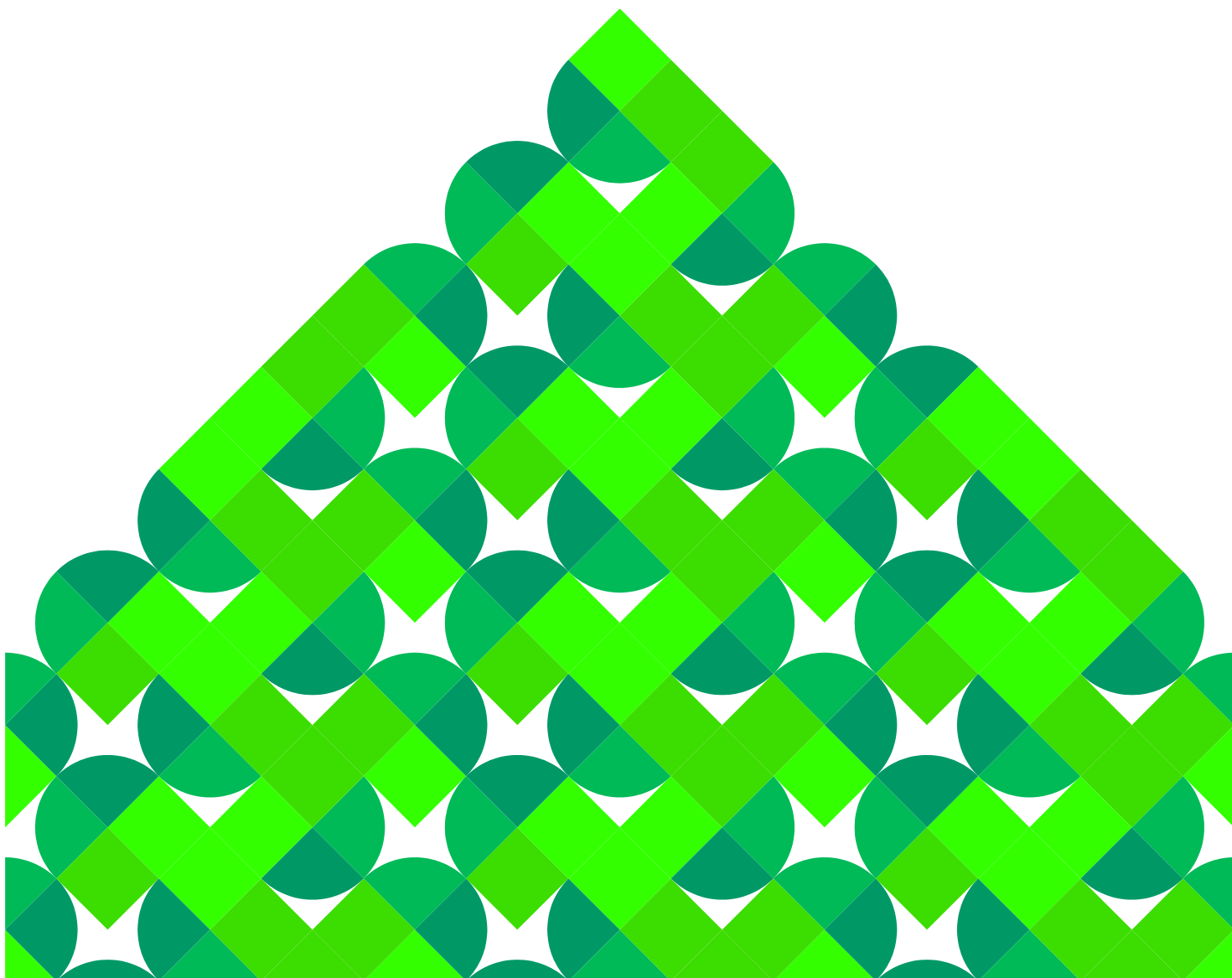


Digitala tjänster i kommunerna

Redovisning av ett regeringsuppdrag om
kunskapsstöd och informationsspridning



Myndigheten för delaktighet, 2017
Digitala tjänster i kommunerna

Nummer 2017:3
ISBN: 978-91-87883-33-0 (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
Utgångspunkter för arbetet	7
Välfärdsteknologiområdet	7
Utvecklingen av välfärdsteknik i kommunerna.....	8
Myndighetens tidigare arbete med välfärdsteknologi.....	10
Myndighetens arbete under 2016	12
Långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskap.....	12
Förvaltning av kunskapsstöd och myndighetens roll som kunskapsnav	13
Verktyg och stöd till kommunerna	14
Ett kunskapsstödjande arbete.....	17
Riktade utbildningsinsatser	17
Stöd för implementering till ett flertal kommuner.....	18
Informationsspridning genom olika kanaler	19
Främja övergången till digitala trygghetslarm	21
Samverkan med olika aktörer.....	22
Slutsatser och bedömning	24
Behov av ett fortsatt stöd för kommunerna.....	25
Ett samlat och ändamålsenligt stöd behövs	26
Samordning är en förutsättning.....	27
Ett omfattande område för utveckling.....	28
Referenser	30

Förord

Denna rapport är en redovisning av det uppdrag gällande digital teknik samt digitala trygghets- och servicetjänster inom socialtjänst och hemsjukvård som Myndigheten för delaktighet fick i regleringsbrevet för 2016.

Uppdraget har inneburit att fortsatt ta fram och sprida information till kommunerna om användning och implementering av teknik, fortsatt prioritering av införande av digitala trygghetslarm i kommunerna samt att långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskapsstöd riktat till kommuner och andra aktörer om innovationer, universell utformning och användning av digital teknik.

Rapporten omfattar en redovisning av myndighetens arbete under 2016 samt en beskrivning av fortsatta utmaningar på området och förslag gällande det fortsatta arbetet.

Uppdraget har genomförts vid avdelningen för kunskap och riktlinjer. Författare till rapporten är utredare Annika Streiler. Avdelningschef Jenny Rehnman har ansvarat för arbetet.

Medverkande i rapportarbetet har även varit utredarna Elisabeth Lagerkrans, Janet Eltebo, Mille Salomaa-Lindström, Monica Rydén och Raymond Dahlberg. MFD vill rikta ett särskilt tack till de personer som myndigheten har samverkat med under året.

Sundbyberg i mars 2017

Malin Ekman Aldén
Generaldirektör

Sammanfattning

Digitalisering och implementering av digital teknik sker inom flera samhällsområden. I FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning lyfts teknik fram som ett viktigt område. Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting har enats om en e-hälsovision som anger att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Utgångspunkten är att digitaliseringen bär med sig nya möjligheter för ökad självständighet, delaktighet och inflytande för den enskilde.

Välfärdsteknik är ett område som främst har syftat till att implementera digital teknik i kommunerna inom vård- och omsorgssektorn. Variationer finns dock i vilken utsträckning kommunerna har infört olika tekniska lösningar.

Myndigheten för delaktighet har ett generellt uppdrag att arbeta med välfärdsteknologi och har även under flera år haft specifika regeringsuppdrag. Myndighetens arbete under 2016 har främst varit att på olika sätt stödja kommunerna och andra aktörer genom att ta fram, tillhandahålla och sprida kunskap om välfärdsteknik. Arbetet har bestått i att öka stödet och kunskapen för att möjliggöra regeringens mål om övergång till digitala trygghetslarm hos kommunerna, men även stöd om annan digital teknik. Arbetet har dessutom inneburit att främja innovativa lösningar gällande tekniken, främst riktat till personer med kognitiv funktionsnedsättning för att öka delaktighet, jämlikhet, självständighet och självbestämmande.

Myndigheten för delaktighet anser att välfärdsteknik kan vara ett verktyg för att öka delaktighet och jämlikhet för alla personer, oavsett funktionsförmåga, ålder och kön. Det kan också vara ett verktyg för att säkerställa och förverkliga mänskliga rättigheter. Myndighetens bedömning är att det finns ett fortsatt behov av stöd till kommunerna, både för de som inte har genomfört digitalisering av trygghetslarmen och generellt gällande arbetet med att implementera digital teknik. För att möjliggöra ett ändamålsenligt stöd behöver det finnas samlad kunskap

om välfärdsteknik. Samordning mellan olika aktörer är också grundläggande då välfärdsteknikområdet är omfattande och det finns många områden, frågor och begrepp som har kopplingar till det. Digitaliseringen i samhället går snabbt och utvecklingen av digital teknik för också med sig många möjligheter, både inom vård- och omsorgssektorn och även inom områden som bland annat arbete, byggd miljö och utbildning.

Utgångspunkter för arbetet

Välfärdsteknologiområdet

Digitalisering och implementeringen av digital teknik sker i stora delar av samhället och kan bidra till att utveckla flera olika samhällsområden. I artikel 4 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning lyfts utveckling av och främjande av tillgång till och användning av ny teknik fram.

Regeringens vision är 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. Visionen lyfter fram socialtjänsten och hälso- och sjukvården som två välfärdsområden där digitaliseringen bär med sig nya möjligheter för ökad självständighet, delaktighet och inflytande för den enskilde. Välfärdsteknologi är ett område i arbetet med att nå visionen.¹

Arbetet med välfärdsteknik har hittills till stor del utgått från ett vård- och omsorgsperspektiv och de verksamheter som främst har arbetat med välfärdsteknik finns också inom dessa sektorer, exempelvis kommunala verksamheter. Implementering av välfärdsteknik i kommunerna har bland annat innefattat digitala trygghetslarm, digital tillsyn på distans, sensorer i hemmet och kognitiva hjälpmedel.²

Teknik och digitala tjänster får en allt större roll i samhället, till exempel inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården men även inom andra områden. Välfärdsteknik kan bidra till den enskildes trygghet, självständighet, aktivitet, delaktighet och självbestämmande oavsett ålder, kön och funktionsförmåga och samtidigt vara ett stöd för anhöriga

¹ Socialdepartementet och Sverige Kommuner och Landsting (2016), *Vision e-hälsa 2025*.

² Socialstyrelsen (2016), *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*.

och personal. Implementering av välfärdsteknik i kommunerna kan också vara ett medel för att nå en likvärdig och jämlik vård och omsorg, som utgår från den enskildes rättigheter samt möjliggör att dessa rättigheter kan tillgodoses. Med detta som bakgrund är det därför viktigt att tekniken finns att tillgå oavsett var i landet en person bor.

Utvecklingen av välfärdsteknik i kommunerna

Socialstyrelsen har sedan 2014 haft i uppdrag av regeringen att följa upp kommunernas arbete med e-hälsa och trygghetslarm. I den senaste redovisningen från Socialstyrelsen från 2016 framgår att en viss ökning har skett vad gäller utvecklingen av e-hälsa i kommunerna inom de flesta områden. Undantaget är digitaliseringen av trygghetslarmen där det har varit en mer påtaglig ökning.³ Enligt Socialstyrelsens uppföljning har antalet och andelen digitala trygghetslarm ökat stort de senaste två åren. I januari 2016 fanns det cirka 207 000 trygghetslarm i ordinärt boende i hela landet, varav 48 procent var digitala och resterande analoga. Andelen kommuner som bara erbjuder analoga larm har också minskat stort⁴.

Den vanligaste formen av välfärdsteknik i ordinärt boende som används i hemtjänsten och hemsjukvården (förutom trygghetslarm) är så kallade passiva larm, det vill säga larmmattor, dörrlarm, rörelselarm etc. Passiva larm är även den vanligaste tekniken i särskilda boenden och i stöd- och serviceboenden för personer med funktionsnedsättningar (LSS-boenden). En annan relativt vanligt förekommande teknik är vårdplanering med hjälp av bildkommunikation.⁵ I uppföljningen framgår även att det under de senaste åren har skett en ökning av användningen av digital teknik för tillsyn av och stöd till äldre och personer med funktionsnedsättningar.

³ Socialstyrelsen (2016), *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*.

⁴ År 2016 angav 16 procent av kommunerna att de bara erbjuder analoga trygghetslarm till skillnad mot år 2015 då 30 procent angav detta.

⁵ Socialstyrelsen (2016), *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*.

Antal kommuner med olika typer av välfärdsteknik 2016 (n=236)

	Ordinärt boende	Särskilda boenden	LSS-boenden
Passiva larm (dörrlarm, fallarm, rörelselarm m.m.).	184	220	190
Vårdplanering/ samordnad individuell vårdplanering med stöd av bildkommunikation	89	60	50
Mobilt trygghetslarm (GPS-larm, positioneringslarm)	62	-	-
Trygghetskamera (nattillsyn/fjärrtillsyn med kamera)	55	15	12
Utrustning för påminnelse om medicin m.m.	41	27	40
Dagtillsyn med hjälp av kamera	8	-	-
Annat	28	21	22

Källa: Socialstyrelsens uppföljning E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2016

Ökningen gäller framförallt kameror för nattillsyn i ordinärt boende och mobila trygghetslarm eller GPS-larm. Enligt uppföljningen har 55 kommuner angett att de använder nattillsyn med kamera inom hemtjänsten i ordinärt boende. Det är dock bara cirka 382 personer som

har utrustats med sådana kameror. Vad gäller mobila trygghetslarm har totalt 356 personer utrustats med dessa i totalt 62 kommuner.⁶

Myndighetens tidigare arbete med välfärdsteknologi

Myndigheten för delaktighet har till uppgift att bland annat bidra till kunskapsutveckling gällande frågor som rör välfärdsteknologi. Myndigheten har också sedan 2014 arbetat med olika regeringsuppdrag om digitala tjänster.

I mars 2016 lämnade myndigheten in en redovisning av digitala tjänster och teknik inom socialtjänst och hemsjukvård som myndigheten fick i uppdrag av regeringen i januari 2015.⁷ Syftet med uppdraget var bland annat att ta fram och sprida information till kommunerna om användning och implementering av digital teknik samt digitala trygghets- och servicetjänster inom socialtjänst och hemsjukvård. Syftet var även att prioritera införande av digitala trygghetslarm i kommunerna, bygga upp en nationell plattform för information, kunskap och kompetensstöd riktad till kommunerna samt inventera behov och stödja införande, användning och implementering av välfärdsteknik.

Under 2016 har myndigheten arbetat vidare med ett fortsatt regeringsuppdrag om digitala tjänster med fokus på att ta fram och sprida information till kommunerna om användning och implementering av digital teknik samt digitala trygghets- och servicetjänster inom socialtjänst och hemsjukvård.⁸ I uppdraget för 2016 ingick även att långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskapsstöd riktad till kommuner och andra aktörer om hur innovationer, universell utformning och användning av digital teknik kan bidra till ökad delaktighet,

⁶ Socialstyrelsen (2016), *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*.

⁷ Myndigheten för delaktighet 2016, *Digitala tjänster inom socialtjänst och hemsjukvård*.

⁸ Regeringsbeslut II:10, 2015-12-17, S2015/08135/RS (delvis)

självständighet och jämlikhet i levnadsvillkor för personer med funktionsnedsättning. Enligt uppdraget skulle införande av digitala trygghetslarm i kommunerna fortsatt prioriteras i syfte att nå regeringens mål med digitalisering fullt ut under 2016.

Tyngdpunkten för myndighetens arbete i de olika regeringsuppdragen under åren har till stor del legat på frågorna om trygghetslarm och att stödja kommunerna i digitaliseringen. Bakgrunden till detta har varit regeringens mål, samt att det är främst inom trygghetslarmsområdet som utvecklingen av digital teknik har varit som störst, och där det har funnits ett stort behov av stöd.

Myndighetens arbete under 2016

Arbetet som har bedrivits under 2016, tillsammans med erfarenheterna från tidigare regeringsuppdrag, är en del i myndighetens uppbyggnad av ett långsiktigt och strategiskt arbete med frågor om välfärdsteknik. Det handlar om att ge stöd och ökad kunskap om välfärdsteknik som ett verktyg för att bidra till uppfyllandet av de mänskliga rättigheterna genom ökad trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet för personer med funktionsnedsättning i alla åldrar och deras anhöriga.

Syftet med arbetet under 2016 har varit att på olika sätt stödja Sveriges kommuner och enskilda aktörer genom att ta fram och tillhandahålla kunskap om välfärdsteknik samt att öka kunskapen hos användare och deras anhöriga om teknikens möjligheter. En del i detta arbete har varit ökat stöd och ökad kunskap för att möjliggöra regeringens mål om övergången till digitala trygghetslarm hos kommunerna. Ytterligare en del har varit att visa på och främja innovativa lösningar gällande tekniken, främst riktat till personer med kognitiv funktionsnedsättning för att öka delaktighet, självständighet och självbestämmande.

De målgrupper som uppdraget främst har riktat sig till har varit kommuner, dess beslutsfattare och enskilda utförare som bedriver och ansvarar för socialtjänst och kommunal hemsjukvård samt användare och deras anhöriga.

Långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskap

Under 2016 har myndigheten arbetat med, att långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskapsstöd riktat till kommuner och andra aktörer om hur innovationer, universell utformning och användning av digital teknik kan bidra till ökad delaktighet.

Välfärdsteknikområdet är ett brett område och det är angeläget att den befintliga kunskap som finns hos olika myndigheter, kommuner och

andra aktörer samlas och förvaltas. Det är även viktigt att det utvecklas ny kunskap med utgångspunkt i individens behov och förutsättningar för att kunna möjliggöra ett ändamålsenligt och stödjande arbete för olika verksamheter som arbetar med frågan.

Det är därför av stor vikt att det arbete som myndigheten bedriver gällande digital teknik är en del av ett större strategiskt arbete. Det är många aktörer som är viktiga för att digitalisering ska kunna främjas i olika verksamheter och det behöver också ske kunskapsutbyte mellan de verksamheter som implementerar tekniken. Myndigheten har därför bland annat arbetat med förvaltningen av kunskap för att kunskapen ska bli tillgänglig för olika aktörer samt tagit fram stöd och verktyg för kommunernas långsiktiga implementeringsarbete.

Myndigheten har även genomfört ett internt arbete med att ta fram en strategisk plan för området välfärdsteknik. Motsvarande arbetet pågår inom områdena innovation, forskning och standardisering. Hur myndigheten ska fortsätta stödja kunskapsutveckling bland annat vad gäller välfärdsteknik formuleras i dessa planer. Myndigheten för delaktighet har också tagit fram ett direktiv om välfärdsteknologi till Rådet för styrning med kunskap. Syftet med direktivet är att utgöra en ram för arbetet med att ta fram en gemensam plan till rådet som innehåller tydliga förslag kring myndigheternas fortsatta arbete inom området välfärdsteknik samt ansvarsfördelning och samverkansformer för myndigheterna. För att kunna tillhandahålla ett ändamålsenligt stöd och kunskap gällande digital teknik är dessa områden och kopplingen dem emellan viktig.

Förvaltning av kunskapsstöd och myndighetens roll som kunskapsnav

Myndigheten har tidigare år haft i uppdrag av regeringen att bygga upp en nationell plattform för information, kunskap och kompetensstöd riktad till kommunerna. Plattformen för detta är myndighetens externa webbplats som har vidareutvecklats under 2016 för att samla och

tillgängliggöra nationell kunskap om välfärdsteknik.⁹ Webbplatsen fungerar som ett kunskapsnav för frågor om välfärdsteknik där det ska vara enkelt att hitta information om exempelvis vilka aktörer som finns på området, de grundläggande förutsättningarna i form av lagstiftning, informationssäkerhet, etik och infrastruktur med mera. På webbplatsen finns även kunskapsstöd i form av information gällande implementering av teknik, lärande exempel samt verktyg som olika verksamheter och aktörer kan använda sig av för att underlätta arbetet.

Syftet med webbplatsen är att långsiktigt fungera som en plattform där kommuner och andra aktörer lättillgängligt ska kunna finna den information och det stöd de behöver för att kunna utveckla och vidareutveckla arbetet med digital teknik för att bidra till ökad delaktighet för alla personer, oavsett funktionsförmåga. Webbplatsen kommer därför att fortsatt att vara en viktig del i myndighetens långsiktiga arbete som bland annat handlar om att ta fram och samla kunskapsstöd inom området och bidra till att stödet blir tillgängligt för olika aktörer.

Verktyg och stöd till kommunerna

Myndigheten har under 2016 arbetat med att ta fram kunskapsstöd och verktyg för att ge ytterligare stöd till kommunerna. Myndigheten har bland annat tagit fram ett verktyg för kommuner att använda sig av för att kalkylera kostnader och effektivitet vid införande av välfärdsteknik, den så kallade välfärdsteknologisnuran.¹⁰ Kommunerna kan genom detta verktyg beräkna vilka effektiviseringar som kan göras vid införande av digital tillsyn inom hemtjänsten, både på kort och lite längre sikt. Verket är baserat på nyckeltal som bland annat visar antal personer

⁹ www.mfd.se/valfardsteknologi

¹⁰ Finns tillgänglig på: <http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/verktyg/valfardsteknologisnuran/>

som har hemtjänst samt kostnader per timme, restider och befolkningstäthet. Kommunerna har även möjlighet att justera nyckeltalen om de har tillgång till den sortens data.

I samverkan med Socialstyrelsen har den tidigare framtagna webbutbildningen om e-hälsa och välfärdsteknologi i socialtjänsten uppdaterats samt kompletterats med en webbutbildning om etik och integritet för att ytterligare ge stöd till kommunerna. Myndigheten har även tillsammans med Socialstyrelsen arbetat med ett kompletterande diskussionsunderlag till utbildningen om etik och integritet, i form av en sammanställning av forskning.

Myndigheten för delaktighet har vidare gett stöd till Trollhättans kommun att ta fram en webbutbildning som beskriver en modell för behovsbedömning och implementering. Utbildningen innehåller en modell i fem steg, ett kompendium med pedagogiska verktyg och ett förslag på arbetsmaterial för dokumentation och genomförande.¹¹

Kunskapsutveckling och innovativa lösningar för att öka delaktighet, självständighet och självbestämmande

Utifrån tidigare identifierade behov av kunskapsutveckling och innovation har myndigheten arbetat vidare med att öka kunskapen om hur bland annat delaktighet, självständighet och självbestämmande kan öka genom användning av digital teknik. I framtagandet av myndighetens innovationsstrategi har MFD:s arbete gällande innovation setts över och hur samverkan med andra aktörer ska ske för att främja innovativa lösningar. Det innovationsarbete som myndigheten bedriver handlar om att se till att behov som identifieras exempelvis lyfts in i innovations-tävlingar och i utlysningar av medel men även om myndighetens rådgivning gällande innovationsfrågor. Det kan också handla om, vilket visas nedan, att myndigheten själv tar fram exempel på innovationer för att visa på nyttan av innovationsarbete och kunskapsutveckling samt för att belysa de behov som finns. Myndigheten har i sitt arbete med

¹¹ Finns tillgänglig på: <http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/utbildningar/modell-for-pedagogiskt-utvecklingsarbete/>

innovationer samverkat med flera externa aktörer samt med funktionshinderorganisationer. Detta är centralt i innovationsarbetet eftersom arbetet ska utgå från individernas behov och förutsättningar och därför är det viktigt att tillvarata kompetens från olika aktörer.

Som exempel på myndighetens arbete med innovativa lösningar är det verktyg som har tagits fram inom skolområdet, kognitionssimulatore. Den ska vara ett stöd för skolpersonal, föräldrar, elever och andra intresserade att förstå hur en miljö/situation kan upplevas av en person med kognitiv funktionsnedsättning. Med hjälp av relativt enkla datorsimuleringar låter kognitionssimulatore dig testa hur en klassrumssituation kan upplevas av elever med kognitiva funktionsnedsättningar. Syftet är att ge ökad kunskap och förståelse kring skolsituationen. Simulatore har varit efterfrågad och väl använd. Under 2016 genomfördes en förstudie i syfte att omarbete och vidareutveckla verktyget. Dels för att en teknisk uppgradering är nödvändig, dels för att bygga på verktyget med fler situationer. Under 2017 kommer därför ett utökat verktyg att tas fram.

Myndigheten har även tagit fram en prototyp till en så kallad klädapp med målgruppen personer med kognitiv funktionsnedsättning. Syftet med appen är att ge stöd i att välja vilka kläder en person bör ha på sig beroende på dagens väderprognos. Appen går att individanpassa för att möjliggöra för varje enskild person att lättare ta beslut om klädval. Appen är licensierad så att andra aktörer ska ha möjlighet att vidareutveckla den för att driva innovationsarbetet framåt. Appen kommer att vidareutvecklas under 2017.

Vidare har ett pilotprojekt som syftar till att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av museiutställningar på distans initierats i samarbete med Nordiska museet. Syftet med pilotprojektet har varit att undersöka om det går att ta del av utställningar på distans med hjälp av en robot samt att undersöka hur Nordiska museet kan handha en robot och genomföra olika sätt att visa sina utställningar. Syftet har också varit att få kunskap om hur användare med olika typer av funktionsnedsättningar upplever att gå på museet på distans.

Ett kunskapsstödjande arbete

Myndigheten har under 2016 fortsatt att bedriva ett utåtriktat arbete gentemot kommuner och andra aktörer i syfte att sprida information om välfärdsteknik samt ge stöd i användningen och implementeringen av tekniken, bland annat gällande digitala trygghetslarm.

Myndighetens arbete har i samband med tidigare uppdrag varit förhållandevis operativt, och behovet av operativt stöd bedömdes efter 2015 års uppdrag vara fortsatt stort i kommunerna. Under 2016 har myndigheten därför bland annat haft riktade utbildningsinsatser till olika aktörer, besökt kommuner för stöd i implementering samt spridit information genom olika kanaler. För att ge ett så ändamålsenligt stöd som möjligt har myndigheten även samverkat med ett flertal myndigheter och andra aktörer.

Riktade utbildningsinsatser

I syfte att bidra till ökad kunskap om välfärdsteknik hos olika aktörer har myndigheten haft utbildningar riktade till personal från kommuner och för professionen.

Teknik som kognitivt stöd inom vård och omsorg

För att ge kunskap om hur teknik kan användas som kognitivt stöd och för att underlätta implementering av välfärdsteknik i kommunerna har myndigheten haft nio stycken utbildningstillfällen av så kallade teknikcoacher med totalt 82 deltagare från 15 kommuner. Syftet med utbildningstillfällena har varit att ge stöd, främst till personal inom vård- och omsorgssektorn, gällande användning och implementering av teknik. Målet har varit att personer som har gått utbildningen ska kunna föra kunskap och metoder vidare till andra medarbetare i sin organisation. Utbildningen har utvärderats och resultatet visar på ett genomgående positivt resultat. Svarefrekvensen på över 80 procent, visar att majoriteten av de svarande, drygt fyra femtedelar, anser att de har fått ett kompetenslyft avseende hur de kan använda välfärdsteknik som kognitivt

stöd samt att de har fått kunskap om betydelsen av att göra individuella behovsbedömningar innan val av åtgärder.

Inspiration och stöd i användning av teknik för arbetsterapeuter

Arbetsterapeuter har möjlighet att underlätta och stödja personer att använda teknik för att klara utmaningar i vardagen. För att ge stöd i hur välfärdsteknik kan användas har två stycken fortbildningstillfällen genomförts i samverkan med Sveriges Arbetsterapeuter och Linköpings universitet. Utbildningarna har syftat till att inspirera och motivera arbetsterapeuter att utveckla sina kunskaper och kompetenser inom området.

Stöd för implementering till ett flertal kommuner

Myndigheten har regelbundet fått in förfrågningar från kommuner som efterfrågar stöd i sitt arbete med implementering och användning av teknik. För att stödja kommunerna i arbetet har myndigheten under året besökt 22 kommuner och bidragit med kunskap genom workshops, seminarier, föreläsningar med mera.

Besöken i kommunerna har utformats utifrån de behov och önskemål som respektive kommun har haft. Fokus besöken har främst varit att ge stöd gällande implementering av tekniken med riktade insatser till olika personalgrupper. För att klara av införande av digital teknik behövs kunskap och diskussioner kring exempelvis förändrade arbetssätt, etiska och juridiska frågor. För att kunna bedöma vilka behov en individ har behövs även mer kunskap för att få rätt teknikstöd som fungerar för användaren.

Besöken har inneburit olika former av inspirationsföreläsningar i större och mindre grupper samt gruppdiskussioner eller workshops. Det har exempelvis inneburit att tillvarata personalens egna idéer om innovationer för att förbättra delaktigheten för omsorgstagarna genom inspirationsföreläsningar. Det har också handlat om att sätta igång nya tankar om att tillgodose behov och öka delaktigheten med stöd av välfärdsteknologi i

kommunerna genom att visa olika fallbeskrivningar. Myndigheten har också gett specifikt stöd till Rättviks kommun att i en handledning sammanfatta hur de har arbetat för att öka den digitala delaktigheten inom deras LSS-verksamheter. Syftet med handledningen var att sprida information till andra kommuner och att inspirera till samverkan.¹²

De kommunbesök som myndigheten har genomfört har många gånger också resulterat i följdfrågor eller fortsatt stöd. Det har rört sig om frågor om mer kunskapsstöd, kontaktinformation till andra kommuner, vilka appar som kan användas eller önskemål om förslag på studiebesök.

Informationsspridning genom olika kanaler

I syfte att sprida information gällande digital teknik och dess möjligheter har myndigheten under året bland annat deltagit på konferenser och mässor samt tagit fram filmer om välfärdsteknikens möjligheter.

Myndigheten har bland annat deltagit på MVTe-mässan 2016 (Mötesplats välfärdsteknologi och e-hälsa)¹³ med en gemensam monter med E-hälsomyndigheten, Bredbandsforum, Post- och telestyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Socialstyrelsen. Myndigheten har också deltagit tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i deras regionala konferenser om innovation och teknisk utveckling inom omsorgen.

För att öka kunskapen bland personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga om välfärdsteknikens möjligheter har myndigheten haft möte med brukar- och anhörigorganisationer på regional nivå. Syftet med mötena var att identifiera behov och på vilket sätt målgruppen kan få ökad kunskap om välfärdsteknik. Önskemål om att myndigheten skulle delta på möten och konferenser för att ge vägledning om välfärdsteknik framfördes och myndigheten deltog och höll under 2016 en föreläsning

¹² <http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/larande-exempel/exempel-fran-kommuner/>

¹³ <http://www.mvte.se>

på Regionmöte anhörigas riksförbund i Växjö. Ett samarbete med Nationellt kunskapscenter för anhöriga har också inletts och målet är att hitta gemensamma forum för spridande av information om hur välfärdsteknik kan bidra till att öka delaktighet och trygghet för anhöriga.

Myndigheten har också tagit fram och spridit fem korta filmer¹⁴ som beskriver välfärdsteknikens möjligheter. Filmerna är framtagna i samverkan med Hälsans nya verktyg¹⁵ som är en kunskapsportal för e-hälsa och välfärdsteknik. Filmerna syftar till att visa på nyttan med välfärdsteknik samt hur tekniken kan användas av brukare genom intervjuer med olika personer om hur välfärdsteknik har lett till ökad delaktighet, ökad självständighet, ökad trygghet och aktivitet i deras liv. Filmerna finns i tillgängliga format och har visats vid ett 30-tal tillfällen i samband med externa föreläsningar, utbildningar och mässor.

Myndigheten har även bidragit till utbyte av kunskap och erfarenheter mellan olika aktörer genom sin grupp Forum Välfärdsteknologi som finns på Facebook. Antal medlemmar i gruppen har under knappt ett år¹⁶ mer än tvådubblats, från 379 till 977 medlemmar. Det har varit mycket aktivitet i forumet från medlemmarna under året. Några av de vanligaste frågorna som tas upp i forumet är om någon kommun har använt en specifik digital tjänst tex. GPS-larm och vilka erfarenheter som finns samt tips på nyheter och innovationer. Forumet har också frekvent används för att informera om kommande evenemang som seminarier, mässor samt nyheter och tips om välfärdsteknik och hur den kan tillämpas i olika sammanhang.

¹⁴ Finns tillgängliga på: <http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/larande-exempel/anvandare-berattar-om-valfardsteknik/>

¹⁵ Vård för Hälsans nya verktyg är SICS Swedish ICT som är Sveriges ledande dataforskningsinstitut inom strategiskt valda teknikområden.

¹⁶ Antal medlemmar från den 10 mars 2016 till den 17 februari 2017.

Främja övergången till digitala trygghetslarm

Myndighetens arbete har i denna del i november 2016 redovisats separat till Socialdepartementet. Därför ges enbart en kort beskrivning av arbetet nedan.

Myndigheten har under året arbetat med att ta fram och sprida information samt erbjuda stöd till kommunerna i syfte att öka förutsättningarna att genomföra teknikskiftet från analoga till digitala trygghetslarm och nå regeringens mål om full digitalisering. Många kommuner har digitaliserat trygghetslarmen men det är fortfarande flera som ännu inte har genomfört teknikskiftet och dessa kommuner kan komma att behöva stöd och kunskap framöver avseende bland annat teknisk införande, drift och förvaltning.

Stöd kring teknisk implementering av trygghetslarm

Myndigheten har arbetat med att öka kompetensen hos kommunernas berörda och ansvariga personalgrupper. Under 2015 påbörjades ett arbete med att erbjuda riktade utbildningar avseende teknisk implementering, drift och förvaltning av trygghetslarm och detta arbete har fortsatt även i år. Utbildningar har genomförts i tio regioner med knappt 100 deltagande kommuner. En workshop har även genomförts med kommuner gällande trygghetslarm och välfärdsbroadband.

Kvalitetssäkring av trygghetslarm

Under 2015 initierades samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting och SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, gällande kompletteringar till rådande kravställning av standarden för trygghetslarm (SCAIP-standard). Ett arbete inleddes med att förbättra och revidera stöddokumentet som tillhör standarden och under 2016 har en provningsmetod tagits fram för att kvalitetssäkra trygghetslarm. Provningsmetoden är en kravställan på teknik, kommunikation och informationssäkerhet avseende trygghetslarm som ger beställaren/kommunen stöd vid upphandling av trygghetslarm. För att garantera att trygghetslarmen håller den tekniska nivå som krävs har

Myndigheten för delaktighet upphandlat en certifieringstjänst för kvalitetssäkring av leverantörernas trygghetslarm som baseras på provningsmetoden. Certifieringen kan underlätta vid upphandlingar då inga tekniska specifikationer behöver skrivas in eller testas i efterhand, ett förfarande som de flesta kommuner inte har möjlighet att genomföra. Certifieringen ägs av SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut och finansernas med avgifter från certifierande produkter och tjänster.

Samverkan med olika aktörer

Frågan om välfärdsteknologi har kopplingar till många andra aktörer och områden, varför samverkan är viktigt för att driva utvecklingen framåt. Myndigheten har samverkat med bland annat Socialstyrelsen gällande uppföljning av arbetet med e-hälsa och trygghetslarm i kommunerna, kring juridisk kompetens om lagar och regelverk samt kompetens när det gäller integritet och etik. Myndigheten har också samverkat med flera andra myndigheter och aktörer, bland annat Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Inspektionen för vård och omsorg, Post- och telestyrelsen och E-hälsomyndigheten.

Myndigheten har också haft representanter i flera utredningar som har kopplingar till välfärdsteknologi och där frågan har bevakats på en mer strategisk nivå. Bland annat i utredningen om Nationell kvalitetsplan för äldreomsorgen (dir. 2015:72), i utredningen om Hjälpmedel, teknik och metoder för delaktighet och självbestämmande (dir. 2015:134) och i utredningen Effektiv styrning av nationella digitala tjänster i en samverkande förvaltning (dir. 2016:39).

Myndigheten har även deltagit i det nordiska projektet Connect som drivs av Nordens välfärdscenter tillsammans med två kommuner från respektive nordiskt land i syfte att ta fram ”best practice” för hur verksamheter kan arbeta med och implementera välfärdsteknik. Arbetet är nu slutfört och resultaten från projektet kommer att spridas under 2017.

Etablering av ett nationellt samverkansforum avseende välfärdsteknologi

För att skapa en effektivare samverkan mellan olika aktörer har det bland annat etablerats en nationell samrådsgrupp för frågor om välfärdsteknik. I gruppen ingår Myndigheten för delaktighet, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Post- och telestyrelsen, Upphandlingsmyndigheten, E-hälsomyndigheten, Datainspektionen, Inspektionen för vård och omsorg, Vinnova, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd och Swedish Standards Institute. Under 2017 kommer myndigheten att fortsätta med en bred samverkan, men även fokusera på samverkan i mindre konstellationer kopplat till de olika frågorna om bland annat teknisk infrastruktur och informationssäkerhet, juridiska aspekter och upphandling m.m.

Slutsatser och bedömning

Myndigheten för delaktighet har under 2016 arbetat brett, med att ge stöd till kommuner kring implementering av välfärdsteknik samt arbetat för att bygga upp ett mer långsiktigt kunskapsstöd. Myndigheten har även fokuserat på att genomföra mer riktade insatser till olika målgrupper.

I FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning anges i artikel 4, att för att säkerställa och förverkliga mänskliga rättigheter, ska utveckling av och främjande av tillgång till och användning av ny teknik, innefattande informations- och kommunikationsteknik ske.

Myndigheten för delaktighet ser att digital teknik kan vara ett verktyg för att bidra till ökad delaktighet och jämlikhet för alla personer, oavsett funktionsförmåga, ålder och kön samt för att säkerställa och förverkliga de mänskliga rättigheterna. Genom att individer får ökad tillgång till digital teknik kan det möjliggöra ökad trygghet, självständighet, aktivitet. För personer som har svårigheter att uttrycka synpunkter kan tekniken även ge nya möjligheter till kommunikation, vilket kan stärka delaktighet och självbestämmande då beslut i högre utsträckning kan fattas i samråd med den berörda personen. Digital teknik kan således vara ett sätt att möjliggöra inkludering. Samtidigt är det angeläget att tekniken inte blir exkluderande eller leder till ökad isolering. Det kan handla om att tekniken brister gällande tillgänglighetsaspekter eller att det finns brister gällande tillgång till teknik, vilket kan leda till att den inte kan användas av alla på jämlika villkor. Det kan också handla om att det måste finnas kompetens hos slutanvändaren, för att tekniken ska bli tillgänglig och användbar.

Regeringen har satt upp ett mål i e-hälsovisionen om att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans

möjligheter.¹⁷ Det finns dock många utmaningar kvar inom välfärdsteknologiområdet för att kommuner och andra aktörer ska kunna använda sig av digitaliseringen fullt ut. För att kunna främja den enskilde individens möjligheter till ökad delaktighet genom implementering av välfärdsteknik finns det både behov av en ökad samordning och ett bredare nationellt stöd.

Behov av ett fortsatt stöd för kommunerna

Slutsatserna från Socialstyrelsens kartläggning av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2016 är att implementeringen av välfärdsteknik inte är så utbredd, med undantag från trygghetslarmen. Digitaliseringen av trygghetslarmen fortsätter dock och även om alla kommuner inte fullt ut har digitaliserat planerar de flesta kommuner att göra det inom kort.

Myndigheten för delaktighet ser att det finns ett fortsatt behov av stöd gällande digitalisering av trygghetslarmen, för att möjliggöra en full övergång. Behoven av stöd behöver identifieras för de kommunerna som ännu inte har digitaliserat. Det finns också behov av stöd gällande annan digital teknik som implementeras i verksamheterna och som inte är lika brett implementerat som trygghetslarmen. Mycket fokus inom välfärdsteknologiområdet har legat på digitalisering av trygghetslarmen och stöd för att genomföra detta. Samtidigt finns det många andra tekniska lösningar som kommunerna implementerar och utvecklingen av tekniken går också snabbt framåt. Myndigheten tror att ett ökat stöd för olika sorters tekniska lösningar kommer att bli mer aktuellt framöver samt att samla kunskap om dessa.

Socialstyrelsens uppföljning visar att arbetet i kommunerna med att införa digital teknik har kommit en bit på väg. För att kunna ställa om till att införa digital teknik i olika verksamheter i kommunerna finns det

¹⁷ Socialdepartementet och Sverige Kommuner och Landsting (2016), *Vision e-hälsa 2025*

dock flera utmaningar. Många initiativ inom välfärdsteknikområdet startas upp i projektform i kommunerna och en utmaning är att föra in resultatet och arbetet i den ordinarie verksamheten. För att göra det kan det krävas att kommunerna förändrar sitt arbetssätt och att organisationen behöver förändras. Kommunerna är heller inte homogena, utan det finns olika utmaningar som har att göra med exempelvis kommunens storlek, hur långt en kommun har kommit i digitaliseringsarbetet och om det finns goda regionala samarbets-möjligheter för utbyte av kunskap. Flera kommuner har kommit längre i sitt förändringsarbete med att införa digital teknik men många kommuner är fortfarande i uppstartsfasen. Det finns också andra utmaningar för kommunerna som kan påverka arbetet med att införa välfärdsteknik. Exempel på detta är kompetensförsörjningen, det vill säga brist på personal eller stora personalomsättningar i verksamheterna. Detta kan göra det svårare att ställa om till nya arbetssätt och kontinuerligt arbeta med digitalisering i en verksamhet, även om det lönar sig att göra det på sikt.

Ett samlat och ändamålsenligt stöd behövs

Utgångspunkten för att främja utvecklingen av digital teknik bör vara att tekniken ska bidra till ökad delaktighet, självständighet, aktivitet, trygghet samt självbestämmande för individer oavsett funktionsförmåga, kön eller ålder. Samtidigt måste det digitala stöd som implementeras vara baserat på användarnas olika behov och förutsättningar. Det är viktigt att de behov som finns för olika grupper synliggörs samt att eventuella skillnader som finns gällande tillgången till tekniken belyses.

Myndigheten ser att kommunerna fortsatt behöver stöd gällande implementering av teknik och samlad kunskap runt de utmaningar som finns. Det handlar bland annat om tekniska förutsättningar i form av infrastruktur och frågor om informationssäkerhet exempelvis gällande bredband, anslutning och lagring av data. I de verksamheter som främst använder välfärdsteknik är det avgörande att det finns ett starkt skydd av information och att individers integritet inte kränks.

Det handlar också om stöd i upphandlingsfrågor gällande digital teknik för att från början veta vilka krav som ska ställas på tekniken.

Upphandlingsmyndigheten publicerade i början av 2017 en vägledning gällande upphandling av hjälpmedel och välfärdsteknik som stöd till kommunerna. Det kan dock finnas behov av ytterligare stöd, exempelvis när det handlar om regional upphandling. Andra viktiga frågor som myndigheten uppmärksammat är hur kommunerna går tillväga för att långsiktigt och strategiskt arbeta med frågor om digital teknik samt hur detta arbete implementeras i den ordinarie verksamheten, följs upp och kvalitetssäkras. Det handlar bland annat om hur kommunerna använder sig av ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Många utmaningar för kommunerna är gemensamma och där krävs det i vissa fall ett samlat nationellt grepp för att skapa förutsättningar för att klara dessa. Samtidigt kan kommunerna också behöva olika sorters stöd beroende på hur långt de har kommit i processen med att införa digital teknik. För vissa kommuner kan det främst handla om att kunna ta del av den befintliga kunskap och erfarenhet som finns för att komma igång med implementeringsarbetet. För andra kommuner som har kommit längre kan det handla om att bredda införandet av tekniken till flera olika verksamheter och då kan nya frågeställningar uppkomma och ett annat behov av stöd bli aktuellt. Det är viktigt att stödet som ges tar hänsyn till de olika behov och utmaningar som kommunerna och verksamheterna står inför.

Samordning är en förutsättning

För att klara många av de ovan nämnda utmaningarna framöver gällande implementering av digital teknik i kommunerna krävs det insatser från flera aktörer, inte minst för att verksamheter ska kunna få ett så ändamålsenligt stöd som möjligt. Det handlar exempelvis om samverkan mellan olika myndigheter i frågor som påverkar arbetet med att införa digital teknik, det vill säga tekniska förutsättningar och kommunikation, upphandling, juridik och etik och standardisering. Inom dessa områden är det flera myndigheter och aktörer som har kunskap. För att kunna

möjliggöra implementering av digital teknik i olika verksamheter behöver kommunerna och andra aktörer få samordnat stöd och kunskap i flera av dessa frågor.

Det finns även kopplingar till andra områden och begrepp, exempelvis e-hälsa och hjälpmedel, där det är viktigt att samverkan sker för att ta tillvara på kunskap och kunna ge ett sammanhållet stöd. Utifrån ett tekniskt perspektiv är det i mångt och mycket samma teknik som används inom olika områden och sektorer trots att olika begrepp används. Det kan exempelvis handla om begrepp som används internationellt och begrepp som är mer gångbara i andra sektorer, men som delvis syftar till samma sak som när det talas om digital teknik eller välfärdsteknik, exempelvis informations- och kommunikationsteknik (IKT) och digitalisering. När det handlar om införande av digital teknik i olika verksamheter är det därför angeläget med god samverkan och samordning av frågorna eftersom att det kan finnas vinster med att ta tillvara på synergier mellan olika områden.

Ett omfattande område för utveckling

Som ovan nämnts är arbetet med att införa digital teknik beroende av många aktörer och det finns kopplingar till andra områden och begrepp som behöver uppmärksammas för att utvecklingen ska gå framåt. Arbetet med välfärdsteknik har hittills till stor del utgått från ett vård- och omsorgsperspektiv och de verksamheter som finns inom dessa sektorer, exempelvis kommuner. För att kunna utveckla innovativa tekniska lösningar både gällande själva tekniken och olika arbetssätt är det därför viktigt att ha en bredare utgångspunkt. Tillgänglig digital teknik som utgår från individens behov kan utformas inom flera områden som exempelvis vård- och omsorg, skola, arbete, byggd miljö med mera. Den teknik, eller delar av den teknik som utvecklas inom ett område har också potential att användas som stöd inom andra områden och främja utveckling och innovation.

Erfarenheten från myndighetens arbete under 2016 är att det finns ett stort intresse för samverkan runt innovationsarbetet, men att formerna för

detta behöver utvecklas. Det är också en utmaning gällande välfärdsteknik och innovationsarbetet att kommunerna inte har kommit så långt i sitt implementeringsarbete. Det kan handla om att kommuner har prövat många olika tekniska lösningar i projektform, att frågan i flera fall drivs av eldsjälar och den är inte en del av ordinarie verksamhet. Detta kan bidra till att det är svårt att få till några synergier eller nya kreativa och innovativa lösningar. Generellt saknas det också ofta en systematik vad gäller att dokumentera arbetsätt och metoder, vilket innebär att det kan vara svårt att skapa systematik gällande kunskapsutvecklingen. Kommunerna kanske skapar små innovativa lösningar här och var, men om det saknas struktur och är svårt att utvärdera och följa framstår det heller inte som kunskapsutveckling och innovation.

När verksamheterna till stor del står inför utmaningar som handlar om att få till de grundläggande förutsättningarna för att arbeta med digital teknik blir steget till innovationsinsatser därför långt. Myndigheten ser dock att det finns stor potential att verka för innovativa lösningar inom området. Myndigheten håller på att ta fram strategiska planer för både områdena välfärdsteknologi, innovationer, forskning, standardisering och även inom området tillgänglighet. Ett viktigt arbete framöver är att tydligare koppla ihop välfärdsteknik med tillgänglighetsarbetet. Krav på tillgänglighet och universell utformning kan vara viktiga för tillgången till välfärdsteknik samt att tekniken ska kunna användas av alla. Fysisk tillgänglighet är också ett viktigt område som kan kopplas till välfärdsteknik. För att öka tillgängligheten i befintliga och nya byggnader kan olika tekniska lösningar, däribland välfärdsteknik, möjliggöra detta.

Referenser

Myndigheten för delaktighet 2016. Digitala tjänster inom socialtjänst och hemsjukvård.

Socialdepartementet och Sverige Kommuner och Landsting 2016. Vision e-hälsa 2025

Socialstyrelsen 2016. E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. Redovisning av nyckeltal för utveckling av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2016.

SÖ 2008: 26. Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning New York den 13 december 2006.

<http://www.mfd.se/valfardsteknologi>

Välfärdsteknologisnurrar:

<http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/verktyg/valfardsteknologisnurrar/>

Utbildning för pedagogiskt arbetssätt:

<http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/utbildningar/modell-for-pedagogiskt-utvecklingsarbete/>

Fem korta filmer om välfärdsteknik:

<http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/larande-exempel/anvandare-berattar-om-valfardsteknik/>

Exempel från kommuner:

<http://www.mfd.se/valfardsteknologi/kunskapsstod-och-verktyg/larande-exempel/exempel-fran-kommuner/>

Digitala tjänster i kommunerna

Redovisning av ett regeringsuppdrag om kunskapsstöd
och informationsspridning

I den här rapporten beskriver Myndigheten för delaktighet arbetet med att ta fram och sprida information till kommunerna om användning och implementering av teknik, att fortsatt prioritera införande av digitala trygghetslarm i kommunerna samt att långsiktigt utveckla, sprida och förvalta kunskapsstöd riktat till kommuner och andra aktörer om innovationer, universell utformning och användning av digital teknik. Rapporten redogör för myndighetens arbete under 2016 samt utmaningar på området och förslag gällande det fortsatta arbetet.

Myndigheten fick uppdraget den 17 december 2015 och slutrapporterar genom denna rapport uppdraget till Socialdepartementet.

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Nummer: 2017:3