



DELRAPPORT

VÄLFÄRDSTEKNIK HEMTJÄNST 2.0

2020-05-20

Ann Kristin Ingemarsson, Emelie Berglund

ÄLN 2019/80

Innehållsförteckning

1	Om delprojektet.....	4
1.1	Vad är välfärdsteknik?	4
1.2	Förväntat resultat i delprojektet	5
2	Genomförande	5
3	Utgångsläge	5
3.1	Hjälpmedel	5
3.2	Bidrag till bostadsanpassning	5
4	Omvärldsbevakning	6
4.1	Studiebesök i projektet	6
4.2	Nationellt generellt	6
4.2.1	Regeringens utredning 2020.....	7
4.2.2	Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	7
4.2.3	Kostnader för socialtjänstens digitalisering.....	8
4.3	Nordisk överblick.....	8
5	Kundperspektiv.....	9
5.1	Tjänstedesign och kundperspektiv.....	9
5.1.1	Tjänstedesign - intervjuer och enkäter	9
5.2	Pandemi.....	9
6	E-tjänster.....	10
6.1	Nuvarande e-tjänster	10
6.1.1	Avgiftsförfrågan	10
6.1.2	Bostadsanpassningsbidrag (BAB)	10
6.1.3	Övriga e-tjänster i kommunen.....	10
6.2	Införa e-tjänster	11
6.2.1	Robotisering.....	11
7	Utbildning.....	11
7.1	Utbildning till kunder	11
7.2	Utbildning till kommunens handläggare	12
7.3	Utbildningar till personal inom hemtjänst.....	12
7.4	Utbildning till beslutsfattare.....	12
8	Övriga förslag gällande välfärdsteknik.....	12

8.1	Bevilja biståndsinsats gällande tekniskt stöd	12
8.2	Digitala ombud/välfärdstekniksamordnare.....	12
8.3	Digital Tryggve-tjänst.....	13
8.4	WiFi i kommunens lokaler och verksamheter.....	13
9	Strategi för välfärdsteknik.....	13
9.1	Att beakta i strategin	14
10	Sammanfattning.....	14

I Om delprojektet

Hemtjänstens kunder finns i alla ålderskategorier från 18 år och uppåt och delprojektet har en väldigt bred målgrupp med olika digital mognad och kompetens för att inte tala om intresse.

Under hösten 2018 antogs *Strategi för hälsosamt åldrande - Nacka en äldrevänlig kommun*. Syftet med strategin är att peka ut strategiska vägval för hur äldrenämnden ska möta utmaningarna med den demografiska utvecklingen.

I strategin tydliggörs också kommunens ansvar i att stötta seniorer i att utveckla sin digitala kompetens.

Genom att skapa goda förutsättningar för hälsosamt åldrande för Nackas seniorer säkerställer äldrenämnden att Nackas seniorer kan fortsätta att leva med god hälsa, uppleva välbefinnande och bidra till samhället så länge som möjligt.

Delprojektet om välfärdsteknik har sträckt sig över flera av huvudprojektets delområden eftersom tekniklösningar påverkar såväl kunden, personalen som insatsernas utformning.

Den digitalisering och kunskapstillväxt som pågår inom området kommer att leda till förändringar av samhällets organisering av service och tjänster inom alla områden. Sammantaget får det stor effekt på arbetslivet med krav på ny kompetens och förändringar av hur verksamheter utformas och arbete bedrivs.

I delprojektet har vi därför utgått från att hemtjänstens kunder i olika omfattning, oavsett ålder, kan ha behov av stöd att utnyttja teknisk utrustning samt intresse för produkter inom området välfärdsteknik.

I.1 Vad är välfärdsteknik?

Socialstyrelsens definition av välfärdsteknik:

"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".

Exempel på välfärdsteknik inom äldreomsorg i Sverige är bland annat:

- Passiva larm/sensorer till exempel en matta bredvid sängen som larmar när man kliver på mattan
- Trygghetskamera som möjliggör tillsyn nattetid utan personal i bostaden
- GPS-larm som fungerar som trygghetslarm med utökade funktioner att söka/spåra
- Aktiva larm/trygghetslarm som till exempel digitala telefoner med larmknapp
- Digital nyckelhantering för att låsa upp kundens lås genom personalens mobiltelefon
- Digitala möten/vårdplanering med stöd av webbkamera
- Sociala robotar som till exempel robotkatter och -sälar
- Assisterande robotar som matrobot och duschrobot.

1.2 Förväntat resultat i delprojektet

Förväntat resultat i delprojektet är förslag på vad Nacka kommun kan göra för att möta utmaningarna inom hemtjänsten inom området välfärdsteknik.

2 Genomförande

I arbetet kring välfärdsteknik har vi tittat på nationella och nordiska utredningar som gjorts under senare år av inblandade myndigheter samt planeringen framåt. Många kommuner har arbetat med dessa frågor under flera års tid och ligger långt framme i arbetet. Vi har också frågat personer inom målgruppen och befintliga kunder hur de hanterar teknik idag genom att använda oss av metoden tjänstedesign.

3 Utgångsläge

I dagsläget erbjuder kommunen flera olika välfärdstekniska lösningar. Trygghetskamera som erbjuder natttillsyn utan att personal är på plats och riskerar att väcka kunden i onödan finns i cirka 4 kunders bostad. Mobilt trygghetslarm har i dagsläget 80 användare. Som komplement till det som kommunen erbjuder finns tillgång till olika hjälpmedel och möjlighet att ansöka om bostadsanpassningsbidrag

3.1 Hjälpmedel

I Stockholmsområdet är det Region Stockholm som ansvarar för hjälpmedelsförsörjningen till personer i ordinärt boende. Förskrivare, ofta arbetsterapeuter, kan förskriva hjälpmedel. Hjälpmedel ska förskrivas enligt ett behovsriktat synsätt, vilket innebär att patientens behov ligger till grund för vilka hjälpmedel som kan förskrivas. Varje förskrivning kräver en individuell behovsbedömning, där patienten själv är delaktig.

Många olika typer av hjälpmedel kan förskrivas men som exempel kan nämnas personliga närlarm för kommunikation inom bostaden eller i närområdet. Då går ett larm till en närstående om personen reser sig från sängen. Larmet kan utlösas av en rörelsesensor, larmmatta i sängen eller larmmatta placerad vid sängen.

3.2 Bidrag till bostadsanpassning

Personer med en bestående funktionsnedsättning kan hos kommunen ansöka om bidrag till att anpassa sin bostad med olika former av teknisk utrustning.

För personer med epilepsi, synnedsättning eller kognitiva svårigheter kan en spisvakt ge trygghet så att personen självständigt vågar fortsätta laga mat.

Spisvakten övervakar hur spisen används och bryter vid behov elektriciteten så att inte brand utbryter.

En annan vanlig anpassning är dörrautomatik vilket innebär att en person kan öppna sin entrédörr med hjälp av en fjärrkontroll som styr en motor som är monterad på dörren.

Spol- och torkbidé är en anpassning som kan underlätta toalettbesök för personer med nedsatt handfunktion. Rengöring efter toalettbesök sker då genom vattenspolning med efterföljande torkning med hjälp av varmluft.

4 Omvärldsbevakning

Utvecklingen inom området välfärdsteknik sker i en rasande takt. Många kommuner ligger långt framme och har testat och infört olika former av välfärdsteknik. Det finns enligt utredningar behov av att säkerställa juridiska delar och även justera gällande lagstiftning samt se över kraven på utrustning inom området.

4.1 Studiebesök i projektet

Flera av de kommuner som vi besökte i början av projektet ligger långt framme gällande välfärdsteknik. Mer information finns i projektets förstudie.

4.2 Nationellt generellt

Välfärdsteknik är ett av de prioriterade områdena inom utvecklingen av socialtjänstens ansvarsområde nationellt.

2016 ställde Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting sig bakom en gemensam vision för e-hälsoarbete som sträcker sig fram till 2025.

Vision e-hälsa 2025

År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

Begreppet **e-hälsa** innefattar i bred bemärkelse användningen av informations- och kommunikationsteknologi med utgångspunkt i Världshälsoorganisationens hälsodefinition ("ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande"). E-hälso-begreppet omfattar i detta sammanhang all socialtjänst som bedrivs av staten, kommunerna eller i enskild verksamhet, hela hälso- och sjukvården samt i tillämpliga delar tandvården.

Visionen syftar till att digitalisering och e-hälsa ska underlätta för människor att uppnå en god hälsa och välfärd samt utveckla och stärka resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet. Det handlar om att med olika typer av digitala stöd ta tillvara **brukarens**, **klientens** och **patientens** egna resurser för att

uppnå viktiga värden som förbättrad hälsa samt ökad delaktighet och självbestämmande.¹

Flera nationella utredningar som berör området har gjorts under de senaste åren.

4.2.1 Regeringens utredning 2020

11 mars 2020 publicerade regeringen *Utredningen om välfärdsteknik i äldreomsorgen* som belyser området.

Regeringens utredning har gjort en bred kartläggning och sex huvudsakliga hinder för ett bredare införande har framträtt:

1. Osäkerhet kring de juridiska förutsättningarna att tillhandahålla välfärdsteknik till dem med nedsatt beslutsförmåga.
2. Bristande digital infrastruktur, både i fråga om den tekniska infrastrukturen och när det gäller digitalt informationsutbyte.
3. Bristande kompetens i fråga om digitalisering och välfärdsteknik i alla yrkesgrupper inom äldreomsorgen.
4. Bristande samverkan och samordning mellan huvudmän men också mellan stat, region och kommun.
5. Bristande nationell styrning – statliga myndigheters uppdrag överlappar och styrningen upplevs ibland som motsägelsefull.
6. Fragmentiserad kunskapsbildning inom äldreomsorgen.²

Utgående från dessa punkter ser vi att de delar som kommunen kan påverka främst punkterna 2, 3 och 6.

4.2.2 Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Välfärdsteknik inom äldreomsorgen är ett av IVO:s prioriterade områden för tillsyn under 2018-2020. I en förstudie har IVO undersökt vilka faktorer och risker som påverkar brukarnas situation när välfärdsteknik används inom äldreomsorgen. Granskningen inriktas på att brukare får en god och säker omsorg, utifrån individens behov och förutsättningar, när insatsen ges med hjälp av välfärdsteknik.³

1

<https://www.regeringen.se/4a1f04/contentassets/79df147f5b194554bf401dd88e89b791/vision-e-halsa-2025.pdf>

2

https://www.regeringen.se/494156/contentassets/576aa4588db340b0ad052537ae90511d/framtids-teknik-i-omsorgens-tjanst-sou-2020_14.pdf

3

<https://www.ivo.se/publicerat-material/nyheter/nyheter-2019/granskning-av-valfardsteknik-inom-aldreomsorgen/>

4.2.3 Kostnader för socialtjänstens digitalisering

På uppdrag av SKR har PwC identifierat centrala investeringsområden och fått fram en samlad kostnadsbild för digitala lösningar i socialtjänsten. Behoven av välfärd ökar och där behöver vi nyttja digitaliseringens möjligheter. För socialtjänsten finns det stora möjligheter att utveckla arbetsätt med hjälp av digitalisering. Syftet med rapporten är att få en indikation på hur kostnaderna ser ut över tid och vilka investeringar som behöver göras. För kommunerna ger det en bild av vilka investeringar som är aktuella idag och i framtiden, vilket ger stöd till budgetarbetet.⁴

4.3 Nordisk överblick

Vård och omsorg på distans, VOPD, är ett projekt av Nordiska ministerrådet. Projektet syftar till att förbättra den nordiska befolkningens tillgänglighet till god vård och omsorg, var de än bor samt till att skapa förutsättningar för utveckling och tillväxt i hela landet. I september 2019 publicerade de en rapport *Vård och omsorg på distans, 24 praktiska exempel från Norden*.

Rapporten innehåller 24 digitala lösningarna inom vård och omsorg i de nordiska länderna. Det handlar om tjänster som är väletablerade och erbjuds befolkningen i den region eller kommun de bor i.

Lösningarna är indelade i fyra områden:

Fjärrbehandling – behandling på distans. Det berör främst vård på distans.

Fjärrmonitorering – monitorering på distans. Det handlar om sensorer, kameror, påminnelser och datainsamling. Det berör främst social omsorg på distans. Inom området fjärrmonitorering är positioneringsteknik en del som kan vara intressant att studera.

Fjärrmöten – möten på distans. Det berör alla slags möten, både mellan professioner och mellan medborgare och profession.

Nya digitala tjänster för vård och omsorg. Det är en kategori som går ut på att hitta nya innovativa lösningar, både i form av privata och offentliga samarbeten, ny nationell infrastruktur för digitala tjänster, nya servicemodeller där även medborgare kan ta ett större eget ansvar.

Frågetecken finns gällande den personliga integriteten och lagändringar föreslås.

4

https://skr.se/download/18.3359b17e170bff933b5d9a0d/1584451690273/SKR%20_digitalisering_socialtjansten%20_slutv.pdf

5 Kundperspektiv

5.1 Tjänstedesign och kundperspektiv

Vi har valt att lyfta fram kundens perspektiv och behov i projektet. I projektet har vi använt oss av metoden tjänstedesign som handlar om att utgå ifrån kundens behov genom att fråga dem vad som är viktigt i sammanhanget.

5.1.1 Tjänstedesign - intervjuer och enkäter

Korta intervjuer genomfördes på Ica Maxi onsdagen den 11 mars.

Projekttagarna pratade med 16 personer i åldern 62-90 år. Telefonintervjuer med 4 seniorer och 3 personer under 65 år som har hjälp av hemtjänst genomfördes under mitten av april. Ungefär hälften av de vi pratade med var positiva till inköp via nätet, många hade provat det redan och vissa hade för avsikt att göra det om de hade svårt att ta sig till affärer framöver.

Troligen har flera av dessa personer övergått till digitala inköp i mycket större utsträckning än tidigare pga Covid-19.

För att komplettera med fler personer och även få in anhörigperspektivet valde vi att skicka ut e-post med en länk till en digital enkät till kunder inom hemtjänsten och anhöriga. Enkäten skickades ut i månadsskiftet april-maj. Enkäten skickades ut i månadsskiftet april-maj. 17 personer svarade varav 9 personer var anhöriga 5 personer svarade med hjälp av en anhörig och 3 personer var kunden själv som svarade.

5.2 Pandemi

Under våren har situationen för riskgrupper och seniorer påverkats i väldigt stor utsträckning av den Covid19-pandemi som sprids över landet. I samband med pandemin och de råd som Folkhälsomyndigheten gav om att isolera sig fysiskt framkom det att personer inom de utsatta grupperna har ett stort behov av lära sig hantera sin tekniska utrustning. Att kunna hantera bankärenden via sin mobiltelefon, att kunna beställa mediciner via nätapotek eller att följa leveransen av postpaket blev viktig kunskap när många isolerades från närstående som kanske varit behjälpliga med sådant. I det dagliga livet är det många som har tillgång till vardagsteknik som inte används och utnyttjas fullt ut. Att kunna använda FaceTime för att förhöra barnbarnens läxor eller att äta påsklunchen tillsammans med släkten via digitala mötesplattformar var nu värdefull kunskap. Utgående från behovet av att kunna hantera sin mobiltelefon eller surfplatta förändrades även våra tankar gällande kommunens inriktning avseende välfärdsteknik. Det kanske inte är ny avancerad teknisk utrustning som kunderna behöver. Fokus måste istället vara att kunder ska få verktyg och möjligheter att lära sig hantera den teknik som de redan har tillgång till eller har för avsikt att snart införskaffa. För många seniorer blev våren en väldigt isolerad tid eftersom många aktiviteter via pensionärsföreningar och andra mötesplatser och möjligheter till social samvaro försvann.

6 E-tjänster

I samband med intervjuer har frågor kommit om man kan ansöka om hemtjänst via nätet. Några av de yngre personer som intervjuats letar gärna efter information på nätet. E-tjänster erbjuder möjlighet till att dela information på ett lättillgängligt och strukturerat sätt. I dagsläget erbjuder kommunen få e-tjänster kopplat till hemtjänstområdet och det finns en stor utvecklingspotential.

6.1 Nuvarande e-tjänster

Två e-tjänster finns i dagsläget, avgiftsförfrågan och ansökan om bostadsanpassningsbidrag.

6.1.1 Avgiftsförfrågan

Sedan några år tillbaka kan man skicka in underlag och sedan få information om vilken avgift man ska betala för den hjälp man får. Man hittar e-tjänsten via kommunens hemsida om seniorer men inte på sidan som handlar om hemtjänst och hur man ansöker om hemtjänst. Inte heller på kommunens samlade översikt om e-tjänster finns den med. I dagsläget är det få personer som använder tjänsten och det beror antagligen på att den är svår att hitta.

För kommunens personal har e-tjänsten inte inneburit någon förenkling eftersom informationen som inkommer ändå ska matas in manuellt i de system som handläggarna använder.

6.1.2 Bostadsanpassningsbidrag (BAB)

Sedan 2017 kan man ansöka om bidrag till bostadsanpassning via en e-tjänst. BAB används av personer i alla åldrar och är till för att personer med bestående funktionsnedsättningar ska kunna bo och leva självständigt i sin bostad. Cirka 10 procent av alla ansökningar inkommer via e-tjänsten, i dagsläget är cirka 75 procent av de sökande över 65 år.

6.1.3 Övriga e-tjänster i kommunen

Flera processer inom kommunen har på senare år övergått till e-tjänster.

Bygglov

Bygglovenheten har under senaste året utvecklat sin ansökningsprocess till att alla ansökningar inkommer digitalt. Vid kontakt med utvecklingsledare på bygglovenheten framkom det att många äldre ansöker om bygglov via e-tjänsten. Den äldsta personen som utvecklingsledaren själv haft kontakt med var 87 år men det är många över 70 år som ansökt om bygglov via e-tjänsten.

Ekonomiskt bistånd

Sedan några år tillbaka så ansöker man om ekonomiskt bistånd via e-tjänst. Enligt kontakt med samordnaren är det få äldre som överhuvudtaget ansöker om ekonomiskt bistånd men de som ansöker gör det utanför e-tjänsten. Man har inte gjort någon kartläggning av orsakerna till detta men uppfattningen är att det är kopplat till frånvaron av bank-id.

6.2 Införa e-tjänster

Inom socialtjänstområdet finns det få e-tjänster, speciellt riktat mot hemtjänstkunder. Det finns stor utvecklingspotential och arbetet med att införa e-tjänster behöver påbörjas så fort som möjligt. Arbetet behöver ske i dialog med övrig utveckling inom området som till exempel upphandling av verksamhetssystem som kan påverka e-tjänsterna.

6.2.1 Robotisering

Inom kommunens enhet för ekonomiskt bistånd använder man sedan några år tillbaka roboten Yasmine. Roboten utför det arbete som ofta uppfattas monotont och som inte kräver någon speciell kompetens. I all utveckling av e-tjänster ska man utreda möjligheten till robotisering av de moment som kan utföras av en robot så att medarbetarnas kompetens utnyttjas i de moment där bedömningar och behöver göras av personal med speciell kompetens.

7 Utbildning

En viktig del i att lyckas med införande av välfärdsteknik är personalens och användarnas kunskapsnivå. Detta gäller inom socialtjänstens alla olika områden. För att dra maximal nytta av investeringar inom teknikområdet behöver alla olika delar av socialtjänsten ha en samordnad strategi för hur man inom de olika verksamheterna har tillgång till och använder välfärdsteknik. Strategin ska tydliggöra teknikanvändandet från de hälsofrämjande verksamheterna till de särskilda boendeformerna för äldre.

7.1 Utbildning till kunder

Den grupp av kunder som har hjälp av hemtjänst regelbundet finns i alla åldrar från det att personen är myndig. Insatserna utnyttjas såväl av 18-åringar som av personer över 100 år. Många yngre personer har stor erfarenhet av teknisk utrustning men har på grund av sin funktionsnedsättning inte alltid möjlighet att utnyttja den. I detta sammanhang behövs kunskap om de anpassningar man kan få via regionens hjälpmedelscentral avseende till exempel ögonstyrning, alternativa kontroller och andra specialanpassningar utgående från kundens behov.

Äldre kunder upplever det enklare att få hjälp av andra seniorer främst för att undervisningstempot är långsammare och man känner att man får mer tid på sig och kan ställa ”dumma” frågor.

En viktig aspekt är att satsa på utbildningar till de seniorer som inte har hjälp av hemtjänsten men som besöker olika mötesplatser i kommunen. Många lokala pensionärsföreningar har kontakt med seniorer som inte är medlemmar i de stora pensionärsföreningarna.

SeniorNet med sina ca 400 medlemmar i Nacka är ett bra exempel på hur civilsamhället arbetar ideellt med att lära ut och lyfta fram möjligheterna med teknisk utrustning.

7.2 Utbildning till kommunens handläggare

En viktig del i hur man lyckas med digitalisering inom socialtjänst har konstaterats vara personalens kunskap och intresse. Det är därför viktigt att alla personer inom kommunen som kommer i kontakt med kunder har kunskap om vilka e-tjänster som finns och hur man använder dem. Personalen ska också kunna hänvisa kunder som behöver tekniskt stöd till föreläsningar, kurser eller andra sätt att få stöd gällande teknikanvändningen.

7.3 Utbildningar till personal inom hemtjänst

Erfarenheter från andra kommuner visar att personalens kompetens ifråga om teknik är avgörande för hur väl ny teknik används och utnyttjas inom äldreomsorg. En viktig del är därför att säkerställa att personal har grundläggande kunskap om den teknik som införs och att de kan handleda äldre personer. Det finns instruktionsfilmer via surfplattor och smarta telefoner.

7.4 Utbildning till beslutsfattare

För att välfärdstekniken ska få så stor genomslagskraft som möjligt är det viktigt att även förtroendevalda, representanter i kommunens Seniorråd och andra representanter får möjlighet att bekanta sig med den teknik som redan finns och informeras om vad som erbjuds kommunens invånare.

8 Övriga förslag gällande välfärdsteknik

8.1 Bevilja biståndsinsats gällande tekniskt stöd

För att personal inom hemtjänsten som känner kunderna väl ska kunna stötta i vardagen även med guidning i teknikfrågor kan ett alternativ vara en biståndsbedömd insats i form av tekniskt stöd. Det är då bekant personal som kunden känner som kan stötta i användandet av till exempel surfplatta, smart telefon eller dator. En utmaning i sammanhanget är att det ställer krav på personalens kompetensnivå och det förutsätter att den äldre känner sig trygg med personalen även gällande personlig information som exempelvis privatekonomi.

8.2 Digitala ombud/välfärdstekniksamordnare

För att säkerställa att hemtjänstpersonal har kunskap och intresse för att introducera och stötta teknikanvändandet bland hemtjänstkunder är digitala ombud ett bra verktyg. Det finns utbildning till välfärdstekniksamordnare som riktar sig till yrkesverksamma undersköterskor inom vård- och omsorg. Utbildningen är till största delen på distans och på halvfart för att möjliggöra kombinationen studier och arbete.⁵

⁵ <https://www.yhguiden.se/utbildning/nackademin/valfardstekniksamordnare-nackademin-stockholm>

8.3 Digital Tryggve-tjänst

I ett antal kommuner så erbjuds seniorer stöd i användandet av teknik. Stödet kan erbjudas via digitala medier, bokad möte hemma eller på någon mötesplats både som bokningsbara enskilda besök eller som utbildning i grupp. Fler kommuner håller på att införa liknande tjänster.

Exempel Karlskrona

Den som bor i Karlskrona kommun och har fyllt 67 år och tycker att digital teknik är krångligt kan ta del av tjänsten. Bokningar kan göras via telefon eller e-post.

Man kan få hjälp med enklare, praktiska åtgärder som till exempel att installera tv-kanaler, installera enklare program eller appar i en dator, surfplatta eller smart telefon och att fixa sladdar och kablar som behövs för att tekniken ska fungera. Servicen är kostnadsfri men kunden betalar själv för materialkostnader, som till exempel sladdar.

Exempel Östersund

I Östersund finns en digital hemguide som hjälper alla som fyllt 80 år med deras dator, surfplatta eller mobiltelefon. De kan få hjälp med till exempel hur man installerar bank-id och betalar räkningar på mobilen, umgås via skype, skaffar Facebook-konto, skickar bilder, söker information eller letar fram gamla filmer på internet. Hemguiden kan också visa annan teknik som kan ge stöd i hemmet, till exempel digitala trygghetslarm. Upp till tre gånger per år kan man få hjälp.

8.4 WiFi i kommunens lokaler och verksamheter

I det långsiktiga arbetet med välfärdsteknik behöver man säkerställa att det i kommunens lokaler och i alla utförarens verksamheter finns möjlighet till trådlös uppkoppling för att kunna utnyttja digitala lösningar.

9 Strategi för välfärdsteknik

Nacka arbetar långsiktigt för att vara en äldrevänlig kommun där seniorer ska kunna fortsätta leva med god hälsa och vara delaktiga i samhället så länge som möjligt. I *Strategi för hälsosamt åldrande - Nacka en äldrevänlig kommun* tydliggörs kommunens ansvar i att stötta seniorer i att utveckla sin digitala kompetens.

Kommunen behöver därför ta fram en strategi för seniorer ska erbjudas möjlighet att utveckla sin digitala kompetens och hur välfärdsteknik ska införas inom socialtjänstens verksamhetsområde. Man behöver beakta att det finns det många personer med funktionsvariationer i alla åldrar och kartlägga hur man kan komplettera med stöd och utrustning så att digital kompetens utvecklas.

I strategin behöver man ta hänsyn till regionens ansvarsområden ifråga om förskrivningsbara hjälpmedel och beakta den teknik som kan hanteras inom bidrag till bostadsanpassning.

Inom kommunens enheter och nämnder behöver man utgående från strategin se över hur man möter personer som inte är digitala och försäkra sig om att de personerna får det stöd som de behöver. En bakgrund till att blanketter används trots att det finns e-tjänster inom samma område är avsaknaden av stöd och guidning i ansökningsprocessen.

9.1 Att beakta i strategin

I en strategi behöver man tänka långsiktigt gällande många olika delar. IVO:s uppdrag att utöva tillsyn över välfärdsteknik inom äldreomsorgen kommer att inkludera dessa punkter.

- Kommunens strategi för införande och hantering av välfärdsteknik och hur personalens digitala kompetens ska utvecklas.
- Implementering av välfärdsteknik i organisationen.
- Det systematiska förbättringsarbetet och hantering av avvikelser (riskanalys, egenkontroll, klagomål, synpunkter och rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah) kring insatser som inkluderar välfärdsteknik.
- Personalens kunskap om brukarens behov och den välfärdsteknik som används.
- Individuella bedömningar av insatser som inkluderar välfärdsteknik.
- Informations- och samtyckeshantering och uppföljning av insatser som inkluderar välfärdsteknik.
- Beredskap för oförutsedda och planerade avbrott.

10 Sammanfattning

Delrapporten beskriver välfärdsteknik i andra kommuner och nationellt samt gör en kort nordisk utblick. Kundernas perspektiv på välfärdsteknik har inhämtats genom tjänstedesign i intervjuer och enkäter. Rapporten innehåller en kort beskrivning av vilka e-tjänster som finns och förslag på vad som kan införas. Delrapporten beskriver att utbildning behövs kring välfärdsteknik till kunder, hemtjänstpersonal, biståndshandläggare och beslutsfattare. Andra förslag är digitala ombud och hjälp till seniorer med teknik. En strategi för välfärdsteknik behövs för att på ett mer systematiskt och långsiktigt sätt bidra till att möta den demografiska utvecklingen, stark och balanserad tillväxt och bäst utveckling för alla.

