



Trollhättans Stad



Välfärdsteknik

Strategi för användning av välfärdsteknik där innovativ och modern digital teknik skapar trygghet, delaktighet och självständighet



trollhattan.se/valfardsteknik



2017–2022



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	1
Om detta dokument.....	2
Bakgrund	2
Definition av välfärdsteknik.....	3
Styrning och ledning.....	3
Syfte.....	4
Vision	4
Strategi - hur når vi visionen?	4
1. Prioritering	5
2. Satsningar utifrån identifierade behov	5
a) Gräsrotsperspektivet	5
b) Arbetssätt - Metod för behovsanalys	5
c) Principer för införande av ny teknik.....	6
3. Hänsyn till den enskildes integritet och säkerhet	6
a) Etik.....	6
b) Samtycke.....	7
c) Informationssäkerhet	7
d) Riskanalyser	7
4. Kompetens för arbete med välfärdsteknik	8
a) Kunskapscentrum	8
b) Kompetens och utbildning.....	8
5. Samverkan	9
6. Upphandling av välfärdsteknik	9
7. Förändring genom kommunikation.....	10
8. Arbeta förebyggande	10



Om detta dokument

Dokumentet fastställer vision och strategi för digital utveckling inom omsorgsförvaltningen, Trollhättans Stad. Dokumentet ska användas som underlag för strategiska beslut och prioriteringar i förvaltningen. Förvaltningschefen ansvarar för dokumentet.

Som komplement finns följande referensdokument upprättade:

- *Organisationsplan*
- *Kommunikationsplan*
- *Implementeringsplan*

Bakgrund

Omsorgsnämnden i Trollhättans Stad fattade våren 2014 beslutet att ta fram en plan för hur förvaltningen ska arbeta med digital teknik för ökad trygghet, service och delaktighet för personer med stödinsatser.

I mars 2016 ställde Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting sig bakom en gemensam vision för e- hälsoarbete. Visionen innebär att Sverige år 2025 "ska 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" (SKL- 201603).

Digitaliseringen är den enskilt största förändringsfaktorn i vår tid vilket utmanar befintliga strukturer på alla nivåer och påverkar hela samhället. Samtidigt blir framtidens brukare fler, medellivslängden ökar och människor i arbetsför ålder minskar. För att hitta nya och ändamålsenliga lösningar som ger fullvärdigt stöd och mervärde för medborgare, brukare, medarbetare och verksamheter behövs en strategi som skapar samsyn, samverkan och samarbete kring välfärdsteknik.

Digitaliseringen ger nya möjligheter men ställer också krav på resurser, kompetenser och förändrat arbetssätt. Med innovativ och modern teknik kan omsorgsarbetet utvecklas vilket också ger nya förutsättningar till god personalpolitik och förbättrade arbetsförhållanden. Behovet av att kunna rekrytera och behålla personal i konkurrens med andra yrken är stort och ställer krav på organisationen som attraktiv arbetsgivare.

I takt med den digitala utvecklingen skapas också nya möjligheter att ta del av information och påverka samhällsfunktioner vilket också ökar medborgarens förväntan på tillgänglighet och service. Att stötta digital delaktighet för personer med stöd från omsorgsförvaltningen är därför ett nödvändigt utvecklingsområde för att skapa jämlikhet för alla medborgare.

Med nya innovativa metoder kan äldre personer och personer med funktionsnedsättning ges ökad trygghet, självständighet och delaktighet i det egna hemmet och i samhället. Omsorgsförvaltningen behöver tänka och göra nytt tillsammans på ett innovativt och modigt sätt.

Definition av välfärdsteknik

Socialstyrelsen definierar välfärdsteknik som "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"¹.

Omsorgsförvaltningen, OF, gör en indelning av välfärdsteknik i brukarnära och processnära teknik.

- **brukarnära teknik**, teknik som den enskilde använder eller som används i dennes direkta närhet.
- **processnära teknik**, teknik som förenklar, effektiviserar och kvalitetssäkrar verksamhetens uppdrag.

Styrning och ledning

Utvecklingen mot ett mer digitalt arbetssätt är omfattande och svår och kräver en tydlighet i ansvarsfördelning och styrning.

Kommunstyrelse/fullmäktige – Fastställer strategin för stadens digitalisering och avsätter medel för genomförandet.

Omsorgsnämnd – Fastställer och avsätter resurser för genomförande av omsorgsnämndens strategi.

Förvaltningsledning – Prioriterar aktiviteter i implementeringsplanen utifrån behov samt ansvarar för att anpassa den egna organisationen till ett mer teknikoriterat sätt att arbeta.

¹ <http://termbank.socialstyrelsen.se/showterm.php?fTid=798>



Syfte

Säkerställa att välfärdsteknik används för att förbättra, utveckla och kvalitetssäkra insatser till personer med stöd från omsorgsförvaltningen.

- Välfärdsteknik ska användas som ett alternativ eller komplement i vid insatser kring trygghet, delaktighet och självständighet. I SKL:s rekommendation *Kvalitet i särskilt boende*² framgår att kommuner behöver ha arbetssätt som utgår ifrån individens behov och ha fokus på ökad delaktighet för den enskilde.
- Välfärdsteknik ska stödja en god arbetsmiljö, skapa effektivitet och användas för att ge god kvalitet i arbetssätt och metoder.
- Omsorgsförvaltningens organisation ska ge förutsättningar för en varaktig och hållbar användning av välfärdsteknik.

Vision

I Trollhättans Stads övergripande vision "Trollhättan – en stolt och innovativ stad med plats för framtiden" står det att staden ska vara en mötesplats för nya idéer, bejaka ny teknik och verka för utveckling och effektivisering så att medborgarnas och företagarnas vardag blir enklare och organisationens tillgänglighet och öppenhet ökar.

Alla medborgare, oavsett funktionsförmåga, behöver ges förutsättningar att utifrån individuella behov ta del av de samhällsfunktioner som staden och övriga samhället erbjuder liksom den forskning och utveckling som sker i digitaliseringens spår. Omsorgsnämnden i Trollhättans Stad vill med detta som bakgrund använda välfärdsteknik för att ge medborgare stöd, utifrån individuella behov, att uppnå ökad delaktighet, självständighet och trygghet. Följande vision ska vara en tydlig målbild för förvaltningen:

Omsorgsförvaltningen –

En stolt och attraktiv plats där innovativ och modern digital teknik skapar
trygghet, delaktighet och **självständighet**

för brukare, patienter, anhöriga och medarbetare.

² <https://skl.se/download/18.161e6dc81594045e395d4604/1484919954564/03-2017-WEBB-Rekommendation+Sarskilt+boende.pdf>



Strategi - hur når vi visionen?

Strategin är uppdelad i ett antal vägledande principer som ska vara riktmärken i arbetet med att nå visionen.

1. Prioritering

Aktiviteter för att uppnå visionen ska prioriteras utifrån stadens mål och resursplan och med hänsyn tagen till relevanta övergripande styrdokument.

2. Satsningar utifrån identifierade behov

a) Gräsrotsperspektivet

Det är av stor vikt att ha ett tydligt gräsrotsperspektiv och att skapa en organisation kring arbetet med välfärdsteknik som tar hänsyn till hur användare, personal och verksamhetsstruktur påverkas av ett mer teknikorienterat arbetssätt. Användande av välfärdsteknik är inte ett mål utan ett medel för att uppnå goda levnadsvillkor och ska implementeras med tydligt brukarfokus utifrån identifierade behov med sikte på varaktighet och utveckling för individen. Gräsrotsperspektivet är särskilt viktigt i samband med implementering av brukarnära teknik då den enskildes vilja är den viktigaste framgångsfaktorn för att lyckas med teknikstöd.

b) Arbetssätt - Metod för behovsanalys

Arbetssätt ska baseras på gemensam värdegrund och berörda professioner ska samverka för att skapa rätt förutsättningar för brukare och organisation. En strukturerad modell med teoretisk grund i socialpedagogik och arbetsterapi har tagits fram. Modellen kan användas på individ, grupp och organisationsnivå och ska säkerställa att arbetet med välfärdsteknik sker på rätt sätt. Modellen ska också underlätta för personal att göra medvetna val av pedagogiskt och praktiskt stöd. Modellen innefattar fem steg och används som ett processtöd från *identifierat behov* till implementering och utvärdering på både *brukarnivå* och *organisationsnivå*.



Identifiera *behov på brukarnivå* för ökad delaktighet, självständighet och trygghet genom:

- Dialog i det direkta vardagsarbetet.
- Vid upprättande av genomförandeplan.
- Workshops/fokusgrupper för brukare.
- Forum för möten med anhöriga, intresseorganisationer och berörda stödfunktioner inom organisationen.
- Brukarenkäter/ anhörigenkäter, avvikelserapporter, statistik.

Inventera, kartlägga och prioritera *behov på organisationsnivå* där teknik kan vara stöd för brukare, personal och/eller organisation genom:

- Brukar- och anhörigenkäter.
- Dialog genom utvecklingssamtal, arbetsplatsträffar och idésluss.
- Avvikelse rapporter.
- Statistik, öppna jämförelser.
- Nätverka internt och externt
- LIKA – självvärderingsverktyg för digitalisering inom socialtjänsten³

c) Principer för införande av ny teknik

Implementering av ny välfärdsteknik ska, på både individ och organisationsnivå, ske utifrån ett bedömt behov. Val av metod för implementering ska göras utifrån typ av digital teknik som ska införas och ska leda till ett varaktigt, säkert och tryggt användande av tekniken.

Exempel på metod:

- Mindre verksamhetsnära projekt med skarp drift där verksamhets- och organisationsstrukturella förutsättningar identifieras under pågående projekt.
- Implementering i skarp drift för hela organisationen direkt.

3. Hänsyn till den enskildes integritet och säkerhet

a) Etik

Att det uppstår etiska frågeställningar i vård och omsorg är ofrånkomligt. Det betyder inte att all användning av teknologi är etiskt problematisk. För att kunna fatta beslut om stöd, är det viktigt att se över etiska frågeställningar som kan uppstå vid utveckling och användning av välfärdsteknologi.

³ <http://lika.skl.se/>



Inte minst med tanke på att personer med nedsatt beslutsförmåga inte alltid kan ta ställning till om det bästa är att använda tekniken.

Den etiska bedömningen ska vara en del av det strukturerade pedagogiska arbetssätt som ska tillämpas vid användande av välfärdsteknik. Välfärdsteknik ska aldrig användas rutinmässigt och ska alltid kunna utvärderas. Därför ska man alltid ta hänsyn till effekter som tekniken kan förväntas ha för individen, gruppen eller organisationen.

Riktlinjer kring etik, integritet och säkerhet i samband med införande av välfärdsteknik hämtas från MSB (myndigheten för samordnad beredskap), MFD (Myndigheten för delaktighet), SKL (Sveriges kommuner och landsting), PTS (Post och telestyrelsen), dataskyddsförordningen (PUL/GDPR).

b) Samtycke

Precis som vid andra insatser inom vård och omsorg krävs ett samtycke från brukaren för att denne ska ta emot välfärdsteknik som insats, vid registrering av personuppgifter eller tillåta att information delas mellan lagrum och vårdgivare. Samtycke innebär en frivillig, särskild och otvetydig viljeyttring att godta en insats efter tillräcklig och anpassad information utifrån den enskildes förutsättningar.

Ett samtycke kan vara *uttryckligt* genom att personen aktivt, skriftligen, muntligen eller med t.ex. en jakande nick ger sitt samtycke eller *konkludent* vilket innebär att personen agerar på ett sätt som underförstått visar att hen samtycker till insatsen. Ett samtycke kan alltså uttryckas på olika sätt vilket definieras av socialstyrelsen. (⁴ 2013, art nr 2013-12-34).

c) Informationssäkerhet

I och med dataskyddsförordningen (GDPR) 2018 (ersätter PUL) ställs ökade krav på kommunen att skydda medborgare och därmed brukares insamlade personuppgifter. Det ska finnas en framtagen plan för att kontinuerligt identifiera, förebygga och åtgärda risker kring informationshantering. Framtagen plan ska även användas som underlag för att ställa rätt krav på IT-leverantörers säkerhetsnivå.

d) Riskanalyser

Brukare - En bedömning av eventuella risker för den enskilde och/eller andra och handlingsplaner för att hantera dessa ska göras vid införande och användning av välfärdsteknik liksom vid andra insatser.

⁴ www.socialstyrelsen.se



Medarbetare - En bedömning av eventuella risker för medarbetare och dennes arbetsmiljö ska göras vid implementering och användande av välfärdsteknik.

4. Kompetens för arbete med välfärdsteknik

Det behövs en övergripande organisation med uppdrag att identifiera behov av välfärdsteknologiska lösningar för brukare och verksamhet. Behoven ska ligga till grund för framtida kompetenssatsningar inom välfärdsteknik för att säkerställa jämlik tillgång till digital teknik för brukare och säkerställa en god kvalitet. Kompetens för att arbeta med välfärdsteknik behöver finnas i alla led inom organisationen från ledning till brukare och innefatta:

- *Engagemang och förståelse* för vilka värden digital teknik kan skapa för den enskilde brukaren och medarbetare.
- *Hantering av tekniken.*
- Kunskap om ett *digitalt arbetssätt*, vilket innefattar både digitalt ledarskap och brukarnära arbete.

a) Kunskapscentrum

Det finns behov av att samla kunskap, erfarenhet och kompetens för att arbeta med välfärdsteknik på ett kvalitativt och effektivt sätt. Ett kunskapscentrum ska ha rådgivande och processtödjande funktioner med både handledning i pedagogiskt arbetssätt, implementering av välfärdsteknik och viss support av hårdvara. Ett kunskapscentrum kan bistå med en bank av kompetens och välfärdsteknik för att visualisera välfärdstekniken och ge möjlighet för den enskilde eller verksamheten att praktiskt prova dess möjligheter.

Utvecklingen av välfärdsteknik är ständigt pågående och kommer att kräva omvärldsbevakning och kontinuerlig fortbildning. Ett kunskapscentrum med ett övergripande perspektiv på förvaltningens olika områden socialpsykiatri, omsorg för funktionsnedsatta och vård och omsorg ger förvaltningen goda förutsättningar att använda välfärdstekniken utifrån behov och inte utifrån målgruppsstillhörighet.

b) Kompetens och utbildning

Digital teknik är inte det primära kunskapsområdet för personal inom omsorgsförvaltningen. Det gör att det behövs en långsiktig plan för kompetensutveckling och kunskapsspridning gällande välfärdsteknik. Förvaltningen ska använda digital teknik som metod för att sprida intresse och kunskap om välfärdsteknik både inom och utanför organisationen.



Digitalt ledarskap kommer vara nödvändigt för att arbeta på ett modernt och innovativt sätt. Chefer inom förvaltningen ska ha kunskap om och beredskap att driva och utveckla sitt ledarskap med stöd av digitala verktyg.

5. Samverkan

Införande av välfärdsteknik innebär stora utmaningar och nya arbetssätt vilket ställer krav på kompetens, resurser och samverkan. Välfärdsteknik är ett område som utvecklas i snabb takt vilket kan leda till att den enskilda kommunen får svårt att anta de utmaningar som uppstår. Det finns därför ett behov av samverkan både internt, inom den egna förvaltningen och mot andra förvaltningar inom staden, och externt.

Välfärdsteknologi är ett komplext och brett område och samverkan är nödvändig både lokalt och regionalt liksom med berörda myndigheter och andra samverkansparter. Välfärdsteknik är ett relativt nytt område där evidensbaserad forskning ännu inte finns i önskvärd omfattning vilket ställer krav på kontinuerlig uppföljning och omvärldsbevakning.

6. Upphandling av välfärdsteknik

Förberedelsefasen inför upphandling av välfärdsteknik är mer omfattande än vid många andra upphandlingar⁵. Då utvecklingen av välfärdsteknologiska lösningar utvecklas snabbt och kommunen generellt saknar kompetens inom området förordar förvaltningen att vid behov göra upphandlingar där leverantörerna även ansvarar för hantering och drift.

Viktiga principer vid upphandling:

- Krav utifrån behov och inte tekniska specifikationer.
- Tjänsteleverans med helhetslösning.
- Gärna samarbetspartners istället för leverantör.
- Uppföljning och kvalitetssäkring ska underlättas.
- Högre servicenivå och hantering vid avvikelser.
- Referensgrupper med brukare och/eller medarbetare.

⁵http://www.upphandlingsmyndigheten.se/globalassets/publikationer/vagledningar/uhm_vagledning_upphandling-hjalpmedel-valfardsteknik_enkelsidig.pdf



7. Förändring genom kommunikation

Digitalisering innebär verksamhetsutveckling med nya arbetssätt, roller, angrepps- och förhållningssätt. Det krävs en förståelse för vad och varför välfärdsteknik ska användas och en ändamålsenlig kommunikation är därför en förutsättning för att uppnå den gemensamma målbilden. En kommunikationsplan ska därför användas för att förankra strategin och vid implementeringen av olika välfärdsteknologiska lösningar. En kommunikationsplan för välfärdsteknik ska också användas för att förstärka bilden av en attraktiv förvaltning med innovativa satsningar.

8. Arbeta förebyggande

Det behövs ökad kunskap i samhället om hur välfärdsteknik kan vara ett verktyg för ökad självständighet, delaktighet och trygghet för äldre och/eller personer med funktionsnedsättning. En del av arbetet med välfärdsteknik handlar om förebyggande insatser och samverkan med förvaltningens anhörigstöd, personligt ombud och träffpunkter liksom med olika intresseorganisationer är därför viktig.