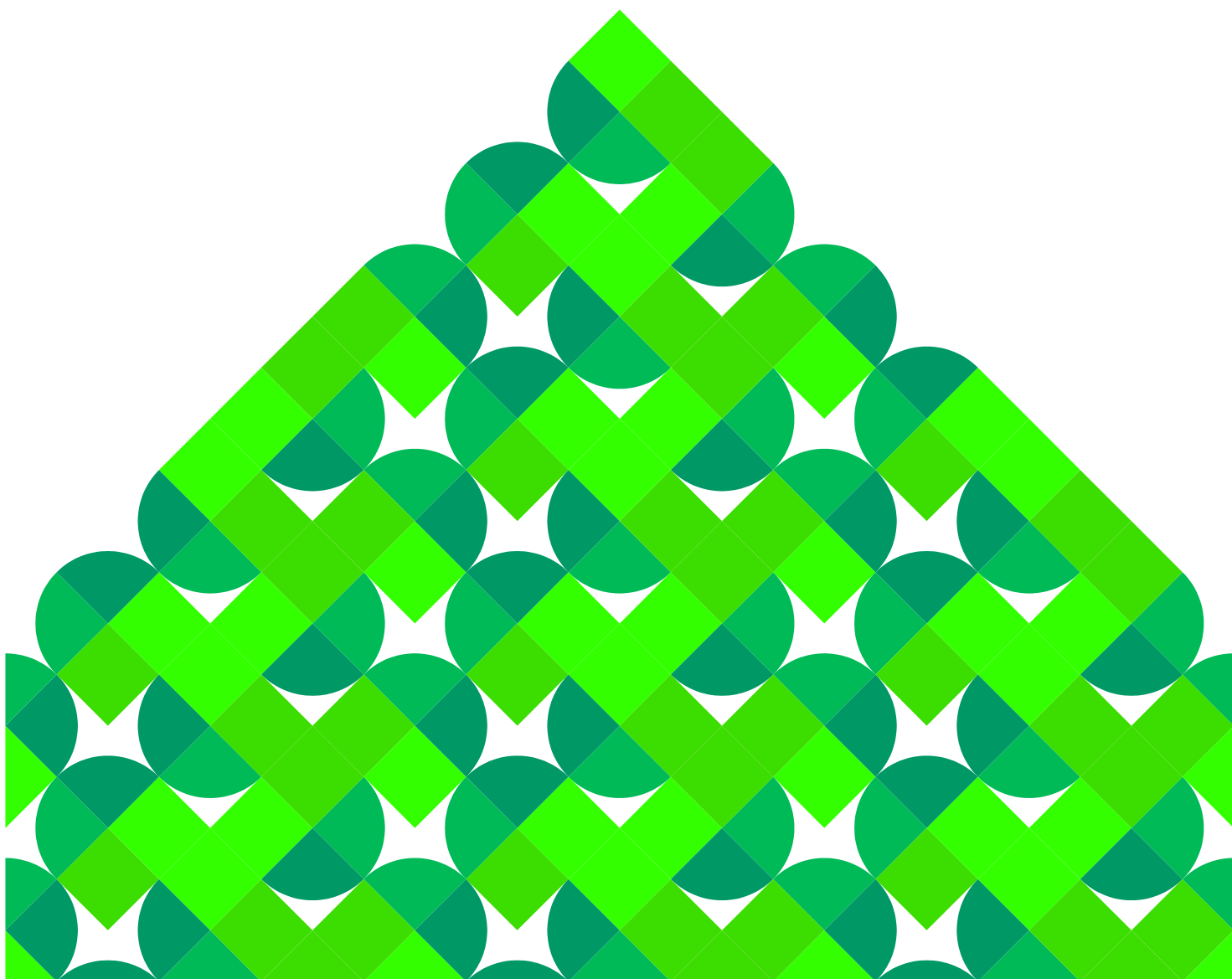


Välfärdsteknik och e-tjänster

Redovisning av ett regeringsuppdrag att stödja
kommunerna med kunskap



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2021
Välfärdsteknik och e-tjänster Redovisning av ett regeringsuppdrag att stödja kommunerna med kunskap

Nummer 2021:5
ISBN: 978-91-87883-83-5 (pdf)

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg
E-post: info@mfd.se
Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Förord	4
Sammanfattning.....	5
Uppdraget.....	6
Genomförande av uppdraget.....	7
Välfärdsteknik för ökad självständighet och delaktighet.....	7
Identifiera kommunernas behov av stöd	7
Kartläggning och samverkan nationella aktörer	8
Stöd och vägledning till kommuner	9
Utforma e-tjänster så att fler kan använda dem	12
Samverkan med nationella aktörer	13
Stöd och vägledning till kommuner	13
Slutsatser och behov av fortsatta insatser.....	16
Smart digitalisering ökar delaktigheten	16
Förutsättningarna för digitaliseringen förändras.....	17
Pandemin har lett till ökad digitalisering i kommunerna	17
Allt fler använder digitala tjänster.....	18
Den digitala kompetensen måste öka.....	18
Kompetens om välfärdsteknik.....	18
Kompetens om tillgängliga och användbara digitala system	19
Behov av nationell samverkan.....	20
Ökad samverkan om välfärdsteknik.....	20
Ökad samverkan om e-tjänster och e-legitimering.....	21
MFD:s fortsatta arbete.....	22
Bilaga 1.	24
Bilaga 2.	30

Förord

Denna rapport är en redovisning av ett uppdrag om välfärdsteknik och e-tjänster. Myndigheten för delaktighet fick uppdraget i regleringsbrevet för 2020.

Uppdraget har inneburit att tillhandahålla stöd till kommuner om hur välfärdstekniska lösningar kan bidra till ökad självständighet och delaktighet. Det har också inneburit att stödja kommunerna med kunskap om hur e-tjänster kan utformas så att så många som möjligt kan använda dem.

Rapporten beskriver myndighetens arbete under 2020 samt slutsatser och bedömning kring det fortsatta arbetet. Rapporten vänder sig i första hand till regeringen men också till personal inom kommuner och andra aktörer som arbetar med digital teknik.

Uppdraget har genomförts på avdelningen för kunskapsutveckling och implementering. Myndigheten för delaktighet vill rikta ett särskilt tack till de aktörer som myndigheten har samverkat med under året.

Sundbyberg i februari 2021

Malin Ekman Aldén
Generaldirektör

Sammanfattning

Myndigheten för delaktighet, MFD, har under 2020 haft i uppdrag att stödja kommuner om hur välfärdsteknik kan bidra till ökad självständighet och delaktighet samt hur e-tjänster kan användas så att så många som möjligt kan använda dem.

MFD har genomfört uppdraget genom att identifiera kommunernas behov av stöd och kartlagt hur nationella aktörer arbetar med välfärdsteknik. MFD har också samverkat med relevanta aktörer både i frågor om välfärdsteknik och för att identifiera behov av hur e-tjänster kan utformas. Myndigheten har gett stöd till kommunerna genom seminarier och konferenser om välfärdsteknik och e-tjänster samt genom utvecklad kunskap på myndighetens webbplats.

Digital teknik och digitala tjänster kan bidra till att göra människor mer självständiga och delaktiga i samhället om de utformas på rätt sätt. Digitaliseringen har ökat nu under coronapandemin vilket framöver kan leda till ökad användning av välfärdsteknik och e-tjänster i kommunerna. Det kan också leda till ett ökat behov av stöd till dem som ska erbjuda och tillhandahålla olika lösningar. MFD:s slutsatser från detta uppdrag är att det finns ett fortsatt behov från kommunerna att få stöd i frågor kopplat till välfärdsteknik och e-tjänster. Kompetensen måste också öka både hos dem som tillhandahåller och utvecklar tekniken och tjänsterna och hos användarna. Detta förutsätter ökad kompetens hos kommunerna, både som leverantör av omsorgstjänster till invånarna och som inköpare av digitala produkter och tjänster. Det förutsätter i sin tur en ökad samverkan mellan nationella aktörer som tillhandahåller stöd och kunskap om frågor kopplade till välfärdsteknik och e-tjänster.

Uppdraget

MFD har under 2020 haft i uppdrag att stödja kommuner om hur välfärdsteknik kan bidra till ökad självständighet och delaktighet samt hur e-tjänster kan användas så att så många som möjligt kan använda dem.

MFD har haft flera regeringsuppdrag om digital teknik och välfärdsteknik. De första uppdragen innebar att stödja kommunerna i användningen av digitala välfärdstjänster inom socialtjänsten med särskilt fokus på så kallade trygghetstjänster. Under de senaste åren har uppdragen mer fokuserat på möjligheterna med digital teknik för att främja individens rättigheter samt öka förutsättningarna för delaktighet och självständighet för personer med funktionsnedsättning.

I regleringsbrevet för budgetåret 2020¹ fick MFD i uppdrag att stödja kommunerna med kunskap om hur välfärdstekniska lösningar kan bidra till ökad självständighet och delaktighet. Myndigheten skulle också stödja kommunerna med kunskap om hur e-tjänster kan utformas så att så många som möjligt kan använda dem. Uppdraget skulle genomföras i samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, samt i relevanta delar i samverkan med Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, och Post- och telestyrelsen, PTS. Denna rapport är en redovisning av uppdraget.

¹ Regleringsbrev för budgetåret 2020 avseende Myndigheten för delaktighet (S2019/05315/RS).

Genomförande av uppdraget

Välfärdsteknik för ökad självständighet och delaktighet

I den del av uppdraget som handlar om hur välfärdsteknik kan bidra till ökad självständighet och delaktighet har MFD arbetat med både stödjande och kunskapshöjande insatser till kommunerna. MFD har identifierat kommunernas behov av stöd och kartlagt hur nationella aktörer arbetar med välfärdsteknik. MFD har också gett stöd till kommuner genom ökad kunskap om välfärdsteknik på myndighetens webbplats samt via en konferens. I avsnittet beskrivs de insatser som myndigheten har genomfört.

Vad välfärdsteknik innebär i kommunerna

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.² Det kan till exempel vara nattillsyn via kamera, digitala lås, duschrobot eller att handla digitalt.

Identifiera kommunernas behov av stöd

För att kunna ge kommunerna stöd om hur välfärdstekniska lösningar kan bidra till ökad självständighet och delaktighet gjorde MFD initialt en behovsanalys. Genom dialogmöten med representanter för tre kommuner som har kommit relativt långt i införande och användning av välfärdsteknik identifierades behov av stöd.³ Dialogen utgick ifrån ett antal frågor om kommunernas framgångsfaktorer, vilka hinder och utmaningar de har mött samt vilka behov de hade initialt och vilka behov de har i dag.⁴ MFD gick

² Enligt definition i Socialstyrelsens termbank.

³ Trollhättans stad, Rättviks kommun och Skellefteå kommun.

⁴ Frågorna rörde bland annat organisation, styrande dokument, systematik i arbetet, slutanvändarnas involvering i processen, kunskap om och användning av nationellt stöd samt incitament för verksamheterna att arbeta med välfärdsteknik.

också igenom ett antal relevanta myndighetsrapporter om välfärdsteknik för att identifiera behov av stöd.⁵ Behovsanalysen visade att:

- Kommunerna efterfrågar en ökad tydlighet och samordning mellan nationella aktörer. Kommunerna har behov av nationellt stöd inom flera områden som de anser påverkar ett effektivt införande av och användning av välfärdsteknik.
- Kommunerna har behov av bred kunskap inom välfärdsteknikområdet men även av specifikt stöd om systematiska arbetssätt, förändringsledning, juridik (samtyckesfrågor, informationssäkerhet m.m.) och upphandling.
- Flera kommuner vill ha tillgång till metoder för att kunna beskriva nyttoeffekter av användning av välfärdsteknik, både i ekonomiska termer och i skapande av värde för den enskilde.
- Kommunerna ser lärande exempel som ett effektivt sätt att möta de utmaningar som finns när de ska börja använda välfärdsteknik. Verksamheterna vill undvika att göra samma misstag som andra kommuner har gjort. Det handlar också om att kunna visa vilka effekter välfärdsteknik har för medarbetarna och verksamheterna.

Kartläggning och samverkan nationella aktörer

För att möta kommunernas behov av ökad tydlighet och samordning mellan nationella aktörer har MFD samverkat med ett antal nyckelaktörer med ansvar för frågor som rör välfärdsteknik. Nyckelaktörerna är:

- Sveriges Kommuner och Regioner, SKR
- E-hälsomyndigheten
- Vinnova
- Socialstyrelsen
- Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

⁵ [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna](#), Socialstyrelsen (2020); [Nationellt stöd till kommunerna vid införande och användning av digital teknik \(e-hälsa\)](#), E-hälsomyndigheten (2020); [Framtidens teknik i omsorgens tjänst](#), SOU 2020:14. Utredningen om välfärdsteknik i äldreomsorgen (2020); [Från digital teknik till digitalisering](#), Myndigheten för delaktighet (2019); [Välfärdsteknik inom äldreomsorgen](#), Inspektionen för vård och omsorg (2019); [Innovation efter funktion](#), Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2020).

På uppdrag av Rådet för styrning med kunskap⁶ bjöd MFD in chefer och strategiskt viktiga funktioner för att gemensamt identifiera de nationella aktörernas olika arbeten kring välfärdsteknik. Syftet var att få en överblick av aktörernas arbeten, att gemensamt identifiera eventuella glapp och överlapp samt att utbyta kunskap.

För att möta kommunernas behov av ökad tydlighet mellan nationella aktörer togs en aktörskarta fram. Den visar samtliga nationella aktörer med central betydelse för kommunernas och regionernas arbete med välfärdsteknik. Respektive aktörs uppdrag relaterat till välfärdsteknik finns beskrivet i bilaga 1.

Stöd och vägledning till kommuner

MFD har arbetat med att ge stöd och vägledning till kommuner om hur välfärdsteknik kan bidra till ökad självständighet och delaktighet genom stöd på myndighetens webbplats samt genom en nationell konferens.

Samlat nationellt stöd på MFD:s webbplats

MFD har skapat en ingång på sin webbplats där kunskapsstöd ska vara lätt tillgängliga. Från webbplatsen finns även länkar till olika lärande exempel och olika stöd som andra aktörer tagit fram.

Utifrån behovsinventeringen har myndigheten uppdaterat och strukturerat om sin webbplats så att den i större utsträckning än tidigare ger ett relevant stöd till kommunerna. På webbplatsen har myndigheten samlat relevanta delar av konferensen Välfärdsteknik mot framtiden (läs mer under avsnittet nedan). På sidan finns också länkar till relevanta stödmaterial hos andra nationella aktörer om bland annat systematiska arbetssätt, förändringsledning, juridik och upphandling. Aktörskartan, se ovan, har legat till grund för den uppbyggnaden. Syftet med webbplatsen är att den

⁶ Rådet för styrning med kunskap behandlar strategiskt viktiga frågor som bidrar till att rätt kunskap når fram till huvudmän samt profession inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Rådets sammansättning och verksamhet regleras i förordning (2015:155).

ska ge en mer samlad bild av det nationella stöd som finns och därmed underlätta för kommunerna att arbeta med frågorna.

Det samlade stödet till kommunerna finns här:

<https://www.mfd.se/verktyg/arbeta-med-digital-teknik/>.

Nationell konferens om välfärdsteknik

Den 14 oktober 2020 genomförde MFD den nationella konferensen Välfärdsteknik mot framtiden – att ta nästa steg och utveckla arbetet. Konferensen förmedlade konkreta tips och idéer om hur välfärdsteknik blir en naturlig del av verksamheten. Konferensen innehöll bland annat kunskap och stöd om systematiska arbetssätt, förändringsledning, juridik, upphandling samt nyttoeffekter av välfärdsteknik. Flera olika aktörer deltog vilket möjliggjorde att kommunerna fick samlad information från flera nationella och lokala aktörer samtidigt. De aktörer som deltog var DIGG, IVO, SKR, E-hälsomyndigheten, Utredningen Framtidens teknik i omsorgens tjänst, Skellefteå kommun, Karlstads kommun, Kalmar kommun, Funktionsrätt Sverige, Nordens välfärdscenter samt IT- och telecomföretagen. Under konferensen fick aktörerna tillfälle att reflektera över de stöd som andra nationella aktörer erbjuder samt hur det nationella stödet tillämpas lokalt.

Konferensen livesändes och finns även att ta del av i efterhand:

<https://www.mfd.se/inspiration/evenemang/valfardsteknik-mot-framtiden---att-ta-nasta-steg-och-utveckla-arbetet/>.

Ungefär 600 personer från mer än hälften av landets kommuner deltog på konferensen.⁷ Majoriteten av deltagarna var chefer och strateger. En utvärdering av konferensen visade att drygt fyra av fem tyckte att konferensen gav konkreta idéer eller tips som de kan ta med i arbetet med

⁷ Under dagen då konferensen livesändes var det 1 072 unika sidvisningar på sidan där konferensen livesändes. Som mest var 369 åhörare inne samtidigt i själva sändningen på Youtube. Av de som besvarat konferensutvärderingen var det 18 procent som följde konferensen tillsammans med någon annan. De som svarade att de har suttit tillsammans med någon annan har i genomsnitt suttit med 3,6 andra personer. I flera kommuner samlades dock fler än så kring sändningen av konferensen.

välståndsteknik. Inslaget på konferensen som flest deltagare tror att de kommer ha nytta av var tre kommuner som delade med sig av sina erfarenheter av att ha kommit långt i införandet av välfärdsteknik. Många uppgav även att de kommer ha nytta av programpunkterna om satsningen på välfärdsteknik i äldreomsorgen, konkreta exempel på nyttan med välfärdsteknik samt frågor och svar om juridik.

Incitament för personal och verksamheten

Den 17 september 2020 genomfördes en workshop där representanter från fackförbundet Kommunal, SKR, Trollhättan stad, Borås stad och Skellefteå kommun deltog. Syftet med workshopen var att identifiera incitament för personalen och verksamheten i kommunerna att införa välfärdsteknik.

Kommuner och fackliga företrädare lyfte bland annat att digitalisering av kommunala tjänster kan bidra till en mer effektiv användning av resurser och personal. Digitaliseringen medför ofta att medarbetare behöver lägga mindre tid på administrativa uppgifter. Därmed kan de lägga mer tid på omsorg om brukarna. Kommuner och fackliga företrädare var eniga om att mindre administration och mer tid för brukarna ofta ökar personalens känsla av tillfredsställelse (se bilaga 2 för metod och fler resultat från workshopen).

Samordnat stöd på gemensam webbplats

Frågan om samordning och möjlighet att enkelt hitta stöd om digitalisering har också aktualiserats ytterligare under coronapandemin. Mot bakgrund av det har webbsidan [digitalvardochomsorg.se](https://www.digitalvardochomsorg.se)⁸ skapats med finansiering av regeringen under 2020. Webbsidan är tänkt att ge stöd för digitalisering under Coronapandemin till kommunal vård, omsorg och socialtjänst. Sidan upprätthålls av RISE i samverkan med MFD, Socialstyrelsen, E hälsomyndigheten, SKR, Föreningen Sveriges socialchefer, Upphandlingsmyndigheten, PTS, Inera, IT & telekomföretagen, Swedish Medtech och Medtech4health.

⁸ <https://www.digitalvardochomsorg.se/> [2021-01-26].

Utforma e-tjänster så att fler kan använda dem

I den del av uppdraget som avser e-tjänster har MFD främst samverkat med relevanta aktörer för att identifiera behov av hur e-tjänster kan utformas. MFD har också gett stöd till kommuner genom ökad kunskap på myndighetens webbplats samt via en konferens och seminarier. I avsnittet beskrivs de insatser som myndigheten har genomfört.

Vad e-tjänster innebär i kommunerna

E-tjänster är webbaserade tjänster där det sker någon typ av dialog mellan den enskilde och kommunen. Till exempel finns e-tjänster för att ansöka om skola, hemtjänst eller ekonomiskt bistånd. Den e-tjänst som har ökat mest inom socialtjänstens område är möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd.⁹

En rapport från Socialstyrelsen visar att utvecklingen av e-tjänster i socialtjänsten har varit svag. Detta skiljer sig dock åt mellan kommunerna. Till exempel uppgav 27 procent av kommunerna att de inte har någon e-tjänst inom området socialtjänst och 14 procent uppgav att de använder e-tjänster inom alla områden. Däremot är det många kommuner som arbetar med att utveckla och införa fler e-tjänster inom socialtjänsten.¹⁰

⁹ Mellan 2016 och 2020 ökade andelen ansökningar om ekonomiskt bistånd från 8 till 40 procent enligt Socialstyrelsens undersökning [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020](#).

¹⁰ [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020](#). Socialstyrelsen (2020).

Åtta av tio kommuner och regioner har e-tjänster som kräver inloggning med e-legitimation.¹¹ Antalet e-tjänster som kräver någon form av e-legitimation ökar.¹² Den vanligaste e-legitimationen för e-tjänster som riktas till enskilda i offentlig förvaltning är bank-id.¹³ Samtidigt saknar fem procent av de svenska internetanvändarna mobilt bank-id¹⁴ och nästan en av fem behöver hjälp för att kunna installera mobilt bank-id.¹⁵ Tillgång till e-legitimation är inte en självklarhet för många grupper, exempelvis personer med intellektuell funktionsnedsättning, utländska medborgare och äldre personer. Även PTS har nyligen lyft att det fortfarande inte är möjligt för alla att få tillgång till och använda e-identifiering.¹⁶

Samverkan med nationella aktörer

I arbetet med att stödja kommunerna med kunskap om hur e-tjänster kan utformas har MFD samverkat med följande aktörer:

- Sveriges Kommuner och Regioner, SKR
- Myndigheten för digital förvaltning, DIGG
- Post- och telestyrelsen, PTS.

De nationella aktörerna har fört en gemensam dialog om behovsområden och utifrån dessa medverkat i olika kunskapshöjande insatser som beskrivs nedan.

Stöd och vägledning till kommuner

De kommuner som har kommit längre i sitt arbete med tillgängliga e-tjänster kan inspirera och ge tips om hur e-tjänster kan utformas så att så många som möjligt kan använda dem. MFD har därför genom uppdraget aktivt sökt efter goda och inspirerande exempel för att sprida till

¹¹ [E-legitimering inom den offentliga förvaltningen](#). Myndigheten för digital förvaltning (2019).

¹² [Rapport Enkät e-legitimationer 2019](#). Sveriges kommuner och regioner (2020).

¹³ [E-legitimering inom den offentliga förvaltningen](#). Myndigheten för digital förvaltning (2019).

¹⁴ [Svenskarna och internet 2020](#). Internetstiftelsen (2020).

¹⁵ [Digitalt utanförskap 2020](#). Internetstiftelsen (2020).

¹⁶ [Digital omställning till följd av covid-19](#). Post- och telestyrelsen (2021).

kommunerna.¹⁷ MFD har dock haft svårt att hitta kommuner som aktivt arbetar med att utforma tillgängliga och användbara e-tjänster. Däremot har myndigheten inhämtat inspirerande exempel där kommuner har valt alternativa lösningar för invånare att legitimera sig elektroniskt.¹⁸

Diginkonferensen

Den 26 maj 2020 arrangerade MFD tillsammans med PTS och DIGG konferensen Digin. Målgruppen för konferensen var personal inom offentlig sektor som vill eller behöver veta mer om digital inkludering och tillgänglighet. Syftet var att erbjuda en plattform för gemensamma frågor och utmaningar om digital inkludering och tillgänglighet. Fokus var erfarenhetsutbyte, vägledning och inspiration. På digin.nu finns insikterna och erfarenheterna från nätverksdagen samlade samt tips och verktyg från de arrangerande myndigheterna.

Konferensen bestod av öppna föreläsningar och grupparbeten. Som mest pågick över 30 parallella grupparbeten. Det var mer än 3 000 personer som tog del av direktsändningen av de öppna programpunkterna på konferensen. Drygt 230 personer deltog i fem temaspår och grupparbeten som arrangerades. Antalet deltagare i temaspår och grupparbeten hade begränsats på förhand för att möjliggöra dialog och närvaro i små grupper. En utvärdering av konferensen visar att över 80 procent av de som svarade önskar att en liknande nätverksdag arrangeras igen.

Konferensen livesändes och finns även att ta del av i efterhand:

<https://digin.nu/summering-fran-dagen/>.

¹⁷ Goda exempel har bland annat sökts genom: [SKRs modellkommuner för äldreomsorgens digitalisering](#), [E-hälsomyndighetens goda exempel på digitala lösningar för socialtjänst och kommunal vård och omsorg under coronakrisen](#), [Konferensen Digin om digital inkludering och tillgänglighet](#), [Digidelnätverket](#), digitaliseringsrådet och kommunerna i behovsanalysen från SKRs rapport [Enkät e-legitimationer 2019 Kommuner och Regioner](#).

¹⁸ För att leta reda på goda exempel har MFD bland annat varit i kontakt med DIGG, PTS, SKR och IT-säkerhetsföretaget Verisec som arbetar med digital säkerhet och att skapa lösningar för att göra system säkra och lättillgängliga.

Webbseminarium om e-tjänster

Den 21 oktober 2020 genomfördes ett webbseminarium om hur e-tjänster kan öka delaktigheten. Syftet med webbseminariet var att ge inspirerande exempel till chefer och strateger i kommuner om hur de kan arbeta mer inkluderande genom e-tjänster. Under webbseminariet delade Skellefteå kommun, Stockholm stad och Helsingborg stad med sig av erfarenheter och tips. De handlade bland annat om hur e-tjänster kan bidra till att förbättra kommunens verksamhet, hur invånarnas digitala kunskaper kan öka samt hur det leder till ökad självständighet och delaktighet. Under seminariet lyftes också vikten av samverkan mellan kommuner.

Webbseminariet hade 236 åhörare. Utvärderingen visade att 96 procent tyckte att webbseminariet i hög grad eller delvis uppfyllde förväntningarna.

Webbseminariet livesändes och finns även att ta del av i efterhand:

<https://www.mfd.se/inspiration/evenemang/hur-e-tjanster-kan-okadelaktigheten/>

Webbseminarium om e-legitimation

Den 2 november 2020 genomfördes ett webbseminarium om hur e-legitimation görs användbart för fler. Syftet med seminariet var att chefer och tjänstemän som arbetar med e-tjänster och e-legitimation i kommuner skulle få en ökad förståelse för att det finns svårigheter med att använda e-legitimation för vissa personer med funktionsnedsättning. Syftet var också att kommuner skulle få bidra till att fler lösningar för e-legitimation blir möjliga. DIGG, Hammarö kommun och Begripsam delade med sig av kunskap på området ur olika perspektiv.

Webbseminariet hade 134 åhörare. Det var hög aktivitet i chatten vilket visar att ämnet är aktuellt. Utvärderingen visade att 91 procent tyckte att webbseminariet i hög grad eller delvis uppfyllde förväntningarna.

Webbseminariet livesändes och finns även att ta del av i efterhand:

<https://www.mfd.se/inspiration/evenemang/hur-gor-vi-e-legitimation-anvandbart-for-fler/>

Slutsatser och behov av fortsatta insatser

Rätt utformad bidrar den digitala utvecklingen till att människor blir mer självständiga och delaktiga i samhället. Det är tydligt att den pågående coronapandemin har påverkat utvecklingen. Digitaliseringen har ökat under pandemin vilket framöver kan leda till ökad användning av välfärdsteknik och e-tjänster i kommunerna. Det kan också leda till ett ökat behov av stöd till kommunerna.

MFD:s slutsatser av detta uppdrag är att kompetensen måste öka både hos dem som tillhandahåller och utvecklar tekniken och tjänsterna och hos användarna. Detta förutsätter ökad kompetens hos kommunerna som tillhandahållare av omsorgstjänster till invånarna och som inköpare av digitala produkter och tjänster. Det förutsätter i sin tur en ökad samverkan mellan nationella aktörer som tillhandahåller stöd och kunskap om frågor kopplade till välfärdsteknik och e-tjänster.

Smart digitalisering ökar delaktigheten

Den pandemi som pågår har aktualiserat behovet av tillgång till digitaliseringens möjligheter men också synliggjort negativa konsekvenser för personer som i dag inte har tillgång till digitala tjänster.

Den digitala utvecklingen skapar möjligheter för fler att vara självständiga och delaktiga i samhället. Digitaliseringen kan underlätta för personer att fatta egna informerade beslut, självständigt hantera sin ekonomi och upprätthålla sina sociala relationer. Om digitaliseringen inte utgår från användarens behov och förutsättningar kan den istället utestänga människor från vardagliga aktiviteter. Den kan också göra så att det blir svårare att ta del av samhällstjänster.

Förutsättningarna för digitaliseringen förändras

Coronapandemin har både lett till att kommunerna har ökat sin digitalisering och till att invånare använder digitala tjänster i ökad utsträckning. En ökad efterfrågan i kombination med ett ökat utbud kan påskynda den digitala utvecklingen långsiktigt men även öka behovet av stöd hos kommunerna.

Pandemin har lett till ökad digitalisering i kommunerna

De förändringar och investeringar av digital teknik som pandemin har tvingat fram kan leda till ytterligare digitalisering i kommunerna framöver. Detta skulle sannolikt också öka kommunernas behov av att få ett systematiskt och målgruppsanpassat stöd för att kunna införa tekniken på ett strukturerat sätt i verksamheterna.

Digitaliseringen i kommunerna har under många år gått långsamt och användningen och utbudet av digitala lösningar varierar mellan kommuner¹⁹. Pandemin har dock inneburit att allt fler verksamheter har behövt ställa om från fysiska till digitala lösningar. Myndigheten för vård- och omsorgsanalys konstaterar i sin nyligen publicerade rapport²⁰ att pandemin har medfört att digitaliseringen inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg har kommit långt på kort tid. En stor del av omsorgsarbetet och sociala interaktioner har behövt ske via digitala kanaler. Det visar att välfärdsteknik och e-tjänster är viktiga verktyg för att kommunerna ska kunna klara sitt uppdrag och nå alla invånare. Kunskapen om hur pandemin har påverkat kommunernas användning och utbud av välfärdsteknik och e-tjänster kommer att öka ytterligare när Socialstyrelsen i maj 2021 publicerar den årliga uppföljningen av användning av välfärdsteknik och e-tjänster inom socialtjänsten.

¹⁹ E.g. [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2017](#). Socialstyrelsen (2017); [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2019](#). Socialstyrelsen (2019); [E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020](#). Socialstyrelsen (2020); [Tekniska förutsättningar för digitala trygghetstjänster](#). Myndigheten för delaktighet (2017).

²⁰ [Under rådande omständigheter](#). Vård- och omsorgsanalys (2021).

Allt fler använder digitala tjänster

Pandemin har även lett till att fler använder olika digitala tjänster, vilket i sin tur påskyndar digitaliseringen. Att pandemin exempelvis har fått äldre personer att börja använda digitala tjänster kan betyda mycket för den framtida utvecklingen.

Kommuninvånare har i högre grad utnyttjat, efterfrågat och använt e-tjänster i vardagen. Bland annat visar rapporten *Svenskarna och internet 2020* att äldre personers användning av sociala medier, e-handel och videosamtal med släktingar och vänner har ökat. Fler äldre och personer med funktionsnedsättning har börjat använda internet. De flesta nya internetanvändare är 76 år eller äldre. Användningen av digitala vårdtjänster har också ökat under 2020. Det gäller särskilt bland pensionärer, personer med funktionsnedsättning och personer som bor i ett hushåll med låg inkomst.²¹

Den digitala kompetensen måste öka

För att fler ska kunna använda e-tjänster och bli mer självständiga och delaktiga genom välfärdstekniska lösningar är ökad digital kompetens nödvändig. Ökad kompetens skulle också underlätta implementeringen och användningen av tjänsterna i större skala. Ökad kompetens behövs hos personerna som ska använda tjänsterna liksom hos personalen som ska tillhandahålla dem. Det behövs också ökad kompetens om hur tjänsterna ska utformas för att vara bli så användbara och tillgängliga som möjligt.

Kompetens om välfärdsteknik

En ökad digitalisering i kommunala verksamheter ställer nya krav på de professioner som arbetar där. Digitaliseringen ger möjlighet till nya arbetssätt, nya karriärvägar och ett delvis mer diversifierat arbetsinnehåll. Samtidigt krävs det också ofta kompetensutvecklingsinsatser.

MFD har identifierat behov av ökad kunskap och stöd inom ett antal områden som kopplar an till användning och implementering av

²¹ [Svenskarna och internet 2020](#). Internetstiftelsen (2020).

välståndsteknik. Det handlar bland annat om upphandling, systematiska arbetssätt, förändringsledning, juridik och att få ta del av inspirerande exempel från andra kommuner (läs mer under avsnittet Genomförande av uppdraget).

Många kommuner menar också att de behöver bättre förutsättningar och mer stöd för att operativt kunna börja arbeta med tekniken. Bland annat har personalgrupper som arbetar närmast brukarna uttryckt behov av ett nationellt kunskapsstöd om välfärdsteknik. Ett sådant kunskapsstöd skulle utgå ifrån att även medarbetare har olika förkunskaper och vana att använda digital teknik. Det har också framkommit behov av kompetenssatsningar för exempelvis biståndshandläggare. Det handlar om att ge handläggarna ökad kunskap om hur digitala lösningar både kan och inte kan möta behov hos individuella användare. Genom ökad kompetens skulle handläggarna lättare kunna föreslå digitala lösningar utifrån de individuella behovsbedömningar som görs.

Kompetens om tillgängliga och användbara digitala system

Utöver behovet av ökad kompetens hos användare och personal om användningen av digitala tjänster behöver det också finnas kompetens för att ta fram tjänster och system som är tillgängliga, begripliga och användbara.

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen, innebär att tjänster och information som en offentlig aktör tillhandahåller genom en webbplats eller mobil applikation ska vara tillgängliga. Det betyder att även e-tjänster ska vara tillgängliga. Sedan den 23 september 2020 omfattar lagen alla offentliga webbplatser.²²

Oavsett lagkrav behöver de tjänster som kommunerna erbjuder invånarna kunna användas av alla som behöver dem. Det kan innebära att det ska vara enkelt att förstå och använda digitala tjänster och information även för den som behöver anpassningar. Det kan handla om att en webbsida behöver vara uppbyggd så att all text blir uppläst eller att det finns en möjlighet att få

²² Tidigare undantogs offentliga webbplatser som var äldre än två år. Dock finns specialregler för intranät.

hjälp via en chatt. Det kan också innebära att välfärdstekniska tjänster som en person får beviljade går att använda i en dator eller surfplatta som användaren har sedan tidigare.

Flera nationella aktörer²³ arbetar för att öka kompetensen om tillgänglighet i digitala system. PTS har nyligen lyft behov av mer samverkan och långsiktighet.²⁴ För att stödja kommunerna i att öka tillgängligheten i de digitala system som används av samtliga kommunala förvaltningar ser MFD behov av att sektorsövergripande samla kunskap om digital tillgänglighet. Kunskapen skulle kunna finnas på en gemensam digital plattform där nationella aktörer samlar kompetens riktat till beställare, utvecklare och användare.

Behov av nationell samverkan

Ökad samverkan om välfärdsteknik

Flera av de insatser som MFD har genomfört under uppdraget har synliggjort behovet av ökad samverkan och samordning om välfärdsteknik. Bland annat visar MFD:s arbete med att synliggöra både glapp och överlapp hos de nationella aktörerna att det inom vissa områden finns flera nationella aktörer som tar ansvar för liknande frågor. Förekomsten av överlapp mellan nationella aktörer kan dock vara en styrka. Det är sällan de nationella aktörerna gör exakt samma sak och de olika aktörerna belyser frågeställningar från olika perspektiv. För att stödet ska bli effektivt krävs det dock att aktörerna uttrycker sig på ett liknande sätt om liknande frågor och erbjuder stödet på ett lättillgängligt sätt.

För att förbättra samordningen av frågorna om välfärdsteknik har MFD tagit initiativ till ett antal samverkansmöten med nationella aktörer och en konferens. Syftet har främst varit att statliga myndigheter i dialog med SKR, bättre ska kunna möta kommunernas önskemål om stöd. En slutsats från dessa insatser är att samordningen av frågor om välfärdsteknik behöver utvecklas. I dag samordnas frågor till viss del genom arbetet med e-hälsovisionens mål om att Sverige ska bli bäst i världen på att använda

²³ PTS, DIGG, MFD, MTM.

²⁴ [Digital omställning till följd av covid-19](#). Post- och telestyrelsen (2021).

digitaliseringens och e-hälsans möjligheter²⁵. Välfärdsteknik är också i vissa fall en del av e-hälsa där E-hälsomyndigheten samordnar regeringens satsningar. Viss samordning sker dessutom inom samverkansgruppen för socialtjänstens digitalisering, där MFD ingår. Ingen myndighet har däremot ett tydligt uppdrag att vara den samordnande aktören av satsningar inom området välfärdsteknik. Välfärdsteknik omfattar per definition²⁶ mer än e-hälsa och därför finns ett behov av att ha särskilda forum för att samverka om just detta område.

Ökad samverkan om e-tjänster och e-legitimering

Användningen av olika e-tjänster i kommunen underlättar för invånarna i många sammanhang och kan också effektivisera verksamheten. Kommunerna har dock framfört behov av ett mer nationellt samordnat stöd för e-tjänster.

Inom uppdraget har det bland annat framkommit att många kommuner behöver utveckla sitt arbete för att e-tjänster ska kunna användas av så många som möjligt. MFD har därför sökt efter inspirerande exempel på kommuner som aktivt arbetar med att utforma tillgängliga och användbara e-tjänster. Exempelen har dock visat sig vara svåra att hitta. Detta pekar enligt MFD på kommunernas behov av stöd för att komma vidare i utvecklingen.

E-legitimation är i dag en förutsättning för att kunna använda många e-tjänster. Många människor saknar dock tillgång till e-legitimation och kan därför inte använda olika e-tjänster. Ett krav på att kunna legitimera sig digitalt för att använda tjänster som kommunen erbjuder kan alltså hindra människor från att vara delaktiga i samhället. MFD menar därför att kommunerna behöver ökad medvetenhet och kunskap om hur e-legitimation kan bidra till invånarnas självständighet samtidigt som kunskapen om alternativa lösningar för e-legitimation behöver öka hos kommunerna.

²⁵ [Vision e-hälsa 2025](#) [2021-02-01].

²⁶ 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 ([Socialstyrelsens termbank](#)).

Kommunerna behöver också få stöd i hur upphandlingar ska utformas för att e-tjänsterna ska bli så användbara för så många som möjligt.

I uppdraget har det blivit tydligt att frågan om tillgänglig e-legitimation är en nyckel i den fortsatta utvecklingen av användbara e-tjänster. I de forum där myndigheter och SKR tillsammans diskuterar närliggande frågor finns sällan fokus på e-legitimation. Mot bakgrund av hur central frågan är för att möjliggöra användningen av e-tjänster anser MFD att samverkan mellan nationella aktörer behöver finnas. De nationella aktörerna bör bland annat diskutera hur ett fortsatt innovationsarbete kan ske. De bör också diskutera hur man kan genomföra tillsyn av e-tjänster samt hur kommunerna kan få tillgång till ett adekvat och samlat nationellt stöd.

MFD:s fortsatta arbete

Kommunerna har kommit längre i arbetet med välfärdsteknik än i arbetet med tillgängliga e-tjänster men har behov av ett samordnat nationellt stöd inom båda områdena.

MFD anser att fortsatt samverkan är nödvändig. De nationella aktörerna kan tillsammans skapa samordnade stödinsatser och föra diskussioner om hur ett fortsatt innovationsarbete kan ske. Eftersom tillgänglig e-legitimation är avgörande för användning e-tjänster anser MFD att det behövs ett utvecklingsarbete och samverkan mellan nationella aktörer för att möjliggöra användningen av e-legitimation för fler.

MFD planerar att göra följande inom ramen för sitt instruktionsbundna uppdrag att bidra till kunskapsutveckling i frågor som rör välfärdsteknologi:

- Löpande uppdatera och utveckla det samlade kunskapsstödet om välfärdsteknik och e-tjänster på myndighetens webbplats. MFD kommer också att kommunicera och sprida stödet i relevanta kanaler.
- Erbjuder kompetenshöjande insatser om välfärdsteknik och e-tjänster för kommuner och andra relevanta aktörer.
- Utveckla den samverkan med nationella aktörer som har inletts under uppdraget samt ta initiativ till fortsatt dialog med relevanta myndigheter och SKR i en samverkansgrupp för att främja

utvecklingen av tillgänglig e-legitimation. Detta är särskilt angeläget eftersom e-legitimation identifierats som avgörande för fortsatt utveckling av användbara e-tjänster.

Bilaga 1. Nationella aktörer inom välfärdsteknik och e-tjänster

Myndigheter

Integritetsskyddsmyndigheten

Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, är en myndighet som arbetar för att människors rättigheter skyddas i samband med behandling av personuppgifter. IMY arbetar för att de som behandlar personuppgifter ska göra det på ett korrekt, lagligt och ansvarsfullt sätt. Myndigheten vill medverka till att digitaliseringens möjligheter tas tillvara fullt ut, genom att integriteten beaktas och finns med i utvecklingen från början. IMY granskar att bestämmelserna i dataskyddsförordningen (GDPR), brottsdatalagen, kamerabevakningslagen och annan reglering på dataskyddsområdet följs. Myndigheten utbildar, informerar och ger vägledning till dem som behandlar personuppgifter. IMY följer utvecklingen inom området och sprider kunskap till allmänheten och verksamheter.

E-hälsomyndigheten

E-hälsomyndigheten arbetar på olika sätt för att bidra till ett bättre informationsutbyte inom hälsa, vård och omsorg. Myndigheten leder initiativ som regeringen tar inom e-hälsoområdet och samordnar de nationella initiativen på området. E-hälsomyndigheten har tagit fram en prototyp för ett nationellt stöd gällande välfärdsteknik. Stödets syfte är att kunna ge chefer och förvaltningsledning bättre möjlighet till att planera, leda och styra den digitala verksamhetsutvecklingen. E-hälsomyndigheten arbetar aktivt i arbetet med Vision e-hälsa 2025 och ansvarar för samordningskansliet tillsammans med SKR.

Inspektionen för vård och omsorg

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, påbörjade under 2018 en tillsyn av välfärdsteknik inom äldreomsorgen. Det första steget i tillsynen var att genomföra en förstudie. I den har IVO identifierat viktiga faktorer och eventuella risker som påverkar brukarnas situation när välfärdsteknik används inom äldreomsorgen. År 2019 startade IVO en granskning där de

ser över om brukarna får en god och säker omsorg utifrån individens behov och förutsättningar, också när insatser sker med hjälp av välfärdsteknik. IVO har i tillsyn av välfärdsteknik inom äldreomsorgen granskat tretton verksamheter, både kommunala och privata. I tillsynen har de även samtalat med både personal, användare och representanter för olika intresseorganisationer.

Myndigheten för delaktighet

Myndigheten för delaktighet, MFD, arbetar för att främja ett samhälle som ska vara användbart och tillgängligt för alla. MFD:s uppdrag är att arbeta för full delaktighet i samhällslivet och jämlikhet i levnadsvillkor för personer med funktionsnedsättning. MFD har ett instruktionsbundet uppdrag att bidra till kunskapsutveckling i frågor som rör välfärdsteknologi. År 2020 hade MFD ett regeringsuppdrag som handlar om att stödja kommunerna med kunskap om hur välfärdstekniska lösningar kan bidra till ökad självständighet och delaktighet. MFD utgår från att digital teknik kan skapa möjlighet till ökad delaktighet och inkludering. För att så många som möjligt ska kunna ta del av digitaliseringen behöver digitala system, tjänster och produkter vara tillgängliga och användbara. MFD arbetar för att olika aktörer i samhället säkerställer att alla oavsett exempelvis behov, ålder och kön får tillgång till tekniken.

Myndigheten för digital förvaltning

Myndigheten för digital förvaltnings, DIGG, uppdrag är att samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig. DIGG har inga specifika uppdrag kopplat till socialtjänsten eller den kommunala hälso- och sjukvården. En del av de uppdrag och uppgifter som DIGG har är sannolikt av intresse för socialtjänsten och hälso- och sjukvården, men de riktar sig inte direkt mot dem. Myndigheten har bland annat tagit fram en vägledning för nyttorealiserings.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, har ansvar för att stödja samhällets beredskap för olyckor, kriser och civilt försvar. Stödet ges på olika sätt, till exempel genom utbildningar och handledningar som kan

vara ganska generella samt genom samarbete med SKR. De har mest stöd om informationssäkerhet men även om upphandling och hur man får in informationssäkerhet i upphandlingen.

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys har genomfört ett antal regeringsuppdrag med koppling till välfärdsteknik. Exempelvis har ett uppdrag om förskrivning av icke medicintekniska produkter som hjälpmedel handlat om hur den tekniska utvecklingen påverkar vad som kan fungera som hjälpmedel och vad det innebär det för brukare, förskrivare och sjukvårdens huvudmän. Ett uppdrag om välfärdsteknikens effekter har handlat om hur en ökad användning av välfärdsteknik påverkar kvinnor och män inom äldreomsorgen och verksamheter för personer med funktionsnedsättning.

Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen, PTS, har ett brett uppdrag som handlar om att se till att det finns elektronisk kommunikation och post i hela landet. PTS ska bland annat bistå kommunerna i att främja bredbandsutbyggnaden. Ett väl fungerande bredband är väsentligt för att olika typer av välfärdsteknik ska kunna användas, både av den enskilde invånaren i sitt hem och av personal inom till exempel äldreboenden. De arbetar även inom utvecklingen av 5G. PTS förvaltar digitaliseringssnurren, ett webbaserat verktyg som beräknar potentiella effektiviseringsvinster av att införa digitala tjänster i kommunal verksamhet. De arbetar även med digital delaktighet inom funktionshinderområdet där bland annat en innovationstävling finns.

Socialstyrelsen

Socialstyrelsen, SoS, är Sveriges kunskapsmyndighet för vård och omsorg. SoS tar fram föreskrifter, kunskapsstöd och statistik samt gör uppföljningar och utvärderingar. SoS stödjer utvecklingen av e-hälsa, utfärdar legitimationer, delar ut statsbidrag och samordnar hälso- och sjukvårdens insatser vid allvarliga händelser. Socialstyrelsen genomför varje år en uppföljning av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. SoS har tagit fram en handlingsplan för evidensbaserad kunskap/evidensbaserad praktik och deltar i arbetet med Vision e-hälsa 2025. Myndigheten fokuserar på

förebyggande arbete, innovationsskapande, uppföljning inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården, rapporter inom t.ex. artificiell intelligens, juridik och litteraturoversikter.

Upphandlingsmyndigheten

Upphandlingsmyndigheten, UHM, ger stöd genom att utveckla och förmedla kunskap, verktyg och metoder för offentlig upphandling. Upphandlingsmyndigheten ska verka för en rättssäker, effektiv och socialt och miljömässigt hållbar upphandling till nytta för invånarna och näringslivets utveckling. Myndigheten ska främja innovativa lösningar inom upphandling. UHM ger vägledning och utvecklar metoder och verktyg avseende samtliga faser av upphandlingsprocessen av välfärdsteknik.

Vinnova

Vinnova är Sveriges innovationsmyndighet. Uppdraget är att stärka Sveriges innovationsförmåga och bidra till hållbar tillväxt. Myndigheten arbetar för att Sverige ska vara en innovativ kraft i en hållbar värld. Vinnova finansierar projekt inom området digitala hjälpmedel – innovationer som gör livet enklare! Vinnova har också ett erbjudande om finansiering inom universell utformning.

Andra nationella aktörer som arbetar inom området

Digitaliseringsrådet

Digitaliseringsrådets syfte är att bidra till bättre samordning och ett effektivt genomförande av regeringens strategiska arbete med digitalisering. Rådets uppgift är i korthet att följa och stödja regeringens arbete med digitalisering, följa digitaliseringen i Sverige, följa digitaliseringen i omvärlden och jämföra hur Sverige presterar mot andra länder. Rådets uppgift är även att lämna förslag till konkreta insatser samt samråda med andra funktioner som regeringen har inrättat för att arbeta med samhällets digitalisering.

Nordens välfärdscenter

Nordens välfärdscenter, NVC, är en institution inom nordiska ministerrådets social- och hälsosektor. Uppdraget är att bidra till utvecklingen av insatser på välfärdsområdet i Norden. Med kunskapen som bas föreslår NVC både politiska och praktiska förbättringar. NVC arbetar med olika välfärds- teknologiska projekt och har tagit fram flera publikationer om välfärdsteknik.

RISE

RISE uppdrag är att verka för hållbar tillväxt i Sverige genom att stärka näringslivets konkurrenskraft och förnyelse samt bidra till en innovativ utveckling av samhället.

Swedish standards institute

Swedish standards institute, SIS, arbetar för att aktörer kan ta initiativ och samverka för best practice som främjar Sveriges konkurrenskraft och ger smart och hållbar samhällsutveckling. SIS samverkar med alla delar av det svenska samhället, som till exempel industri, akademi, offentlig sektor och frivilligorganisationer. SIS projektleder det svenska arbetet med att ta fram standarder. SIS verkar för ökat svenskt inflytande i internationella samarbeten och för att goda exempel sprids och tillämpas i Sverige. SIS erbjuder också utbildningar, tjänster och produkter för att hjälpa kunder att utveckla sina verksamheter och skapa samhällsnytta med hjälp av standarder.

Inera

Inera är en plattform för utveckling och förvaltning av gemensamma digitala lösningar för sina delägare. De flesta kommuner är i dag delägare i Inera. Det gemensamma ägandet gör det enklare att utveckla lösningar som bidrar till att effektivisera verksamheterna i kommuner och regioner. Varje enskild kommun tar beslut om sitt delägarskap. Inera har utfört en marknadsanalys om vilka behov Sveriges kommuner har och vad de prioriterar. Inera gör kontinuerligt kommunbesök för att bättre förstå vilka behov som är angelägna. Den kunskap som förvärvas utgör grunden för hur Inera bygger vidare på det erbjudande som tas fram till kommunerna.

Sveriges Kommuner och Regioner

Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, har som uppgift är att stödja och bidra till att utveckla kommuner och regioners verksamhet. SKR fungerar som ett nätverk för kunskapsutbyte och samordning. I deras roll ingår att ge service och professionell rådgivning inom alla de frågor som kommuner och regioner är verksamma inom. SKR har en del tjänster och verktyg för socialtjänsten som handlar om välfärdsteknik. KLASSA är ett verktyg för informationsklassificering. LIKA Socialtjänsten är ett verktyg som ska underlätta arbetet med digitalisering inom kommunens vård, omsorg och socialtjänst. Verktuget är ett stöd för förvaltnings- och verksamhetschefer att fokusera på rätt saker samt att prioritera insatser och aktiviteter. SKR har tagit fram en vägledning för upphandling av välfärdsteknik. SKR har tillsammans med ett 15-tal kommuner ett beställarnätverk som samverkar med syftet att öka svenska kommuners förmåga att göra goda inköp av välfärdsteknik och andra digitala lösningar inom vård- och omsorgssektorn. SKR är också en av parterna i Vision e-hälsa 2025 och ansvarar för samordningskansliet tillsammans E-hälsomyndigheten. SKR skapar mötesplatser som exempelvis Dela digitalt, ett digitalt forum där kommunerna lär av varandra genom lärande exempel.

SKL Kommentus

SKL Kommentus ägs av Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, samt en majoritet av Sveriges kommuner, som också utgör kunder. Uppdraget är att erbjuda offentlig sektor olika avtal och tjänster inom offentliga inköp och HR som underlättar vardagen, som frigör resurser till välfärden och som bidrar till ett hållbart samhälle. SKL Kommentus arbetar med stort fokus på samverkan och brett nätverkande för att driva på utvecklingen och marknaden för nya innovativa tjänster. I samverkan med SKR och Inera arbetar Kommentus för att erbjuda ett grundutbud av ramavtal för avrop av it och digitala tjänster samt sprida goda exempel på lösningar till hela Sverige.

Bilaga 2. Metod och resultat av workshop om incitament för personal och verksamhet

Deltagare

Representanter från fackförbundet Kommunal, Trollhättans stad, Skellefteå kommun, Borås stad, Sveriges Kommuner och Regioner, Myndigheten för delaktighet.

Bakgrund

MFD har ett regeringsuppdrag att ge stöd till kommuner om hur välfärdsteknik kan bidra till ökad delaktighet och självständighet.

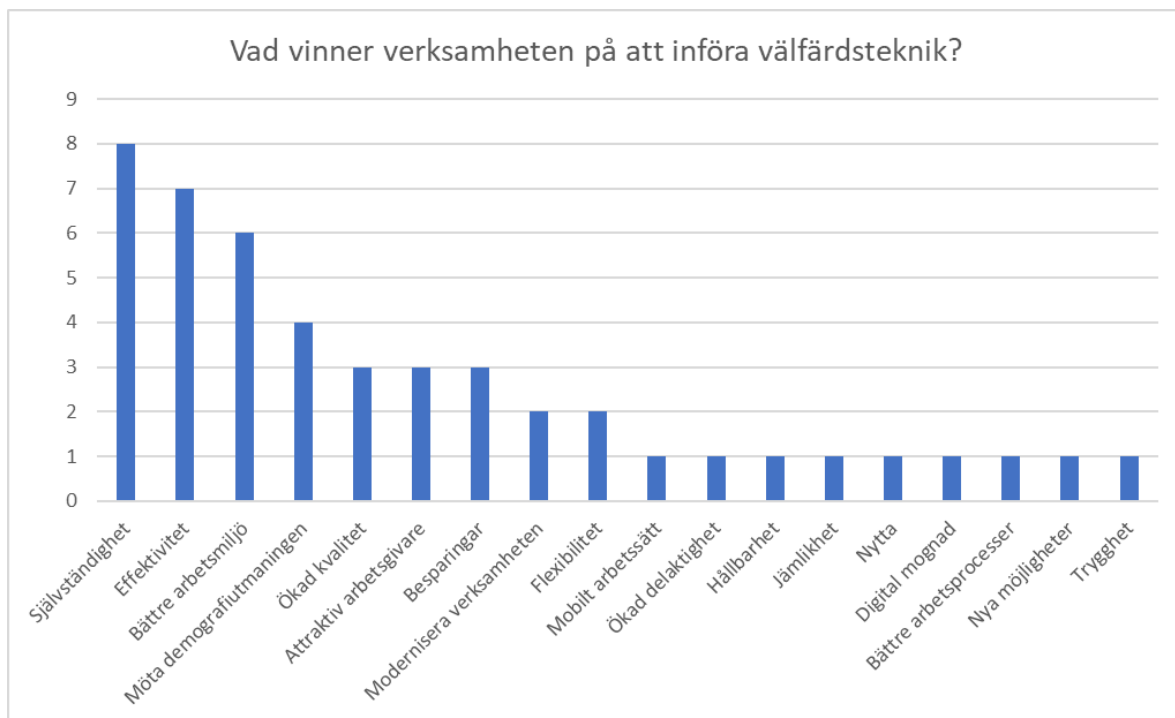
MFD har identifierat verksamheten och medarbetarna som en viktig pusselbit för att den enskilde individen ska kunna få ökad delaktighet och självständighet vid användning av välfärdsteknik. MFD vill genom workshopen få djupare kunskap om incitament för införande och användning av välfärdsteknik utifrån ett medarbetar- och verksamhetsperspektiv.

Metod och resultat

Vad vinner verksamheten på att införa välfärdsteknik?

Workshopdeltagarna fick i uppgift att skriva ner ord som besvarade frågan vad verksamheten vinner på att inför välfärdsteknik. Det workshopdeltagarna skrev redovisas i Diagram 1. Det som många workshopdeltagare angivit återges till vänster i diagrammet.

Diagram 1



Fördjupad diskussion om vinster för verksamheten

Diskussion i helgrupp fördjupade förståelsen för resultatet i Diagram 1. Det som framkom i diskussionen var att:

- Användningen av välfärdsteknik är inget som kommer av sig själv utan det krävs ett stort arbete med att få tekniken att fungera för brukare och för verksamhet. Det handlar mycket mer om förändrade arbetssätt än tekniken i sig. Det handlar både om verksamhetsutveckling och ett kvalitetsarbete.
- Många av ovanstående vinster framstår som visioner som skulle kunna användas för hela verksamheten oavsett om det är teknik eller andra verktyg/metoder som ska användas.
- Att involvera brukare och personal i hela processen och att utgå från brukarnas och verksamhetens behov är centralt.
- Ett konkret exempel som togs upp var hur användningen av mobila enheter har genererat vinster i form av enklare processer och större effektivitet vid dokumentation, skrivande av genomförandeplaner m.m. Det ger en snabbare och säkrare dokumentation samt ökad delaktighet för brukarna.

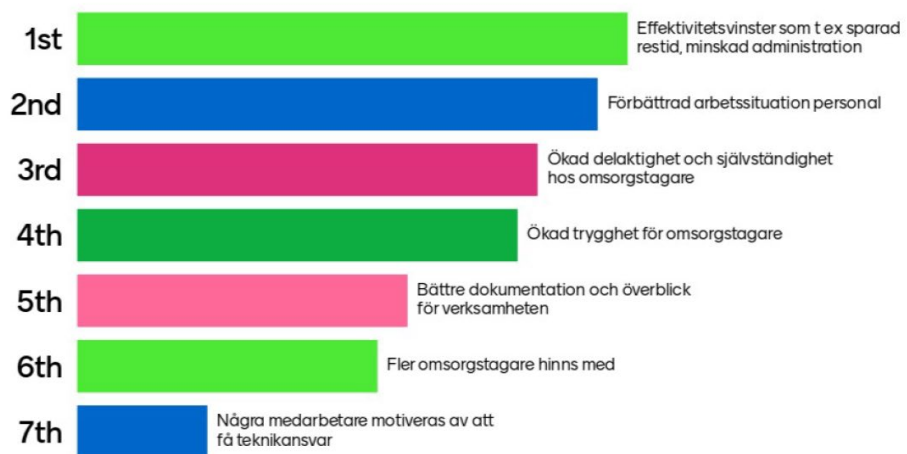
- Det är viktigt att tänka både kortsiktigt och långsiktigt kring välfärdsteknik. Utvecklingen är snabb och förutsättningar ändras till exempel vad gäller brukares och medarbetares kunskapsnivåer.
- Det gäller att få till ett brett införande av tekniken för att nå modernisering och effektivisering av verksamheten. Det finns en risk att verksamheter bygger upp parallella spår vilket inte är så effektivt.

Rangordning av ett antal påståenden

I Diagram 2 redovisas resultatet från en övning där workshopdeltagarna tvingades rangordna ett antal påståenden kring vad som motiverar verksamheten mest.

Diagram 2

Vad motiverar verksamheten mest?



Fördjupad diskussion utifrån rangordningen

Workshopdeltagarna delades upp i mindre grupper och diskuterade resultaten från rangordningen. Därefter redovisades tankarna i helgrupp. Något som då framkom var att workshopdeltagarna hade viktat alternativen olika beroende på var de arbetade. Det framkom också:

- Att effektivitetsvinster skapar förutsättningar för att nå de värden som ligger efter i ovanstående rangordning. Det traditionella omsorgsarbetet som har handlat om att hjälpa övergår till att

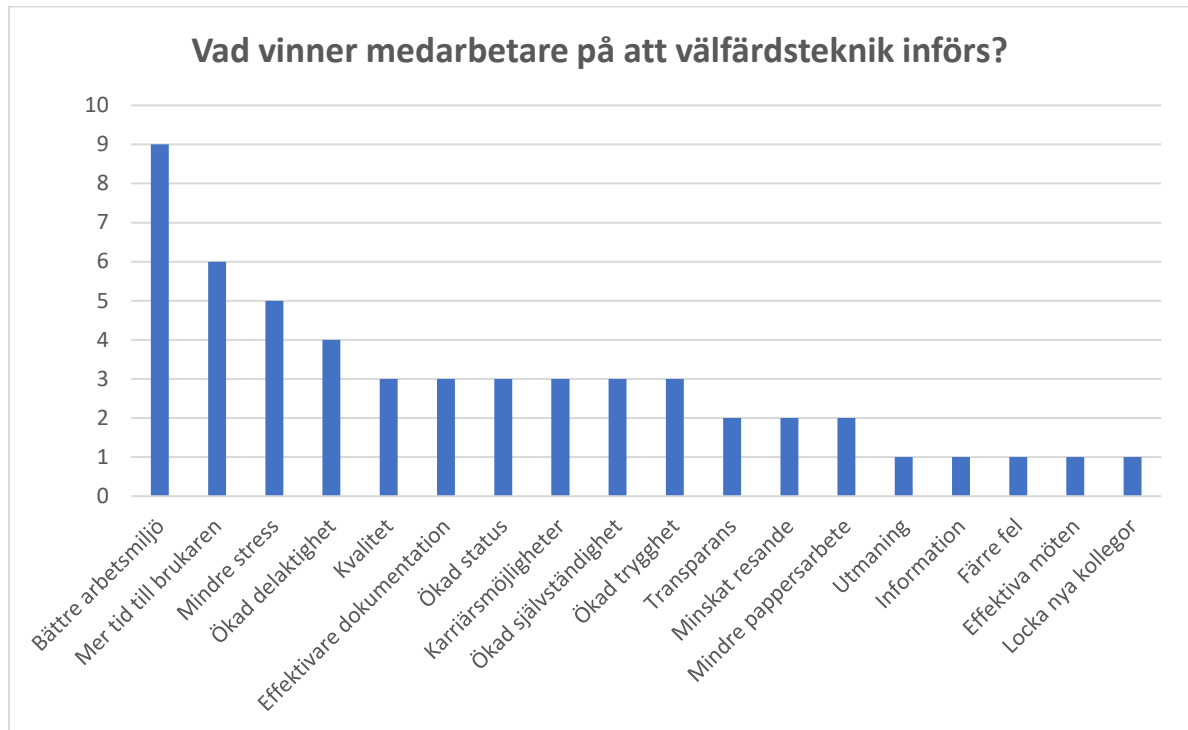
individen ska bli så självständig som möjligt. Att personalen ska arbeta för att den inte ska behövas kan leda till en slags konflikt hos medarbetaren som verksamheten måste hantera.

- Att effektivitetsvinster hänger nära ihop med övriga vinster såsom i en kedja.
- Att det går att se på vinster på dels förvaltningsnivå, dels enhetsnivå. Det är helt enkelt två olika perspektiv som kan leda till olika prioriteringar.
- Det finns också ett tydligt samband mellan ökad självständighet hos omsorgstagaren och minskat insatsbehov. Det kan vara svårt att hitta nyckeltal för att mäta detta. Det kan vara problematiskt att tydligt visa på ”return of investment”.
- De som arbetat ute i verksamheten rangordnade ofta ”delaktighet och självständighet hos omsorgstagare” högre, medan de som kom från andra positioner snarare resonerade att om vi får effektivitetsvinster och förbättrad arbetssituation för personalen så gynnar det brukaren i andra hand. Det framkom att det kan vara en risk att prata om effektivitetsvinster eftersom det medför en risk att de kommer användas till att dra ned bemanningen som i verkligheten är den stora kostnaden.

Vad vinner medarbetare på att välfärdsteknik införs?

Workshopdeltagarna fick i uppgift att skriva ner det som besvarade frågan vad verksamheten vinner på att införa välfärdsteknik. Det workshopdeltagarna skrev redovisas i Diagram 3. Ord som många workshopdeltagare angivit återges till vänster i diagrammet.

Diagram 3



Fördjupad diskussion om vinster för medarbetaren

Diskussion i helgrupp fördjupade förståelsen för resultatet i Diagram 3. Det som framkom i diskussionen var att:

- Mycket av arbetet med incitament för medarbetaren handlar om att bygga upp en trygghet och främst görs detta genom utbildning.
- Covid-19 situationen har accelererat införandet och användningen av välfärdsteknik /digital teknik. Möten genomförs idag digitalt vilket har lett till ökad effektivitet och bättre avstämningar. Stöd på distans har blivit ett normalt inslag i vård och omsorg och det lär inte förändras framöver.
- Det är viktigt att fundera på hur och varför tekniken införs. Det finns en win-win situation för verksamhet, medarbetare och omsorgstagare. Det gäller att sätta omsorgstagaren i fokus och att utgå från dennes behov när teknik ska användas. Frågan som verksamhet och medarbetare alltid bör ställa är: Hur blir det bättre för omsorgstagaren?
- En grov uppskattning är att 15 % av medarbetarna är positiva till ny teknik och de tar lätt till sig kunskap och använder välfärdsteknik. En lika stor andel, 15 %, är negativt inställda till välfärdsteknik och

det kräver mycket energi att omvända dessa personer. Majoriteten, 70 %, tycker att det är helt ok att använda teknik men de kanske inte är de som kommer vara drivande till en början. Detta följer en slags normalfördelning oavsett om det är ny teknik eller ett annat nytt verktyg eller metod som införs i en verksamhet.

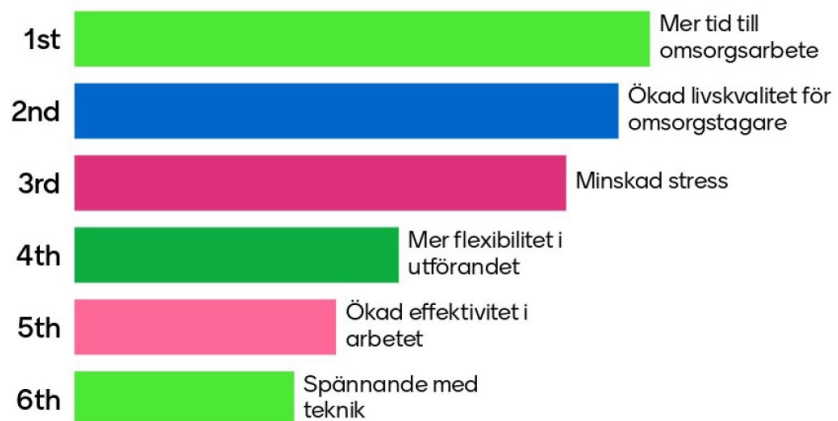
- Kompetensutveckling är centralt ur ett medarbetarperspektiv och ett utmärkt sätt är att kollegor lär kollegor.

Rangordning av ett antal påståenden

I Diagram 4 redovisas resultatet från en övning där workshopdeltagarna tvingades rangordna ett antal påståenden kring vad som motiverar medarbetaren mest.

Diagram 4

Vad motiverar medarbetaren mest?



Fördjupad diskussion utifrån rangordningen

Workshopdeltagarna delades upp i mindre grupper och diskuterade resultaten från rangordningen. Därefter redovisades tankarna i helgrupp. Det som framkom var:

- Bilden ovan är en slags idealbild för hur välfärdsteknik kan påverka medarbetarnas användning av välfärdsteknik. Det gäller att vara vaksam på hinder/motgångar som kan uppstå. Ett exempel som lyftes var e-handel som skapar en ökad delaktighet och flexibilitet men som ändå tar ganska mycket tid i anspråk i de digitala

momenten också. Teknik kan också skapa stress som till exempel att chefer ständigt är uppkopplade och tillgängliga nästan dygnet runt.

- Tid lyftes ur en kompetensutvecklingsaspekt: medarbetaren måste få tid att lära sig den nya tekniken för att kunna ge ett bra stöd vid användandet. I förlängningen leder detta till att tid frigörs för omsorgsarbetet. Ett bra sätt att arbeta med kompetensutveckling är kollegial utbildning. En win-win situation för medarbetare, brukare och verksamhet.
- Ett område som lyftes särskilt är frågan om hur man kan hantera den ökande konsumtionstekniken och hur medarbetaren/verksamheten ska förhålla sig till detta. Det blir mer och mer vardagsteknik i varje hem och det kan vara svårt som enskild medarbetare att hålla sig uppdaterad. Och hur blir det med jämlikhet i levnadsvillkor om omsorgstagaren ska införskaffa sin egen teknik?
- Göra inte saker för stora. Begrepp som välfärdsteknik kan ibland vara svårt att förstå. Att anpassa sig efter de termer och begrepp som brukaren och medarbetaren använder sig av kan underlätta införandet och användningen av digital teknik. Ett annat tips var att börja med en sak, till exempel en app och att successivt öka antalet sorters teknik för att alla ska hinna med i sin egen takt. Tekniken ska vara hanterbar för alla.

Övrigt som framkom vid workshopen

- Många har valt att arbeta inom vård- och omsorgsykten för att man tycker om att hjälpa personer och här är det svårt att förändra omsorgssynen/ta hand om, till att arbeta för ökad självständighet för personer istället. Många tycker att de gör ett dåligt jobb om de lägger armarna på ryggen och låter personen testa sina egna förmågor, kanske misslyckas men få testa igen och igen, och till sist med rätt anpassning kanske personen lyckas. En person kan vara självständig i olika delmoment även om personen kanske inte klarar hela aktiviteten självständigt, men det är också en ökad självständighet.
- Finns en ”olika nivå-kunskap” hos högfungerande brukare (kanske främst socialpsykiatri) och personal från verksamheten. Högfungerande brukare är ofta duktiga med tekniken men har nedsatt förmåga att få vardagens aktiviteter att fungera, medan personalen har kunskap kring den kognitiva nedsättningen och kan ge analoga stöd men har svårt att applicera det i en digital lösning. Brukare önskar ett digitalt stöd för att kunna leva som alla andra

men personalen har inte kunskap att hantera en digital lösning på ett kognitivt stöd.

- Kommande generationer kommer att ha en högre kravnivå på digitala lösningar. De vill ha den senaste tekniken och då är det upp till personalen att leverera och här hänger vi inte med kunskapsmässigt. Det går i en rasande fart.
- Egenansvaret (att köpa digital teknik) förflyttas alltmer och allt snabbare. Här ligger Danmark långt före Sverige i vad som är ett egenansvar och här kommer klyftor vad gäller bl.a. ekonomi att bli allt tydligare. Det handlar helt enkelt om vad personer har råd och kunskap att skaffa.

Välfärdsteknik och e-tjänster

Redovisning av ett regeringsuppdrag att stödja kommunerna med kunskap

Välfärdsteknik och e-tjänster kan bidra till att göra människor mer självständiga och delaktiga i samhället om de utformas på rätt sätt. Myndigheten för delaktighet har under 2020 tillhandahållit stöd till kommuner om hur välfärdstekniska lösningar kan bidra till ökad självständighet och delaktighet. Myndigheten har också gett stöd till kommunerna med kunskap om hur e-tjänster kan utformas så att så många som möjligt kan använda dem.

MFD:s slutsatser från detta uppdrag är att det finns ett fortsatt behov från kommunerna att få stöd i frågor kopplat till välfärdsteknik och e-tjänster. Kompetensen behöver öka både hos dem som tillhandahåller och utvecklar tekniken och tjänsterna och hos användarna. Detta förutsätter ökad kompetens hos kommunerna, både som leverantör av omsorgstjänster till invånarna och som inköpare av digitala produkter och tjänster. Det förutsätter i sin tur en ökad samverkan mellan nationella aktörer som tillhandahåller stöd och kunskap om frågor kopplade till välfärdsteknik och e-tjänster.

Myndigheten fick uppdraget i regleringsbrevet för budgetåret 2020 och slutrapporterar genom denna rapport uppdraget till regeringen.

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Nummer: 2021:5