

### **Socialförvaltningens välfärdsteknikplan 2020-2025**

Antagen av socialnämnden 2019-09-24, § 89

#### **Sammanfattning**

Kungsörs kommuns socialförvaltning står liksom de flesta andra kommuner i Sverige inför en stor utmaning med en ökad andel befolkning som är i behov av socialtjänstens tjänster och ett skatteunderlag som inte växer i samma takt. Socialförvaltningen är därför i behov av att utvecklas och bli mer kostnadseffektiv samtidigt som vi bibehåller kvalitet och ansvar gentemot den enskilde individen. Ett av medlen till detta är välfärdsteknik.

Välfärdsteknik kan i många fall vara ett starkt medel i verksamhetsutvecklingen och kan dessutom skapa högre kvalitet i det arbete vi genomför – samtidigt som vi i framtiden kan ta emot fler individer utifrån de demografiska behov som kommer finnas. Det som kan anses som negativt med välfärdsteknik är att det ofta är brukarnära teknik som i många fall kan balansera på gränsen när det gäller integritetsfrågor och vad som är juridiskt försvarbart.

Enligt denna rapport kan välfärdstekniken förväntas skapa nytta på tre nivåer; samhällsnivå, organisationsnivå och individnivå.

För att ta in välfärdstekniken på ett holistiskt sätt i organisationen behöver vi arbeta efter ett antal framgångsfaktorer:

- Arbeta för en kombination av hög informationssäkerhet kring sekretessbelagda uppgifter och hög tillgänglighet av information för behöriga när och där den behövs.
- Arbeta för en fortsatt och fördjupad samverkan med andra kommuner (i synnerhet inom KAK), leverantörer, Mälardalens högskola och region.
- Arbeta för att etablera systemförvaltning för systematiskt arbete med vidmakthållande och vidareutveckling av välfärdsteknik
- Säkerställa att vi arbetar med systematisk behovsanalysering och nyttorealisation för välfärdsteknik.
- Sträva efter en kvalitetsmässig och hållbar utveckling av IT-infrastruktur utifrån behoven i verksamhet och ordinärt boende.
- Individerna som ska få ta del av digitala lösningar involveras i utvecklingen av välfärdstekniken.
- Höjd digital kompetens bland berörda personalgrupper och invånare för att minska det digitala utanförskapet.



- Eftersträva informationsutbyte mellan IT-system så långt det går för att säkerställa informationens validitet.

Uppföljning kommer att göras utifrån den påverkan välfärdstekniken gör på samhälle, organisation och individ. Detta utifrån enkäter och intervjuer, avtalsuppföljning för att se volymökningar på gjorda upphandlingar, kostnadsnyttoanalyser, statistik på utbyggd infrastruktur och LIKA-utvärderingar.

Som bilaga till detta dokument finns ett antal frågeställningar som bör utredas under perioden för att bana väg för vidareutveckling i framtiden.

## Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sammanfattning .....</b>                                       | <b>1</b>  |
| <b>1. Bakgrund .....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Nationella och regionala styrdokument .....                   | 5         |
| 1.1.1 Vision e-hälsa 2025 .....                                   | 5         |
| 1.1.2 Regional digital agenda .....                               | 6         |
| <b>2. Syfte och mål .....</b>                                     | <b>6</b>  |
| <b>3. Målgrupp .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4. Definition av välfärdsteknik.....</b>                       | <b>7</b>  |
| <b>5. Förväntade effekter .....</b>                               | <b>7</b>  |
| 5.1 Individeffekter .....   | 7         |
| 5.2 Organisationseffekter.....                                    | 8         |
| 5.3 Samhällseffekter .....  | 8         |
| <b>6. Organisation och samverkan .....</b>                        | <b>8</b>  |
| 6.1 Individens medverkan.....                                     | 8         |
| 6.2 Verksamhetsnära medverkan.....                                | 9         |
| 6.3 Samverkan .....   | 9         |
| 6.3.1 Lokal samverkan .....                                       | 9         |
| 6.3.2 Fördjupad samverkan .....                                   | 9         |
| 6.3.3 Regional samverkan .....                                    | 10        |
| 6.3.4 Nationell samverkan.....                                    | 10        |
| 6.3.5 Leverantörssamverkan .....                                  | 10        |
| <b>7. Arbetsformer .....</b>                                      | <b>10</b> |
| 7.1 Behovsanalys och nyttorealisering .....                       | 11        |
| 7.2 Förändringsledning .....                                      | 11        |
| 7.3 Kompetens .....   | 12        |
| 7.4 Systemförvaltning.....  | 12        |
| 7.5 Informationsöverföring mellan system.....                     | 13        |
| 7.6 Juridik och etiska ställningstaganden .....                   | 13        |
| 7.7 Informationssäkerhet .....                                    | 14        |
| 7.8 Tekniska förutsättningar .....                                | 14        |
| <b>8. Utveckling av socialförvaltningens välfärdsteknik .....</b> | <b>15</b> |
| 8.1 Välfärdsteknik inom Vård och omsorgens område .....           | 15        |
| 8.2 Välfärdsteknik inom Individ- och familjeomsorgens område..... | 16        |
| 8.3 Framgångsfaktorer.....  | 16        |



## **Kungsörs kommuns författningssamling Nr D.49**

---

**9. Uppföljning.....17**

**Bilaga A – Strategiska vägval under perioden .....18**

### 1. Bakgrund

Digitaliseringen i samhället har skapat en stor påverkan på individ, verksamhet och samhälle. Detta omfattar även offentlig sektor som börjat ta vara på digitaliseringens möjligheter för att klara framtida utmaningar.

Med tiden har satsningar gjorts i välfärdstekniker, både nationellt men även i Kungsör. Inom vård och omsorg är många tekniker komplexa på många sätt beroende på att det ofta är brukarnära teknik som införs. Exempel på välfärdstekniker kan vara fjärrtillsyn på natten eller mobila trygghetslarm med GPS-positioneringsteknik. Många tekniker kan uppfattas göra intrång på den personliga integriteten och är därför extra komplex att hantera.

Individ- och familjeomsorgen har också berörts men inte i samma omfattning. Digitala hjälpmedel som används inom individ- och familjeomsorgen är ofta till för att kvalitetssäkra bedömningsprocesser och samtidigt säkerställa förutsättningarna för individen. Likaså finns tekniker som automatiserar processer så att handläggarna får tid över till exempelvis klientmöten istället för administrativa sysslor.

Eftersom Kungsörs socialnämnd har en ambition att införa välfärdsteknik i en högre takt i förvaltningen, är denna plan en styrande del i hur arbetet ska genomföras.

#### 1.1 Nationella och regionala styrdokument

Som utgångspunkter till denna strategi finns flertalet styrande dokument från nationellt och regionalt håll. Kungsörs kommun har inget övergripande styrande dokument för digitaliseringen än men förväntas få detta under perioden.

##### 1.1.1 Vision e-hälsa 2025

Socialdepartementet tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) antog 2016 en vision om e-hälsa. Visionen formuleras som att ”År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.” Visionen belyser att arbetet ska drivas utifrån perspektiv på jämlikhet, jämställdhet och effektivitet i verksamheterna. Arbetet ska styras utifrån tillgänglighet, användbarhet och digital delaktighet, samt integritetsskydd och informationssäkerhet som grundläggande principer.

Målgrupperna för arbetet med Vision e-hälsa 2025 är fokuserat på *omsorgstagaren och vård- och omsorgspersonalen*. Visionen syftar till att digitalisering och e-hälsa ska underlätta för människor att uppnå en god hälsa och välfärd samt utveckla och stärka resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet. Det handlar om att med olika typer av digitala stöd ta tillvara brukarens, klientens och patientens egna resurser för att uppnå viktiga värden som förbättrad hälsa samt ökad delaktighet och självbestämmande.

Tillhörande Vision e-hälsa 2025 tas handlingsplaner fram för att nå upp till visionen. Det är en förutsättning att Kungsörs kommun anammar resultaten av insatsområdena så att vi underlättar en högre takt i e-hälsoutvecklingen i samhället.

### 1.1.2 Regional digital agenda

Som en konsekvens av Vision e-hälsa 2025 har Länsstyrelsen i Västmanland och Region Västmanland tillsammans med kommunerna i länet tagit fram en Regional Digital Agenda. Avsikten med agendan är att skapa ett sammanhållet arbete inom länet och ta tillvara på den potential som digitaliseringen ger för att möta kommande samhällsutmaningar. Målsättningen är ”Ett Västmanland där tillgängliga digitala tjänster möjliggör ett enklare liv för alla på lika villkor.”. För att nå upp till målsättningen utgår agendan utifrån fyra grundläggande förutsättningar;

- **Livshändelseperspektiv med individen i fokus** – Enkla, smarta lösningar som utgår från användarens perspektiv i livets olika skeden.
- **Samverkan** – För att lyckas är det avgörande att aktörerna i länet arbetar tillsammans.
- **Digitalt innanförskap** – Allas möjlighet, förmåga och kunskap att tillgodogöra sig digitaliseringen möjligheter.
- **Infrastruktur** – Tillgänglighet till säker och snabb uppkoppling i hela länet.

Tillhörande den Regionala Digitala Agendan finns handlingsplan där Kungsörs kommun är med och bidrar i aktiviteter under de olika grundläggande förutsättningarna nämnda ovan.

## 2. Syfte och mål

Målet med denna plan är att belysa socialförvaltningen i Kungsörs kommuns väg framåt med digitaliseringen. Syftet med välfärdsteknik är att förbättra, utveckla och kvalitetssäkra insatser till personer med stöd från socialförvaltningen.

- Välfärdsteknik ska användas som ett komplement eller alternativ vid insatser kring enskilda personers trygghet, delaktighet eller självständighet. Individens behov sätts i centrum för utvecklingen där det aldrig ska bli någon försämring för individen.
- Välfärdsteknik ska hjälpa verksamheten i den mån att skapa en god arbetsmiljö, effektivitet och användas för att ge god kvalitet i arbetsätt och metoder.
- Socialförvaltningen ska ge förutsättningar för en varaktig och hållbar användning av välfärdsteknik.

### 3. Målgrupp

Målgruppen för denna plan är framför allt politiker och beslutande tjänstemän inom området för vård och omsorg och individ- och familjeomsorg.

Texten är inte skriven med inriktning till allmänheten men lämnas ut vid förfrågan.

### 4. Definition av välfärdsteknik

Begreppet *välfärdsteknik* är i allmänna ordalag abstrakt. Det finns många olika definitioner som mer eller mindre hör samman. Kungsörs kommun anammar Socialstyrelsens definition som lyder;

*”Välfärdsteknik är digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning”.*

För att tydliggöra innebörden av välfärdsteknik delar socialförvaltningen upp begreppet i *brukarnära teknik* och *processnära teknik*.

- **Brukarnära teknik;** är välfärdsteknik som används direkt av den enskilde eller som används i dennes direkta närhet.
- **Processnära teknik;** är välfärdsteknik som förenklar, effektiviserar och kvalitets-säkrar verksamhetens uppdrag.

### 5. Förväntade effekter

Effekterna som söks med att på ett strukturerat och strategiskt vis införa välfärdsteknik inom Socialförvaltningen är att skapa en snabbare digitalisering av omsorgen för att möta framtidens utmaningar. Det förväntas ge nytta på tre nivåer; individeffekter, organisationseffekter och samhällseffekter.

#### 5.1 Individeffekter

De individeffekter som skapas med digitaliseringen av omsorgen är beroende på individens situation. Ofta ger välfärdsteknik effekter direkt eller indirekt nytta i form av ökad livskvalitet genom;

- Egenmakt och självbestämmande
- Delaktighet och meningsfullhet
- Integritet och självständighet
- Jämlikhet och jämställdhet
- Kunskap och begriplighet
- Trygghet och säkerhet
- Social kontakt och nätverk
- Valfrihet och inflytande
- Ökade möjlighet till stöd på hemspråk

### **5.2 Organisationseffekter**

För organisationen – avdelningar och enheter – inklusive dess medarbetare är effekterna ökad kvalitet och effektivitet genom;

- Rätt information på rätt plats i rätt tid
- Minskad dubbeldokumentation
- Rättssäker informationshantering
- Beslutsstöd för rätt åtgärd i förhållande till behov
- Minskad tid och kostnad för resor
- Bättre och smidigare teamsamarbete
- Bättre förutsättningar för samverkan över organisationsgränser och mellan huvudmän
- God spårbarhet vid uppföljning av avvikelser och incidenter
- Ökad tillgång till spetskompetens vid behov
- Ökad attraktivitet som arbetsgivare

### **5.3 Samhällseffekter**

För samhället i stort och för Kungsör som kommun möjliggör digitaliseringen av socialförvaltningen en mer hållbar förvaltning ekonomiskt, socialt och ekologiskt genom;

- Förbättrat beslutstöd och uppföljning
- Mer enhetlig omsorg oavsett var jag bor
- Ökad involvering från civilsamhället och anhöriga
- Goda synergier med forskning och innovation
- Minskad miljöpåverkan
- Lägre kostnader och frigjorda resurser
- Bättre möjlighet att möta ett kraftigt växande antal äldre
- Bättre möjligheter att ta vara på ett ökat flyktingmottagande

## **6. Organisation och samverkan**

Nedan följer viktiga aspekter kring individens och verksamhetens medverkan i utvecklingen av välfärdsteknik samt samverkansformer med externa parter och hur de kan bidra till utvecklingen.

### **6.1 Individens medverkan**

Då brukaren är den person som är ytterst påverkad av den brukarnära välfärdstekniken är det viktigt att vi utgår från vilka behov vi har att tillgodose hos den enskilde individen. Brukaren vet också vilken etisk hänsyn som är viktiga och hur vi bör prioritera välfärdsteknik som är nyttig och användbara för dem de är till för. Det är också eftersträvansvärt att uppmuntra ökad digitalisering och kunskap hos målgrupperna för att möjliggöra vård- och omsorgsinsatser också via individernas egen utrustning. Visningsmiljöer är ett sätt att stimulera till ökad användning av digitala lösningar i privatlivet som bidrar till trygghet, självständighet och aktivitet.



### **6.2 Verksamhetsnära medverkan**

Det är viktigt att involvera utförarna och verksamheterna i ett tidigt skede i arbetet med ny välfärdsteknik. Endast då kan man försäkra sig om att utveckla och införa tjänster som verkligen fungerar och kommer till nytta. Testbäddarna utgör ett centralt instrument i detta avseende och bidrar till att realistiska beslutsunderlag skapas innan införandeprocessen. Medarbetarnas medverkan är också viktig, både på det lokala planet och i form av samverkan med fackliga organisationer. Medarbetarnas roll omfattar både deltagande i behovsfångsten och att ge stöd till andra kollegor vid införandet av nya arbetssätt och tekniker.

### **6.3 Samverkan**

Digitaliseringen av omsorgen skapar många möjligheter. För att få en accelererande effekt av arbetet krävs samverkan på flera plan. Framför allt krävs samverkan vid utveckling, införande och förvaltning av de olika lösningarna.

#### **6.3.1 Lokal samverkan**

Inom kommunen är det viktigt med goda samverkansformer mellan olika förvaltningar, enheter och roller. Omsorg, IT, juridik, upphandling, KKTAB och ekonomi är de mest framträdande funktionerna som kan bidra till utveckling. Det är också väsentligt att samverka med utförare och civilsamhället.

Kungsörs kommun har redan idag en etablerad relation med Mälardalens högskola gällande vår IFO-verksamhet. Denna relation är viktig att bygga vidare på då ett utbyte med akademien kan gynna båda parter på flera sätt – dels genom att socialförvaltningen kan dra nytta av akademiens resultat och dels att våra verksamheter kan bidra till forskningen.

Vidare finns goda möjligheter i Kungsörs kommun att samverka med pensionärsföreningar via det kommunala pensionärs- och tillgänglighetsrådet (KPTR). Eftersom en viktig del av utvecklingen av välfärdsteknik handlar om individens medverkan är pensionärsföreningarna en viktig intressent.

#### **6.3.2 Fördjupad samverkan**

Vi har idag en fördjupad samverkan mellan Kungsörs kommun, Arboga kommun, Köpings kommun och Surahammars kommun. I denna samverkan ingår många satsningar men det som framför allt är framstående för digitaliseringen av socialtjänsten är möjligheten att dra nytta av varandras erfarenheter och att tillsammans skapa goda förutsättningar för framtidens socialtjänst.

Detta samarbete ska ses som en möjliggörare där vi öppnar upp möjligheter för varandra i exempelvis upphandlingar där vi kan skapa synergieffekter om vi har ett helhetstänk. Risker finns att detta kan få en avstannande effekt i digitaliseringsarbetet om inte den enskilde kommunen har möjlighet att ta ett kliv framåt utan att övriga kommuner också är med på satsningen. Detta kan skapa onödigt långa ledtider, istäl-

let bör den enskilda kommunen ha en översikt på övriga kommuners arbete och sätta dem som en avtalspart i upphandlingsunderlaget som de andra kommunerna kan nyttja när de är i motsvarande digitaliseringssteg.

### 6.3.3 Regional samverkan

Kungsörs kommun medverkar aktivt i nätverket ”Digitalisering inom Socialtjänsten” på uppdrag från ”Regional samverkans- och stödstruktur (RSS)”. I nätverket ingår samtliga kommuner i länet och syftet är att främja samverkan samt utbyta information och erfarenheter mellan kommunerna. Detta nätverk utgör även kopplingen till SKL:s nätverk för socialtjänstens digitalisering samt kopplingen till Regional digital agenda.

Även i detta finns förhoppning om synergieffekter genom att vi utnyttjar varandras kompetens och erfarenheter.

### 6.3.4 Nationell samverkan

På grund av Kungsörs kommuns ringa storlek finns inget aktivt deltagande i att driva utvecklingen på en nationell nivå. Istället är det viktigt att vi tar del av det resultat av arbete som skapas på nationellt. Bidragande parter till digitaliseringen av kommunernas socialtjänst är bland annat;

- SKL
- DIGG
- Inera
- Myndigheten för delaktighet
- Socialstyrelsen
- eHälsomyndigheten
- Datainspektionen
- Socialdepartementet
- VINNOVA
- Upphandlingsmyndigheten

### 6.3.5 Leverantörssamverkan

Ett aktivt och nära samarbete med leverantörer på marknaden är viktigt av flera skäl. Dels ger det kommunen en bild av vad marknaden kan leverera, dels ger det en möjlighet att påverka utvecklingen. Leverantörerna har stort behov av nära samverkan med kunder, verksamheter och användare för att kunna utveckla effektiva och användbara lösningar. Det är viktigt att Kungsör är med och bidrar till utvecklingen av leverantörernas välfärdstekniktjänster och detta gör vi bäst genom samverkan med leverantörerna där våra verksamhetsbehov kan påverka.

## 7. Arbetsformer

I detta kapitel beskrivs vilka delar vi aktivt bör arbeta med eller ta hänsyn till för att få en hållbar utveckling av välfärdstekniken inom socialförvaltningen.

### **7.1 Behovsanalys och nyttorealiserings**

Det är lätt att imponeras av ny teknik som kommer ut på marknaden. Enkelheten i att få en teknikorienterad utveckling i organisationen är därför överhängande. Problemet med en teknikorienterad utveckling är att man sätter fokus på att införa ny teknik istället för att säkerställa det verkliga behovet av tekniken. Prioriteringen av vilken välfärdsteknik som ska implementeras måste primärt utgå från ett behov som behöver fyllas. Behovet ska hittas i verksamheten och inte utgå från de tekniker som finns på marknaden och istället ska tekniken anpassas efter verksamhetens behov. Utan verksamhetens behov av välfärdstekniken finns det inget incitament att införa den. För att säkerställa att det finns behov måste en behovsanalys genomföras så att man efter införandet av välfärdstekniken kan blicka tillbaka och följa upp vilka behov som uppfyllts.

Nyttorealiserings är en ledningsstrategi som syftar till att sy ihop verksamhetens befintliga styr- och ledningsprocesser för att samverka mot det gemensamma målet att realisera den förändring man föresatt sig. Nyttorealiserings omfattar bland annat målstyrning, portföljstyrning, projektstyrning, förändringsledning, mätning och uppföljning. Att arbeta strukturerat med nyttorealiserings innebär att alla förändringsinsatser ska vara förankrade i behov och verksamhetsmål. Detta medför att det blir lättare att prioritera implementeringen av välfärdstekniken och att cheferna får ett ägandeskap av förändringen.

Nytta kan mätas utifrån kvantitativa medel och kvalitativa uppskattningar och det finns många metoder att lyfta fram dessa nyttor. Eftersom nyttorna av ett förändringsprojekt ofta faller ut över tid bör även uppföljning göras på investeringarna för att se utfallet gällande de kvalitativa och kvantitativa nyttorna. Det kan till exempel behövas ytterligare insatser för att få ut maximal nytta av investeringen.

Då många andra kommuner redan har gjort nyttorealiserings inför investeringar av välfärdsteknik finns det ofta en god grund att stå på vid beslut. Då det är bråttom att införa många välfärdstekniker kan vi med framgång utgå från dessa för att inte göra ledtiderna för beslut och införande längre än nödvändigt.

### **7.2 Förändringsledning**

Många välfärdstekniker medför förändrade arbetssätt i verksamheterna. För att få verksamheterna att ta till sig den nya tekniken på ett tryggt sätt krävs en fokus på att förbereda de anställda. För att trygghet ska skapas krävs det att projektägarna känner ett tydligt ägandeskap för projektet och tror på att förändringens effekter skapar mervärde för verksamheten och/eller brukaren. Förändringsledningen bör skötas utifrån satta ramverk i form av projektmodeller för att alla aspekter i förändringsledningen ska hanteras. Risken om man inte sköter förändringsledningen på ett effektivt sätt är att man kan skapa motstånd i verksamheten jämfört med om man strukturerat hade hanterat förändringen.

Kungsörs kommun har tillsammans med Arboga kommun tagit steget till en gemensam projektmodell som på många områden ska strukturera förändringsarbetet. En

nyckelroll i arbetet är enhetscheferna som har närheten till användarna. Cheferna bör därför aktivt vara med i projektet för att visa vägen för sina anställda.

### **7.3 Kompetens**

En förutsättning för processnära välfärdsteknik är att det finns kompetens om användandet av tekniken i verksamheten. Detta gäller framför allt i verksamheterna som direkt påverkas av nya digitala hjälpmedel i vardagen. En viktig del i utvecklingsarbetet är att de anställda får utbildning i den teknik de ska använda för att förändringen ska bli lyckad.

Vidare kan välfärdsteknik vara en del i verksamheternas kompetenssäkring för framtiden. En effekt av välfärdsteknik är att man kan locka fler till socialförvaltningens verksamheter. Detta i och med att många välfärdstekniker minskar de administrativa sysslorna och den anställde kan fokusera mer på sina primära arbetsuppgifter. Mer tid kan alltså läggas på brukarna eller klienterna istället för på administrativa arbetsuppgifter och därmed friläggs tid att hantera befolkningen som behöver socialförvaltningens stöd samtidigt som en god arbetsmiljö bibehålls.

När det gäller brukarnära välfärdsteknik är det här också viktigt att kompetensutveckla. Ju högre digital kompetens som brukarna har desto högre kommer toleransen att vara för tekniker som stödjer dem i vardagen. Arbete med att säkerställa kompetensen hos befintliga och framtida målgrupper bör därför aktivt arbetas med för att säkerställa ett gott användande av välfärdsteknik. Det är dessutom viktigt att personalen har tillräcklig kunskap för den brukarnära välfärdstekniken så att de vet hur den ska hanteras.

Förutom att man måste säkerställa kompetensen i verksamheten och bland brukarna krävs många gånger också en fungerande systemförvaltning som kan stödja verksamheten. Kompetenser som både förstår sig på verksamheten och IT-frågor bör därför finnas i organisationen. Desto fler digitala hjälpmedel som hanteras i molnlösningar desto mer av denna kompetens behövs för att säkerställa beställarfunktionen mot leverantörerna.

### **7.4 Systemförvaltning**

Systemförvaltningens roll i vidmakthållande och vidareutvecklingen av välfärdstekniken kan inte nog poängteras. I en effektiv systemförvaltning arbetar verksamhet och IT-verksamhet i en nära relation i arbetsgrupper med tydliga uppdrag från ledningen för att effektivt nå upp till verksamhetsmål.

När nya system har etablerats i verksamheten krävs det att systemets tas om hand under avtalstiden. Detta ska göras i socialförvaltningens systemförvaltningsorganisation där de huvudsakliga uppgifterna är att;

- Administrera system
- Supportera användare i system
- Utbilda användare i system

- Arbeta för systemets kontinuitet
- Arbeta för systemets utveckling
- Ta fram systemrutiner och kontroller
- Kostnadsuppföljning
- Systemavveckling
- Kravställning mot leverantörer

Vid etablering av nya system i verksamheterna ska systemförvaltningen i ett tidigt led vara med för att kunna säkerställa rutiner för dessa punkter. Tydliga roller och arbetsuppgifter kring varje system måste etableras för att lättare kunna följa upp kostnadsutvecklingen.

### **7.5 Informationsöverföring mellan system**

Historiskt har många system varit slutna för informationsutbyte med andra system. Detta medför problem då samma information har varit tvunget att matas in i flera system vilket är allvarligt för kvaliteten. Samma sak gäller inloggningar i olika system där man i många fall har haft olika inloggningar som skapat en hög informationssäkerhetsrisk i och med att användare ofta skriver ner inloggningsuppgifterna. Det man idag eftersträvar i mjukvaruutvecklingen är att göra det enkelt och tillgängligt för användaren samtidigt som man inte drar ner på informationssäkerheten. Man eftersträvar så långt det går att information endast ska skrivas in en gång både när det gäller inloggningsuppgifter men i synnerhet arbetsdokumentation. Vi måste därför eftersträva att köpa in system som går att integrera med varandra för att säkerställa den kvalitet och användarvänlighet som krävs för ett effektivt arbetssätt.

### **7.6 Juridik och etiska ställningstaganden**

Kompetens när det gäller juridik och välfärdsteknik kommer behöva säkras för att avgöra vad som är inom lagens gräns eller inte. Det finns inget förbud i hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen, socialtjänstlagen eller LSS mot att använda olika typer av välfärdsteknik. Det är dock inte möjligt att generellt ange vilka tekniska lösningar som är tillåtna respektive otillåtna. Det är många faktorer som påverkar den bedömningen, som till exempel vilka funktioner tekniken har, vem mottagaren för den är och vad som är syftet med lösningen. Detta innebär att en bedömning måste göras i varje enskilt fall. Ett samtycke mellan individ och verksamhet är att använda en viss välfärdsteknik är i många fall en möjliggörare, dock ställs man inför dilemman där personer med demenssjukdom eller andra typer av kognitiva funktionsvariationer kan ha kommunikationssvårigheter – men kan genom sina reaktioner visa hur de upplever en viss åtgärd. Detta kan i sådana fall vara vägledande för ställningstagandet om samtycke föreligger eller inte. Det pågår just nu en utredning gällande samtycken i dessa fall kring hur det ska hanteras i praktiken i framtiden. Fokus måste ligga på att välfärdstekniken ska införas med den enskilda individens behov i centrum där denne – med sitt samtycke får vara med och påverka vilken välfärdsteknik som ska hjälpa denne i sin vardag. Vid införande av etiskt problematiska välfärdstekniker ska socialnämnd fatta beslut vad som är acceptabelt och inte.

### **7.7 Informationssäkerhet**

Mängder av informationssäkerhetsincidenter har hänt i samhället på senare tid som äventyrat befolkningens förtroende för offentlig sektor. Inom våra verksamheter är det oerhört viktigt att arbeta aktivt med informationssäkerhet. Detta framför allt för att vi behandlar känsliga personuppgifter i verksamheten. Från tillsynsmyndigheterna saknas en tydlig praxis i hur man bör arbeta med detta men ett ledningssystem för informationssäkerhet är bra att utgå från.

ISO 27000-serien är ett ramverk för informationssäkerhet som många organisationer går efter. Anledningen till att använda sig av ett systematiskt informationssäkerhetsarbete – framför allt inom socialtjänsten där hög sekretess ofta råder – är att vi inte vill äventyra förtroendet hos allmänheten samt att följa rådande lagstiftning och föreskrifter.

Informationssäkerhet innebär att skydda informationen så;

- att den alltid finns när vi behöver den (tillgänglighet)
- att vi kan lita på att den är korrekt och inte manipulerad eller förstörd (riktighet)
- att endast behöriga personer får ta del av den (konfidentialitet) och
- att det går att följa hur och när informationen har hanterats och kommunicerats (spårbarhet)

SKL har tagit fram verktyget KLASSA som behandlar olika säkerhetsnivåer inom tillgänglighet, riktighet, konfidentialitet och spårbarhet, men även efterföljning av lagrum. Samtliga system som implementeras ska KLASSA:s för att få handlingsplaner att utgå från för att arbeta för en förbättrad informationssäkerhet.

### **7.8 Tekniska förutsättningar**

En förutsättning för att kunna använda välfärdsteknik i verksamheterna är en teknisk infrastruktur som är säker, kvalitetssäkrad och skalbar. Eftersom många av socialförvaltningens verksamheter sker dygnet runt är det av yttersta vikt att säkerställa detta. Idag tillhandahålls IT-infrastrukturen av IT-enheten hos Västra Mälardalens Kommunalförbund (VMKF) samt Köpings Kabel-TV – som tillhandahåller fiberanslutningar till verksamheterna. Förutom dem finns flertalet olika internetleverantörer som levererar internet till ordinärt boende. En förutsättning för att kunna bedriva omsorg i hemmet digitalt är en stabil och säker internetanslutning. Arbetet med utbyggnaden av fiber i Kungsör har inte uppnått de mål som var satta för bredbandsetableringen.

Att skapa tekniska förutsättningar är viktigt både ute i verksamheterna men i förlängningen även ut till brukare i ordinärt boende eftersom det finns mycket att vinna på att utföra omsorg i brukarnas egna hem. Den digitala infrastrukturen består bland annat av fiberanslutningar, fastighetsnät, trådlösa nätverk, servrar, mobila enheter med mer. För att uppnå en stabil IT-infrastruktur krävs att kommunen är goda kravställare mot leverantörerna av IT-infrastrukturen. Detta gäller inte bara socialförvaltningen utan spänns över förvaltningsgränserna då samtliga förvaltningar gynnas av god be-

ställarkompetens. Med ett utökat behov av välfärdsteknik skapas också med tiden ett utökat tryck på infrastrukturen, detta gör att man redan nu måste tänka på framtida kvalitet, skalbarhet och säkerhet i IT-infrastrukturen.

### **8. Utveckling av socialförvaltningens välfärdsteknik**

Detta avsnitt förklarar potentialen med välfärdstekniken i de olika verksamheterna inom socialförvaltningen.

#### **8.1 Välfärdsteknik inom Vård och omsorgens område**

Vård och omsorgen i Kungsör står som resterande kommuner i Sverige, inför en kraftig ökning av antalet äldre personer över 80 år. Digitaliseringen är ett av flera sätt att hantera den utmaningen. En ökad användning av välfärdsteknik är också ett sätt att möta nya generationer av äldre som kommer vara mer bekväma med digitala tekniker – samt ha större förväntan att vara delaktiga i sin egen vård och omsorg. Förutom detta finns ytterligare potential i användningen av ny teknik – att locka nya arbetstagare. Svårigheter finns redan idag i att rekrytera personal men i och med att en ny generation med hög digital mognad kan lockas finns större möjligheter att säkerställa kompetensen.

Gällande processnära välfärdsteknik i verksamheterna finns idag stora möjligheter till att effektivisera och skapa högre kvalitet i arbetsprocesserna. Digitala hjälpmedel så som fjärrtillsyn på natten, mobila trygghetslarm kopplade till hemtjänst, digitala lås, digital läkemedelssignering, mobil dokumentation och lösningar för hemsjukvård på distans.

Idag finns god potential i att nyttja brukarnära välfärdsteknik inom området vård och omsorg. Digitala hjälpmedel kan dels *hjälpa de äldre* med ökad trygghet, självständighet, aktivitet, social kontakt och delaktighet i samhället. Dessutom finns det stora fördelar för *personer med kognitiva eller grava funktionsvariationer* att använda digitala hjälpmedel till att uppnå en förbättrad livskvalitet.

Den äldre befolkningsgruppen kännetecknas ofta med en lägre digital vana och är ofta i ett digitalt utanförskap. Detta trots att exempelvis datorer, surfplattor och internet skulle kunna hjälpa många till en bättre livskvalitet genom ökad trygghet, självständighet, aktivitet, social kontakt och delaktighet i samhället. För att minska den digitala klyftan bör kommunen därför arbeta för att denna målgrupp ska öka användningen framför allt på individens egna initiativ och bekostnad. Exempel på detta kan vara att stödja de äldre i användandet av videotelefoni och sociala medier för kontakt med vänner och anhöriga, appar för att beställa mat och mediciner, egenvård och självmonitorering av hälsan, mobiltelefoner med larmfunktion kopplad till anhöriga eller digitala kalendrar med påminnelsefunktion.

För personer med kognitiva eller fysiska funktionsvariationer finns även idag väl utvecklad digital teknik på marknaden. Tidigare har många av de digitala hjälpmedlen som funnits på marknaden varit beroende av både en specifik hårdvara tillsammans med en specificerad mjukvara – vilket har lett till höga kostnader. Idag finns en

större möjlighet att utnyttja standardteknik, det vill säga exempelvis vanliga mobila plattformar och datorer för att hjälpa brukaren i vardagen. Exempel på tillgänglig teknik inom området är olika typer av kommunikationslösningar som ger individen möjlighet att lättare välja vad denne vill äta, visar vilken personal som jobbar eller kommer att jobba samt vad som ska hända under dagen.

### **8.2 Välfärdsteknik inom Individ- och familjeomsorgens område**

Hos de personer som kommer i kontakt med individ- och familjeomsorgen är idag ofta i ett digitalt innanförskap – det vill säga att de har en hög digital mognadsgrad. Detta medför en stor möjlighet att digitalisera mycket av individernas kontakt med handläggarna samt tillhandahålla uppföljning av ärenden på den tid och den plats som passar individen. När fysiska träffar behövs kan exempelvis e-tjänster för tidbokning och digitala påminnelser vara till hjälp. Om man ser till grupperna som till exempel är hemlösa eller missbrukare kan det finnas en utmaning i att säkerställa deras åtkomst till det digitala samhället. För att hantera det är det viktigt att fortfarande arbeta efter alla målgruppers förutsättningar så att de får åtkomst till den omsorg de behöver.

En användning av e-tjänster inom individ- och familjeomsorgen skapar höga vinster för den enskilde samt effektiviseringsvinster för verksamheten. Det finns möjligheter att frigöra resurser som idag ägnas åt administration till att istället ägnas åt kärnuppgifterna. Verksamhetssystemets roll i detta arbete är avgörande. Vid e-tjänsternas intågande krävs att det är integrationer sker med verksamhetssystemet så att rätt information hamnar på rätt plats från början. Det finns annars en risk att samma arbets sätt som tidigare kvarstår. Det är ingen större skillnad på en inkommen blankett som manuellt skrivs in i verksamhetssystemet kontra en e-tjänst vars data hamnar i exempelvis i en delad epostlåda. Den verkliga effekten uppstår om informationen som tillhandahålls av individen automatiskt matas in i verksamhetssystemet. Man får då både en effektiviserad handlägningsprocess samt kvalitetssäkrat information från början.

Vidare finns ytterligare digitala hjälpmedel att ta hjälp av inom området så som exempelvis KBT-behandling via nätet, nykterhetskontroll på distans, videosamtal med familjehemsplacerade barn och ungdomar eller digital signering av akuta beslut av nämnsordförande.

### **8.3 Framgångsfaktorer**

Flertalet framgångsfaktorer finns för att vi i socialförvaltningen ska angripa och utveckla välfärdstekniken på ett hållbart sätt.

- Arbeta för en kombination av hög informationssäkerhet kring sekretessbelagda uppgifter och hög tillgänglighet av information för behöriga när och där den behövs.
- Arbeta för en fortsatt och fördjupad samverkan med andra kommuner (i synnerhet inom KAK), leverantörer, Mälardalens högskola och region.



- Arbeta för att etablera systemförvaltning för systematiskt arbete med vidmakthållande och vidareutveckling av välfärdsteknik
- Säkerställa att vi arbetar med systematisk behovsanalysering och nyttorealisation för välfärdsteknik.
- Sträva efter en kvalitetsmässig och hållbar utveckling av IT-infrastruktur utifrån behoven i verksamhet och ordinärt boende.
- Individerna som ska få ta del av digitala lösningar involveras i utvecklingen av välfärdstekniken.
- Höjd digital kompetens bland berörda personalgrupper och invånare för att minska det digitala utanförskapet.
- Eftersträva informationsutbyte mellan IT-system så långt det går för att säkerställa informationens validitet.

### 9. Uppföljning

Arbetet med välfärdsteknik bör ge effekt för kommunen på tre nivåer; för individer, organisation och för samhället. Nedan listas idéer för hur effekten kan mätas i framtiden:

Individperspektivet – vilken nytta skapar välfärdstekniken för medborgarna?

Verksamhetsperspektivet – hur förändras attityder bland personal och chefer, hur utvecklas infrastrukturen och i vilken takt implementeras välfärdsteknik?

Samhällsperspektivet – på vilket sätt medför digitaliseringen en ökad samhällsnytta och ett bättre hushållande med resurserna? Skapar vi synergieffekter genom samverkan med andra?

Mätmetoder: Enkäter och intervjuer, avtalsuppföljning för att se volymökningar på gjorda upphandlingar, kostnadsnyttoanalyser, statistik på utbyggd infrastruktur, LIKA. Utifrån detta kan man sätta mätbara mål.

## **Bilaga A – Strategiska vägval under perioden**

### **1. Avgifter för välfärdsteknik?**

Avgifter för välfärdsteknik? Kan man tänka sig att det blir billigare tillsyn exempelvis genom kamera än fysiskt? Många av brukarna är i behov av flera insatser än bara tillsyn vilket gör denna frågeställning onödig men det kan förekomma fall där endast tillsyn krävs – exempelvis på natten, som gör att denna frågeställning kan bli aktuell.

### **2. Konsumenttjänster för vård och omsorg?**

Om kommunen kan använda sig av digitala tjänster för konsumenter för att utföra digitala omsorgsuppgifter? Exempelvis Skype-samtal, Facetime? Det kan finnas stor potential i detta eftersom det ofta är teknik som konsumenten är van vid, däremot kan det skapa tveksamheter när det gäller informationssäkerhet.

### **3. Gränsdragning mellan individens/samhällets ansvar för digitala hjälpmedel**

Var går gränsen mellan individens respektive samhällets ansvar när det gäller den digitala tekniken? Ska kommunen stå för bredbandsuppkoppling, smartphones och surfplattor för att bedriva vård? I många fall kan man se en samhällsvinst i detta då vi kan bedriva verksamheten på ett effektivare sätt – men det krävs ett utredande dokument och beslut för detta.

### **4. Beslut enligt HSL eller SoL?**

När ska digitala lösningar hanteras under socialtjänstlagen (SoL) respektive under hälso- och sjukvårdslagen (HSL)? Idag görs det olika i olika kommuner och för olika lösningar. Mobilt trygghetslarm med GPS-positionering kan till exempel ibland förskrivas som personförskrivet tekniskt hjälpmedel enligt HSL och ibland beviljas som bistånd enligt SoL. Vanliga ”hemma”-trygghetslarm har traditionellt hanterats på det senare sättet. Mycket av välfärdsteknologin består av såväl en teknisk komponent (till exempel trygghetskameran) och en mänsklig insats (någon som gör tillsyn via kameran) – det kan då argumenteras för att tekniken skulle förskrivas enligt HSL medan insatsen skulle beviljas enligt SoL. Här behöver principiella vägval göras för att underlätta vid införande av olika tjänster.

### **5. Vad eller hur?**

Inom kommunfinansierad vård och omsorg brukar normalt frågor om ”vad” vara de som beställaren hanterar i till exempel biståndsbeslut medan frågor om ”hur” lämnas till utförarna. Huruvida en omsorgsinsats ska utföras traditionellt eller digitalt kan då sägas vara en typisk ”hur”-fråga och således höra till utförarens ansvarsområde. Hittills har dock merparten av digitaliseringsarbetet drivits från beställarsidan och en framtidsfråga är om och när man ska förvänta sig att det är utförarna som svarar för utveckling och implementering. Med beställningen om ”vad” skulle då kunna följa ett uppdrag att



## **Kungsörs kommuns författningssamling Nr D.49**

---

utgå från individens behov och önskemål i valet mellan traditionell och digital insats när man kommer till ”hur”.