storsthlm	100 000 kr
	Totalt	3 – 3,5 milj

IT-nära förvaltning består av kostnaderna för den gemensamma tekniska lösningen. Förvaltningsledare ovan kan utgöras av samordnare för ungdomsmottagning på Storsthlm. IT-konsultation är stöd till samordnaren från personer på Storsthlm.

## 9 Beskrivning av funktionella krav på den tekniska lösningen

### 9.1 App och startsida

Ungdomarnas gränssnitt utgörs av en app anpassad för mobiltelefoner och ska kunna installeras på både telefoner med Android och iOS och hämtas på Google Play eller Apples App Store. Ungdomarnas gränssnitt ska även kunna gå att nå genom webbläsare utan att behöva ladda hem app. För enkelhetens skull benämner vi dessa två gränssnitt som 'app' härnäst.

Appen ska, när den startas, visa en startsida som tydliggör för vem appen är till för och vad ungdomen kan använda den till. Det ska även på startsidan framgå att appen gemensamt tillhandahålls av Stockholms läns ungdomsmottagningar.

### 9.2 Kontaktuppgifter

Ungdomen ska via appen enkelt kunna hitta kontaktuppgifter (och annan relevant information om den specifika mottagningen) till samtliga ungdomsmottagningar.

Mottagningen eller administratör (hos kommunen eller av kommunen utsedd administratör) ska kunna lägga till eller ta bort ungdomsmottagningar samt redigera dess kontaktuppgifter.

### 9.3 Generell information

Ungdomen ska via appen enkelt kunna få information om ungdomsmottagningarnas verksamhet generellt genom information i appen eller genom länkar till relevant information t.ex. UMO.se



Ungdomen ska i appen tydligt få information om vid vilka omständigheter de ska kontakta Regionens del av ungdomsmottagningsverksamheten eller vid vilka omständigheter de ska fortsätta använda den kommungemensamma appen. Om ungdomen är i behov av tjänst från Regionens del av ungdomsverksamheten ska appen medge att ungdomen enkelt hänvisas dit. (Länk)

Ungdomen ska via appen få information om vad man kan använda appen till, vart man vänder sig för frågor kring appen samt hur personuppgifter behandlas. Appen ska enkelt kunna vidareutvecklas för att visa ytterligare information eller hänvisa till annan information via länkar.

## 9.4 Skicka meddelande och chatta

Ungdomen ska kunna skicka meddelande till valfri ungdomsmottagning. Innan ungdomen skriver ett meddelande ska det framgå hur lång tid som det kan ta innan svar kan fås.

Ungdomen bör kunna chatta med valfri ungdomsmottagning. Kuratorer på kommunerna ska kunna registrera att de är tillgängliga för frågor som kan besvaras direkt via chattfunktion. En kurator som är tillgänglig för chatt kan svara på fråga direkt. Om en kurator registrerat sig som tillgänglig för chatt och chattar med en ungdom bör kuratorn inte längre framgå som tillgänglig för chatt för andra ungdomar som vill chatta.

Ungdomen ska inte behöva identifiera sig utan kunna vara anonym för att kunna skicka meddelande och chatta. Chattfunktionalitet är enbart önskvärd och inte ett ”skakrav”.

Text som skrivs i chatt eller meddelande och är i URL-format bör automatiskt kännas igen av systemet som sådana och formateras om till klickbara länkar.

Textsamtal ska kunna avslutas av båda parter.

## 9.5 Boka möte på ungdomsmottagning

Ungdomen ska kunna boka en tid för fysiskt möte på valfri mottagning i länet och (börkrav) med valfri kurator i länet. Ungdomen ska i appen ges möjlighet att på enkelt sätt välja mottagning/kurator med utgångspunkt från vilken mottagning/kurator som:

- Kan erbjuda möte snabbt.
- Befinner sig i ungdomens närhet eller på mottagning/kurator ungdomen själv väljer.

Ovan punkter ska kunna kombineras. Som ett exempel bör ungdomen kunna söka en tid på tre mottagningar som denne kan tänkas vilja besöka och få en lista på vilka tider som ligger närmast i tiden på vilken mottagning och med vilken kurator.

Kuratorer på kommunerna ska kunna registrera att de är tillgängliga för att kunna bokas på möte av ungdomar. Ungdomen ska inte behöva identifiera sig utan kunna vara anonym för att kunna boka möte.

Ungdomen ska kunna få en bekräftelse på att tid är bokad. Detta kan ske antingen i appen som en notis eller genom tex sms eller liknande. Dessutom ska ungdomen kunna få en påminnelse om bokad tid.

En kurator ska kunna boka ett möte med ungdom i dennes ställe. Kuratorn ska kunna boka ett möte med annan kurator än sig själv på samma sätt som ungdom kan boka möte med valfri mottagning/kurator.

## 9.6 Videosamtal

Ungdom ska kunna ha videosamtal med kurator via appen. Videosamtal ska kunna bokas på samma sätt som fysiskt möte ovan. Det är alltså ingen funktionell skillnad på bokningsprocessen mellan fysiskt möte och videomöte.

Om en kurator direktchattar med en ungdom bör samtalet kunna övergå i videosamtal.

Under och i anslutning till videosamtal bör det finnas möjlighet att skicka textmeddelanden.

Under ett videosamtal ska fysiskt möte eller videomöte kunna bokas av kurator enligt ovan.

Videosamtal ska inte kunna spelas in eller sparas som en funktion i appen eller av systemet i övrigt.

## 9.7 Data

Administratör ska ur systemet kunna få information om händelser i den tekniska lösningen i uppföljningssyfte. Informationen ska kunna fås genom rapportfunktionalitet i den tekniska lösningen. Den underliggande datan för informationen ska dessutom kunna hämtas och/eller levereras i ett maskinläsbart format.

Alla data skapat av användare eller som en konsekvens av användandet av den tekniska lösningen ska kunna levereras eller hämtas av kunden (Storsthlm) i ett strukturerat och maskinläsbart format.

Genomförandeprojektet bör följa DIGG:s rekommendationer för upphandling av data i upphandlingsfasen<sup>15</sup>. Nivån på kraven avgörs av verksamhetens krav på data i uppföljningssyfte.

---

<sup>15</sup> <https://www.digg.se/kunskap-och-stod/oppna-och-delade-data/offentliga-aktorer/rekommendationer-for-upphandling-av-data>