

# Digitalisering inom vård, stöd och omsorg

En förstudie avseende behov av digitalt  
verktyg för uppföljning, utveckling och  
styrning av socialtjänstens digitalisering



Maj 2015

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Bakgrund .....	3
Syfte .....	5
Tillvägagångssätt.....	5
Disposition .....	6
<b>Struktur – varför ett verktyg och för vem?</b> .....	<b>8</b>
Syftet med ett verktyg .....	8
Målgrupper för ett verktyg .....	8
<b>Innehåll – hur vet vi hur den digitala utvecklingen går?</b> .....	<b>11</b>
Äldre personer och personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård.....	12
Personer med funktionsnedsättning .....	13
Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg (barn och ungdom).....	15
Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg (vuxna).....	16
Medarbetare inom kommunal vård, stöd och omsorg.....	16
Beslutsfattare – förtroendevalda och chefer.....	18
Förutsättningar för digitala lösningar, tjänster och processer inom vård, stöd & omsorg..	18
<b>Process – förslag till fortsatt utveckling</b> .....	<b>19</b>
<b>Avslutande reflektioner</b> .....	<b>23</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>24</b>

## Sammanfattning

Det händer mycket i den digitala utvecklingen inom vård, stöd och omsorg idag, samtidigt som det inte tycks gå tillräckligt fort. Många olika aktörer driver frågorna såväl enskilt som i samverkan – och de möjligheter det kan medföra i termer av exempelvis kvalitet, valfrihet och effektivitet är stora. Center för eSamhället inom SKL ser därför behov av ökad uppföljning, utveckling och styrning inom området och vill undersöka behovet av att utveckla ett digitalt verktyg som stöd för detta. Primärt ska verktyget ha fokus på de kommunala verksamheterna inom vård, stöd och omsorg vilket i sig är en brett och komplext område. Därför finns behov av att först identifiera ett antal initiala frågor: Behövs ett verktyg och vad skulle dess syfte vara? Vilka verksamheter är relevanta att inkludera i ett verktyg? Vilka lösningar och tjänster finns för brukare, medarbetare och förtroendevalda? Vem skulle vara målgrupp och användare för ett sådant verktyg?

Governo har under januari-maj 2015 stöttat SKL i arbetet med en förstudie för att undersöka dessa frågeställningar närmare. Syftet med Governos uppdrag är att, utifrån ett individperspektiv klarlägga hur digitalisering inom vård, stöd och omsorg kan definieras. Med avstamp i detta har förstudien fokus på att undersöka behoven av ett verktyg för uppföljning av den kommunala digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg. Resultatet av förstudien, som presenteras i denna rapport, ska kunna användas som underlag för beslut om en eventuell utveckling av ett verktyg inom området.

När det gäller studiens individperspektiv representeras detta genom fyra olika kundgrupper:

- Äldre personer eller personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård
- Personer med funktionsnedsättning
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på vuxna

I förstudien genomfördes inledningsvis en omvärldsspaning genom bland annat intervjuer med en rad externa aktörer som på olika sätt arbetar med digitalisering inom vård, stöd och omsorg. Resultatet från omvärldspaningen användes därefter som inspel i ett antal tematiska workshoppar med de olika kundgrupper som representerar individperspektivet i förstudien. Materialet från denna kartläggning analyserades sedan och denna slutrapport togs fram.

Förstudien visar att det finns ett behov av ett verktyg för uppföljning av digitalisering inom kommunal vård, stöd och omsorg. Det huvudsakliga syftet med webbverktyget skulle vara att bidra till ökad kvalitet och valfrihet för brukare, klienter och patienter, samtidigt som effektiviteten i verksamheterna kan öka. Den sammantagna bilden som framkommer är att det är förvaltningscheferna inom vård, stöd och omsorg som är den primära målgruppen för att använda webbverktyget, det vill säga exempelvis socialchefer, äldreomsorgschefer och förvaltningschefer inom funktionshinderområdet.

Kartläggningen visar även att det finns ett stort antal tjänster och lösningar att tillgå för såväl medborgare inom de olika kundgrupperna som för medarbetare och förtroendevalde inom kommunal vård, stöd och omsorg. Förteckningen över dessa tjänster skulle i ett senare skede kunna användas vid utveckling av indikatorer till ett verktyg för uppföljning av digitalisering inom vård, stöd och omsorg.

Avslutningsvis i rapporten presenteras en handlingsplan för förslag till fortsatt utveckling. Här föreslår Governo ett utvecklingsarbete i fem steg under perioden maj-december 2015. Vi föreslår att arbetet drivs av en projektledare som i sin tur ingår i en arbetsgrupp bestående av bland annat förvaltningschefer inom vård, stöd och omsorg samt representanter från Avdelningen för vård och omsorg inom SKL. Vi föreslår även att två referensgrupper tillsätts. Den ena gruppen föreslås nyttja socialchefsnätverkets kompetens samt befintliga mötesstruktur och den andra kan bestå av representanter från exempelvis Socialstyrelsen och eHälsomyndigheten.

# Inledning

## Bakgrund

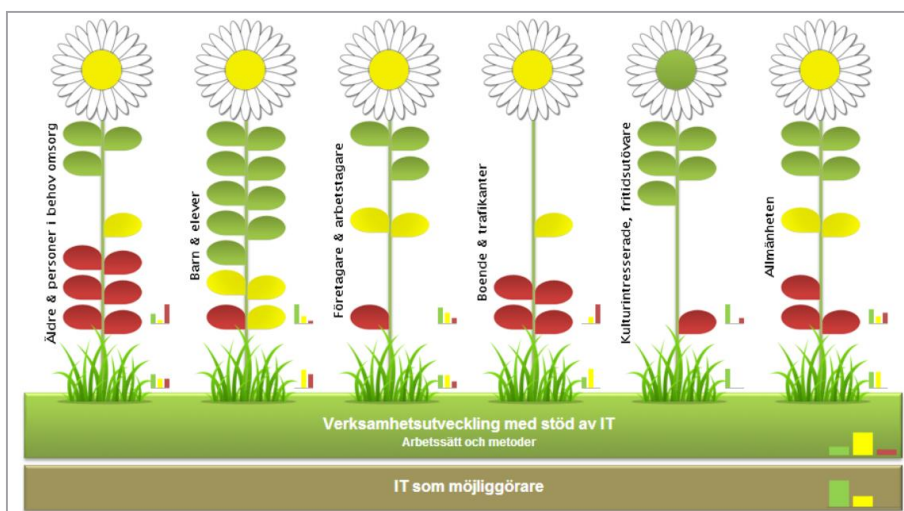
Den digitala utvecklingen inom verksamheter som rör vård, stöd och omsorg tycks i vissa avseenden gå fort fram – samtidigt tycks inte utvecklingen gå tillräckligt fort. Pilotprojekten är många och mängden aktörer som driver utvecklingen framåt, såväl enskilt som i samverkan, blir allt fler. Vår bild är också att de kommuner som ser möjligheter som den digitala utvecklingen kan medföra i termer av exempelvis kvalitet, effektivitet, rättssäkerhet blir allt fler. Samtidigt har förhållandevis få tjänster och lösningar implementerats på bred front och den konkreta nyttan för såväl medborgare, medarbetare och beslutsfattare i den kommunala sektorn är fortfarande inte reell.

För att ge stöd till kommunerna att driva på utvecklingen inom sina ansvarsområden ser Center för e-samhället inom SKL behov av en ökad styrning och uppföljning inom området, och vill därför undersöka behovet av ett verktyg i stil med *eBlomlådan* som stöd för detta.

Utgångspunkten är att verktyget i så fall initialt bör ha fokus på kommunala verksamheter inom vård, stöd och omsorg vilket i sig är en brett och komplext område. Därför finns behov av att först identifiera ett antal initiala frågor: Vad konkret menas med digitalisering inom vård, stöd och omsorg? Vilka verksamheter är relevanta att inkludera i ett verktyg? Vilka lösningar och tjänster finns för brukare, medarbetare och förtroendevalda? Vem skulle vara målgrupp och användare för ett sådant verktyg? Och inte minst – behövs ett verktyg och vad skulle dess syfte vara? För att klargöra dessa frågor har Center för eSamhället initierat en förstudie, som ska kunna användas som beslutsunderlag för beslut om en eventuell utveckling av ett verktyg.

SKL har sedan tidigare goda erfarenheter av verktyg för uppföljning och utveckling inom digitaliseringsområde, och förstudien har haft såväl *eBlområdan* och *LIKA – IT-tempen för skolan* som förebilder. *eBlomlådan* är ett webbverktyg för självvärdering av service och verksamhetsutveckling med stöd av IT som SKL har tagit fram och tillhandahåller för landets kommunledningar. Verktyget bygger på SKL:s *Strategi för eSamhället* och mäter hur kommunens olika verksamheter ligger till vad gäller:

- Digitala välfärdstjänster och självservice (stjärkar)
- Verksamhetsutveckling med stöd av IT, både inom respektive verksamhetsområde och generella kommunen som helhet (gräset)
- IT som möjliggörare (jorden)



På bilden åskådliggörs resultaten för en kommuns alla verksamhetsområden med färgkoder:

- Grönt symboliserar god service och verksamhetsutveckling med stöd av IT.
- Gult visar att det finns förbättringspotential då indikatorer delvis uppfyllts, exempelvis genom att utvecklingen har kommit olika långt i olika delar av verksamheten eller att ett arbete planeras.
- Röd färg åskådliggör att service och verksamhetsutveckling med stöd av IT inte är tillfredsställande, vilket exempelvis kan handla om att utvecklingsarbete inte påbörjats eller upplevs otillräckligt.

*eBlomlådan* ger stöd för övergripande uppföljning av digitaliseringen inom kommuns samlade verksamhet. Resultaten används exempelvis som beslutsunderlag för nästa steg i den digitala utvecklingen, samt som underlag för att göra konkreta handlingsplaner.

Ett liknande verktyg lanserades under våren 2014, nämligen *LIKA – IT-tempen för skolan*, som har rektorer och skolledning som målgrupp. Det är ett webbverktyg där fokusområden och indikatorer anpassats specifikt till skolområdet för att bl.a. självskatta hur långt man kommit i sin digitalisering. LIKA står för Ledning, Infrastruktur, Kompetens och Användning och det är också de områden som skattningen utgår ifrån och som alla är centrala förutsättningar för en digital utveckling i skolorna. LIKA fördjupar och kompletterar *eBlomlådan* och fungerar så att man som användare besvarar ett antal indikatorer inom respektive område, varvid resultatet bland annat presenteras i form av spindeldiagram över styrkor och svagheter. Beroende på skolans resultat presenteras också ett förslag på prioritering av utvecklingsinsatser i form av en handlingsplan med konkreta åtgärder.

Syftet med verktyget var att bidra till att elevernas resultat och mål i läroplanen uppfylls, genom en bättre och mer intressant undervisning som stimulerar lusten att lära. Vissa gör självskattningen under workshopliknande former, t.ex. Södertälje och Upplands Väsby där såväl IKT-pedagoger och lärare som andra nyckelpersoner ingår. Resultaten blir (även här) ett underlag för fatta beslut om nästa steg.

LIKA - Ledning, Infrastruktur, Kompetens, Användning

LIKA, it-tempen för skolan

Start | Utvärderingar | Starta en LIKA-värdering | Namnlös (ej sparad)

Start

Starta en LIKA-värdering

Använd LIKA

Om LIKA

Synpunkter & frågor

SKL Skapa konto Logga in

Hantera din utvärdering

Ledning **Infrastruktur** Kompetens Användning Analys & Handlingsplan

Hjälpa ?

**Om indikatorerna**

För att kunna arbeta med olika digitala verktyg på ett flexibelt och effektivt sätt, behövs en genomtänkt infrastruktur. Det handlar om tillgång till både fungerande hårdvara och mjukvara, men det handlar också om att skapa en variation av fysiska lärmiljöer. Användningen av digitala verktyg skapar förutsättningar för ett förändrat arbetssätt, vilket i sin tur ställer krav på hur de fysiska lärmiljöerna bör utformas. Lärare och elever idag är mer mobila och lärandet sker på många fler ställen än inom klassrummens och skolans väggar.

Indikatorerna inom det här området är i... [Läs mer](#)

11	Pedagogerna har en egen bärbar dator och/eller lärplatta.	<input type="checkbox"/> Uppnådd <input type="checkbox"/> Nästan där <input type="checkbox"/> Påbörjad <input type="checkbox"/> Planerad <input type="checkbox"/> Ej planerad
12	Hela skolan har tillgång till en väldimensionerad internetanslutning via trådlöst nät.	<input type="checkbox"/> Uppnådd <input type="checkbox"/> Nästan där <input type="checkbox"/> Påbörjad <input type="checkbox"/> Planerad <input type="checkbox"/> Ej planerad
		<input type="checkbox"/> Uppnådd

För att klargöra hur behov och förutsättningar för ett liknande webbverktyg för uppföljning av den digitala utvecklingen inom vård, stöd och omsorg har denna förstudie initierats.

## Syfte

Syftet med Governos uppdrag är att, utifrån ett individperspektiv klarlägga hur digitalisering inom vård, stöd och omsorg kan definieras. Med avstamp i detta har förstudien fokus på att undersöka behoven av ett verktyg för uppföljning, utveckling och styrning av den kommunala digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg.

Målet med uppdraget är att uppdragsgivaren ska ges:

- En tydlig bild av förutsättningarna för att utveckla ett verktyg för uppföljning av den kommunala digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg.
- En omvärldsanalys som tydliggör den tekniska fronten avseende digitala lösningar i kundmöten och internt.
- Förslag till enkel handlingsplan för eventuell utveckling av ett verktyg.

Denna förstudie fokuserar på de kommunala verksamheterna inom vård, stöd och omsorg. När det gäller studiens individperspektiv representeras detta genom fyra olika kundgrupper:

- Äldre personer eller personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård
- Personer med funktionsnedsättning
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på vuxna

I förstudien använder vi begreppet *digitalisering inom vård, stöd och omsorg*. Med detta begrepp avses här alla typer av digitalisering inom området – där de aktuella tjänsterna och lösningarna kan rikta sig mot såväl medborgare och brukare samt deras anhöriga, som mot medarbetare eller beslutfattare inom kommunal vård, stöd och omsorg. I denna vidare definition ingår därför de tjänster och lösningar som återfinns inom exempelvis både begreppet *eHälsa* och *välståndsteknologi* samt förutsättningar för detta såsom infrastruktur och informationssäkerhet.

Resultatet av förstudien, som presenteras i denna rapport, ska kunna användas som beslutsunderlag för beslut om en eventuell utveckling av ett verktyg för uppföljning av kommunal digitalisering inom vård, stöd och omsorg.

## Tillvägagångssätt

Förstudien genomfördes i fem faser under perioden januari-maj 2015, enligt figuren nedan.



Figur som visar de olika faserna av förstudiens genomförande

Insamlingen av material skedde i tre steg:

- Med syfte att bygga kunskap om var fronten ligger när det gäller den digitala utvecklingen inom vård, stöd och omsorg genomfördes initialt en omvärldsspaning. Omvärldsspaningen genomfördes explorativt genom en blandning av såväl dokumentstudier som intervjuer med externa aktörer och med nyckelpersoner inom SKL. Totalt genomfördes här 13 intervjuer med personer från bland annat Socialstyrelsen, eHälsomyndigheten, Socialdepartementet samt från tre landsting runt om i Sverige. I bilaga 1 hittar finns en förteckning över samtliga intervjupersoner. Resultaten från omvärldsanalysen användes som inspel i de workshopar som sedan genomfördes. Bland annat presenterades där intervjupersonernas tankar kring de

utmaningar som finns avseende digitalisering inom vård, stöd och omsorg samt vilka tjänster och lösningar som idag finns att tillgå för de olika kundgrupperna.

- Med syfte att skapa en gemensam bild av den kommunala digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg samt undersöka behoven och förutsättningarna för utveckling av ett verktyg genomfördes därefter tematiska workshoppar med de olika kundgrupper som representerar individperspektivet i förstudien. Vid dessa workshoppar diskuterades även frågor om vilken målgrupp och användare ett eventuellt verktyg skulle ha, samt vilka aktörer som i så fall skulle kunna ingå i utvecklingen av ett verktyg.

Under perioden februari- mars genomfördes tematiska workshoppar för tre av de aktuella kundgrupperna:

- Äldre personer eller personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård.
- Personer med funktionsnedsättning.
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom.

Avseende den fjärde kundgruppen (personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg *med fokus på vuxna*), planerades att genomföra en enskild workshop även för detta tema. Workshopen fick senare ställas in, då det inte var möjligt att få deltagare till det tillfället.

Till workshoparna bjöds personer in från följande organisationer in att delta,

- Social, omsorg och stöd inom SKL
- Center för eSamhället inom SKL
- Chef/medarbetare från kommun
- Brukarorganisation eller motsvarande

Vid varje tillfälle deltog 5-10 personer och i bilaga 2 finns en förteckning över samtliga deltagare.

- I ett tredje steg genomfördes därefter en workshop med de socialchefer som ingår i SKL:s socialchefsnätverk i landet. Nätverket består av en representant från en kommun i respektive län och workshopen genomfördes i samband med ordinarie nätverksträff i maj. Syftet var dels att utifrån ett chefsperspektiv få en fördjupad bild av behovet av ett verktyg inom kommunala verksamheter för vård, stöd och omsorg, dels att samla in information avseende kundgruppen *personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på vuxna* (då ingen workshop genomfördes inom detta tema inom ramen för steg 2).

Därefter skedde analys av insamlat material och ett utkast till denna slutrapport togs fram. Slutrapporten har sedan diskuterats och vidareutvecklats tillsammans med uppdragsgivaren i ett gemensamt analysmöte.

## Disposition

Inledningsvis i denna rapport presenteras förstudiens resultat avseende syftet med ett eventuellt verktyg för uppföljning av digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg. Här behandlas även frågan om vilken målgruppen för användandet av ett sådant verktyg skulle vara. I kapitlet presenteras det som framkommit genom dokumentstudier, omvärldsspaning och genomförda workshoppar samt resultatet av Governos samlade analys.

Därefter presenteras ett kapitel som berör frågan om vad som indikerar hur utvecklingen inom den kommunala digitaliseringen avseende vård, stöd och omsorg i Sverige går idag? Det handlar bland annat om vilka tjänster och lösningar som finns till förfogande för medborgarna och i detta avsnitt presenteras därför en förteckning över aktuella tjänster och lösningar för bland annat äldre, personer med funktionsnedsättning och andra kundgrupper. I detta kapitel presenteras

det resultat som framkommit genom omvärldsspaningen och från genomförda workshopar samt i Governos tidigare genomförda studier inom området.

Sedan redovisas Governos förslag till fortsatt arbete i form av en enkel handlingsplan samt förslag kring aktuella aktörer att delta i utvecklingen av ett eventuellt verktyg om SKL fattar beslut om detta.

Avslutningsvis lämnar Governo sina sammanfattande reflektioner från förstudien som helhet i ett avslutande kapitel.



# Struktur – varför ett verktyg och för vem?

## Syftet med ett verktyg

Den bild som sammantaget framkommit i förstudiens intervjuer och workshops är att det finns behov av en ökad styrning när det gäller den digitala utvecklingen inom vård, stöd och omsorg. Ett webbverktyg för uppföljning av den digitala utvecklingen på kommunnivå anses kunna bidra till detta, på samma vis som eBlomlådan och LIKA gör. Syftet med verktyget är således att utifrån ett digitaliseringsperspektiv:

- Ge en ökad möjlighet för drivande nyckelpersoner i kommunerna att på ett enkelt sätt följa upp och analysera hur den digitala utvecklingen går lokalt, och därigenom tydliggöra aktiviteter och insatser för nästa steg i utvecklingsarbetet.
- Ge en ökad kraft till det lokala utvecklingsarbetet genom att skapa goda förutsättningar för att beslutsfattare i både tjänstemannanivå och bland förtroendevalda kan ta del av resultaten och på så vis öka trycket i frågorna.
- Skapa förutsättningar och underlag för diskussioner på medarbetarnivå, kring såväl möjligheter som utmaningar med den digitala utvecklingen i den egna verksamheten.
- På en mer aggregerad nivå bidra till analys och jämförelser och beslutsunderlag för olika satsningar till exempel regionalt eller nationellt.

Samtidigt är det viktigt att betona att den digitala utvecklingen inte är ett självändamål, utan ett sätt att utföra det kommunala uppdraget med moderna arbetsformer. Det huvudsakliga syftet med webbverktyget är därför att bidra till ökad kvalitet och valfrihet för brukare, klienter och patienter inom vård, stöd och omsorg samtidigt som effektiviteten i verksamheterna ökar. Genom att i vissa moment kunna använda modern teknik och digitala lösningar, kan tid frigöras för andra moment där personligt möte är att föredra.

Bilden som beskrivs ovan har varit tämligen enhetlig genom förstudien, där tonvikten bland ovan nämna syften har varierat bland deltagarna. Den avvikande uppfattning som dock framkommit är huruvida det finns behov av ett verktyg över huvud taget. Dessa resonemang har också haft utgångspunkt i att det behövs en ökad styrning och drivkraft inom området, men en tveksamhet till huruvida ett webbverktyg löser detta eller inte. Här nämns att det istället behövs mer radikala förändringar för att kommunerna ska kunna prioritera dessa frågor, exempelvis en annan förvaltningsmodell eller en kommunreform.

Andra argument som framkommit emot behovet av ett webbverktyg är att kommunerna redan idag har kännedom om hur den digitala utvecklingen i den egna kommunen ligger till. Vår bild är att det säkerligen är fallet i en mängd kommuner, men knappast i flertalet. Vi har exempelvis uppfattat att kompetensfrågor avseende digitalisering är en vanlig utmaning i kommun-Sverige där e-hälsofrågorna ofta drivs av eldsjälarna som har svårt att få upp frågorna på de högsta beslutsfattarnas agendor.

Vi menar att den digitala utvecklingen måste fortsätta drivas på bred front, både genom strukturella förändringar på nationell nivå och genom stärkta förutsättningar på lokal nivå.

## Målgrupper för ett verktyg

Den sammantagna bilden från förstudien är att det är förvaltningscheferna inom vård, stöd och omsorg som är den primära målgruppen för att använda webbverktyget, det vill säga exempelvis socialchefer, äldreomsorgschefer och förvaltningschefer inom funktionshinderområdet. De som ytterst förväntas ha den primära nyttan av verktyget är alltså inte nödvändigtvis en enda person, då förvaltningsansvaret för dessa verksamheter i många kommuner är fördelat på olika vis i olika ansvarsområden.

I grund och botten blir det förstås upp till respektive kommun att avgöra vem som får uppgiften att göra uppföljningen för kommunen och vem/vilka som har ansvar för att driva utvecklingen framåt. Förstudien konstaterar dock att det kan vara en fördel i sig att det är flera olika förvaltningschefer som behöver involveras, så frågorna på så vis kan drivas på bredare front. Eftersom ansvaret verksamhetsmässigt kan vara fördelat på olika sätt i olika kommuner, menar vi att det är viktigt att låta verktyget strukturmässigt byggas upp utifrån målgrupper för verksamheternas olika delar, såsom äldre, personer med funktionsnedsättning samt personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg. På så vis kan en tydligare bild ges utifrån brukarens, klientens och medborgarens perspektiv trots att verksamheten organisatoriskt kan vara uppbyggd på olika vis.

Det är också viktigt att skilja på detta och vem som förväntas föra in uppgifterna i verktyget. När det gäller det sistnämnda är det, utifrån den samlade bilden från förstudien, viktigt att rekommendera ett interaktivt arbetssätt genom att exempelvis samla ansvariga chefer och i workshopform genomföra självskattningen. Detta eftersom att huvudansvaret för verksamheten inom kommunal vård, stöd och omsorg ofta är spritt i kommunerna. Så även om huvudansvaret ligger på förvaltningschef/förvaltningschefer är det viktigt att andra relevanta personer såsom exempelvis avdelningschefer och eventuellt även enhetschefer och e-strateger involveras. Här ser vi även att det kan vara värdefullt att involvera representanter från privata utförare av kommunal vård stöd och omsorg i arbetet.

Nytta med verktyget bedöms dock uppstå för flera olika aktörer i och utanför kommunerna och i olika form. Dels skapas nytta i verksamheterna inom vård, stöd och omsorg då genomförandet av utvärderingen såväl som presentationen av resultaten och det efterföljande fortsatta utvecklingsarbetet skapar en mängd möjligheter att diskutera och skapa en framåtriktning för digitala möjligheter och utmaningar. Genom att tydligare få upp frågorna på agendan både i medarbetargrupper, ledningsgrupper och inom politiken skapas en ökad drivkraft i frågor som både rör den digitala utvecklingen samt utvecklingen av verksamheten i stort.

Under förstudien gång har det funnits delvis olika linjer kring frågan om vem som vore en lämplig målgrupp för ett webbverktyg, och frågan har problematiserats utifrån några olika perspektiv:

**Landsting och kommun** Digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg är en fråga i gränslandet mellan kommunal och landstingskommunal verksamhetsutveckling. I förstudien har vissa deltagare menat att ett verktyg därför behöver omfatta såväl kommunala och landstingskommunala målgrupper, för att överbrygga de stuprör som den digitala utvecklingen i stort ständigt behöver kämpa emot. Å andra sidan lyfts också utmaningar kring en sådan bredare ansats fram genom att ett utvecklingsarbete riskerar att bli alltför komplext i ett tidigt skede. Genomgående framhålls vikten av att redan i ett tidigt skede ta höjd för att webbverktyget i förlängningen enkelt ska kunna vidareutvecklas för att kunna inkludera även landstingens verksamhet som på så många sätt har gränssytor mot samma målgrupper som kommunerna har. När det gäller avgränsningen har det delvis gått en skiljelinje mellan de externa intervjuer som genomfördes initialt och de workshoppar som hållits med SKL samt intresseorganisationer, där intervjupersonerna i betydligt större utsträckning framhöll vikten av att verktyget även omfattade landstingen. Det är troligt att detta är en metodologisk fråga som hänger samman med representationen i de olika grupperingarna, då flertalet av de intervjuade arbetar med digitalisering inom landsting. **Vi rekommenderar** ett initialt fokus på de kommunala ansvarsområdena, inte minst för att ge den kommunala sektorn möjlighet till ett särskilt lyft för att komma ikapp landstingen som i många aspekter ligger steget före. En konsekvens av detta är dock att landstingen på något vis behöver inkluderas i utvecklingsarbetet, för att säkerställa att deras behov också kan införlivas i ett senare skede.

**Medborgarna som målgrupp** En annan idé som presenterats under förstudien är ett förslag om att även se medborgarna som en målgrupp för webbverktyget. Här avses en möjlighet att låta medborgarna, exempelvis genom sin kommuns webbsida, ta del av resultaten av utvärderingarna. Förslagsvis ett övergripande resultat för kommunen som helhet, men även

uppdelning för olika målgrupper (äldre, personer med funktionsnedsättning etc.). Skälen till detta är dels vikten av att i den kommunala utvecklingen i allt högre utsträckning även involvera civilsamhället samt att även på detta sätt bidra till att skapa ett ökat tryck i frågorna också från medborgarnas sida. **Vi rekommenderar** att i ett fortsatt utvecklingsarbete undersöka möjligheten att synliggöra delar av resultatet också för medborgarna, exempelvis på kommunens webbplats. Detta främst utifrån vikten av transparens och insyn kommunerna och medborgarna emellan, men också för att skapa ett underlag för en ökad dialog avseende fortsatt utveckling av vård, stöd och omsorg med individens bästa i fokus. Huruvida verktyget även ska kunna inbegripa möjligheten till jämförelse med andra kommuner är också en fråga att diskutera vidare i ett fortsatt utvecklingsarbete.

## Innehåll – hur vet vi hur den digitala utvecklingen går?

Vad är det då som kan bistå en kommun i att avgöra hur den digitala utvecklingen går? Vilka områden och perspektiv kan vara lämpliga att använda som underlag för indikatorer?

Förstudien har dels inspirerats av *Nationell eHälsa – strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg* och dels de liknande verktyg som SKL har utvecklat och erbjuder landets kommuner i dagsläget, det vill säga eBlomlådan och LIKA – IT-tempen för skolan. Båda verktygen bygger på indikatorer rörande vilka digitala tjänster och lösningar som finns tillgängliga för kommunernas invånare, samt indikatorer kopplade till förutsättningar för digital utveckling.

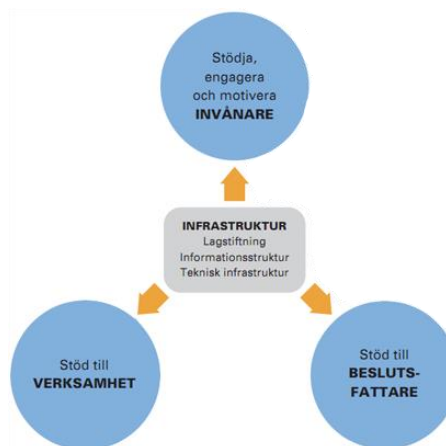
I den nationella strategin för eHälsa tydliggörs tre målgrupper: invånare, verksamhet och beslutsfattare, av vilka förstudien bedömer att samtliga är viktiga att inkludera i ett eventuellt webbverktyg. När det gäller individens perspektiv är det också viktigt att ta hänsyn till individers olika förutsättningar och behov, varför fyra tematiska grupperingar har använts:

- Äldre personer eller personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård
- Personer med funktionsnedsättning
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom
- Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på vuxna

Samtliga ovan nämnda målgrupper blir viktiga att ha som utgångspunkt för att avgöra hur den digitala utvecklingen går. Med inspiration från tidigare verktyg som SKL utvecklat är det därför viktigt att ett potentiellt webbverktyg inom kommunal vård, stöd och omsorg klarlägger vilka tjänster och lösningar (service) som tillhandahålls för de olika målgrupperna. *Här finns även potential att utveckla detta till införda respektive använda tjänster samt nyttor/effekter med dessa.*

Därutöver finns en mängd förutsättningar för den digitala utvecklingen, som också kan indikera hur långt framskriden digitaliseringen är. Det handlar exempelvis om hård och mjuk infrastruktur, informations säkerhet, kommunernas styrning och arbetssätt för verksamhetsutveckling med stöd av IT, samverkan med aktörer regionalt, lokalt och nationellt samt kompetens hos medarbetare, medborgare, beslutsfattare.

Mot denna bakgrund presenteras på kommande sidor tjänster och lösningar indelade utifrån medarbetare (verksamhet), förtroendevalda (beslutsfattare) samt invånare. De sistnämnda är i sin tur indelade tematiskt (äldre, funktionsnedsättning etc). Förteckningen bör ses som en bruttolista, utifrån vilken prioriteringar och urval behöver göras i ett senare skede. Självfallet behöver även formuleringar ses över och vidareutvecklas, med syfte att utveckla grupperingar av olika typer av tjänster och lösningar till indikatorer i ett eventuellt verktyg för uppföljning.



## Äldre personer och personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för äldre personer och för personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas. Till workshoparna har lösningarna och tjänsterna delats in i åtta olika områden för att på ett pedagogiskt och strukturerat sätt tydliggöra vad som finns tillgängligt för den aktuella kundgruppen.

De tjänster och lösningar som presenteras i detta avsnitt är inte heltäckande, utan en sammanfattning av vad som hittills framkommit under förstudien.

### *Information*

- [1177.se](http://1177.se) – sjukvårdsrådgivning på nätet.
- [Omvard.se](http://Omvard.se) – sajt för jämförelser av vårdcentraler, specialister, sjukhus och äldreomsorg.
- [Vantetider.se](http://Vantetider.se) – få koll på väntetider i vården.
- Öppna jämförelser – jämför information om kvalitet, resultat och kostnader inom vård och omsorg.

### *Självbetjäning*

- *Mina vårdkontakter* – tillhandahåller tidsbokning, möjlighet att ta del av sin journal, ta del av och förnya recept, beställa tolk etc.
- *Hälsa för mig* – ett personligt hälsokonto som planeras att lanseras inom en snar framtid. På det personliga hälsokontot ska brukare kunna del av sin journal, se förteckningar av läkemedel och vaccinationer, ansluta applikationstjänster, dela vårdinformation med anhöriga etc.
- *Omsorgsdagboken* – äldre personer och deras närstående kan ta del av beslut inom äldreomsorgen, genomförandeplanen, rapporterade utförartillfällen etc.
- E-tjänster för ansökningar – exempelvis ansökningar om trygghetslarm, insatser i hemmet och vård- och omsorgsboende.
- App för bokning av färdtjänst.

### *Rådgivning, stöd och behandling*

- Digitala forum för anhöriga eller för diskussion av sjukvården – exempelvis *Gapet*.
- Appar som stöd eller hjälpmedel i behandling – exempelvis för minneshjälp, påminnelsetjänster, behandling av panikångest etc.

### *Egen mätning, monitorering och behandling*

- Produkter som möjliggör för brukare att själva registrera blodsocker, vikt, temperatur osv. – exempelvis *Medixine Clinic*.
- Telemedicinska lösningar – via video får patienten hjälp att mäta puls, blodtryck, lungfunktion etc.
- Blodtrycks- och blodsockermätning via telefonen.
- Produkter och datorprogram för kontroll och behandling av kroniska sjukdomar som exempelvis diabetes eller hjärtsvikt.
- Möjlighet för patienter med hjärtproblem att ständigt stå i kontakt med vården – exempelvis genom att en patient utrustas med EKG-elektroder och en liten bärbar kontrollenhet som kommunicerar med en smart mobiltelefon.

## Kommunikation

- Vårdmöte på distans med hjälp av videokonferensteknik.
- Videotekniska kommunikationsverktyg – t.ex. *Giraff*, *NÄRA* eller *Ippi*.

## Teknologiska hjälpmedel

- Digitala rengöringshjälpmedel som t.ex. robotdammsugare.
- Program och verktyg för bättre tillgänglighet på nätet – exempelvis *Funka* och *Anpassa*.
- Äthjälpmedel – exempelvis robotar som underlättar för personer med fysisk funktionsnedsättning att äta.
- Kombinerad handdator och mobiltelefon som kan användas av personer med kognitiva eller psykiska funktionshinder – exempelvis *Handi*.
- Hjälpmedel som påminner brukaren att ta sin medicin.
- Minneshjälp i vardagen – exempelvis *C.Status*, appar i telefonen etc.
- Påminnelsetjänster i form av förebyggande sensorer och smarta hälsoarmband.
- Fjärrstyrning av dörrlås, fönster och dörröppnare.
- Kontroll av hjärtat med hjälp av sensorer och en mobiltelefon.
- Rehabilitering och träningsprogram installerat på dator eller surfplatta med inbyggd kamera.

## Trygghet

- Digitala trygghetslarm, fjärrtillsyn, epilepsilarm, larmmatta, stolslarm, sänglarm, lakan med sensorer, dörrlarm, radiolarmknapp, fallsensorer etc.
- Mobila larm och positioneringsverktyg med GPS.
- Digitalt trygghetskvitto vid utskrivning från sjukhus.

## E-hemtjänst

- Natttillsyn via kamera och sensorer.
- Videotekniska kommunikationsverktyg – t.ex. *Giraff*, *NÄRA* eller *Ippi*.

## Personer med funktionsnedsättning

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för personer med funktionsnedsättning som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas. Till workshoparna har lösningarna och tjänsterna delats in i motsvarande åtta områden som i föregående tema.

## Information

- *1177.se* – sjukvårdsrådgivning på nätet.
- *Omvard.se* – sajt för jämförelser av vårdcentraler, specialister, sjukhus och äldreomsorg.
- *Vantetider.se* – få koll på väntetider i vården.
- Öppna jämförelser – jämför information om kvalitet, resultat och kostnader inom vård och omsorg.

## Självbetjäning

- *Mina vårdkontakter* – tillhandahåller tidsbokning, möjlighet att ta del av sin journal, ta del av och förnya recept, beställa tolk etc.

- *Hälsa för mig* – ett personligt hälsokonto som planeras att lanseras inom en snar framtid. På det personliga hälsokontot ska brukare kunna del av sin journal, se förteckningar av läkemedel och vaccinationer, ansluta applikationstjänster, dela vårdinformation med anhöriga etc.
- E-tjänster för ansökningar – exempelvis ansökningar om trygghetslarm, insatser i hemmet och vård- och omsorgsboende.
- App för bokning av färdtjänst.

### *Rådgivning, stöd och behandling*

- *Ungochasperger.se* – råd och stöd på nätet för brukare som lever med asperger.
- Anhörigstöd eller diskussion av sjukvården på nätet – exempelvis *Gapet*.
- Rådgivning och stöd via videosamtal – exempelvis *Bosse På Nätet*.
- Appar som stöd eller hjälpmedel i behandling – exempelvis för minneshjälp, påminnelsetjänster, behandling av panikångest etc.

### *Egen mätning, monitorering och behandling*

- Produkter som möjliggör för brukare att själva registrera blodsocker, vikt, temperatur osv. som exempelvis *Medixine Clinic*.
- Telemedicinska lösningar – via video kan patienten få hjälp att mäta puls, blodtryck, lungfunktion etc.
- Blodtrycks- och blodsockermätning via telefonen.
- Produkter och datorprogram för kontroll och behandling av kroniska sjukdomar som exempelvis diabetes eller hjärtsvikt.
- Möjlighet för patienter med hjärtproblem att ständigt stå i kontakt med vården – exempelvis genom att en patient utrustas med EKG-elektroder och en liten bärbar kontrollenhet som kommunicerar med en smart mobiltelefon.

### *Kommunikation*

- Videokonferensteknik för döva.
- Vårdmöte på distans med hjälp av videokonferensteknik.
- Videotekniska kommunikationsverktyg – t.ex. *Giraff*, *NÄRA* eller *Ippi*.
- Ögonstyrd kommunikationsdator.

### *Teknologiska hjälpmedel*

- Digitala rengöringshjälpmedel som t.ex. robotdammsugare.
- Program och verktyg för bättre tillgänglighet på nätet – exempelvis *Funka* och *Anpassa*.
- Äthjälpmedel – t.ex. robotar som underlättar för personer med fysisk funktionsnedsättning att äta.
- Kombinerad handdator och mobiltelefon som kan användas av personer med kognitiva eller psykiska funktionshinder – exempelvis *Handi*.
- Hjälpmedel som påminner brukaren att ta sin medicin.
- Minneshjälp i vardagen – exempelvis *C.Status*, appar i telefonen etc.
- Påminnelsetjänster i form av förebyggande sensorer och smarta hälsoarmband.
- Fjärrstyrning av dörrlås, fönster och dörröppnare.
- Kontroll av hjärtat med hjälp av sensorer och en mobiltelefon.
- Rehabilitering och träningsprogram installerat på dator eller surfplatta med inbyggd kamera.

## Trygghet

- Digitala trygghetslarm, fjärrtillsyn, epilepsilarm, larmmatta, stolslarm, sänglarm, lakan med sensorer, dörrlarm, radiolarmknapp, fallsensorer etc.
- Mobila larm och positioneringsverktyg med GPS.
- Digitalt trygghetskvitto vid utskrivning från sjukhus.

## E-hemtjänst

- Natttillsyn via kamera och sensorer.
- Videotekniska kommunikationsverktyg – t.ex. *Giraff*, *NÄRA* eller *Ippi*.

## Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för personer och familjer i behov av individ och familjeomsorg med fokus på barn och ungdom som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas. Till workshoparna har lösningarna och tjänsterna delats in i tre olika områden enligt nedan.

Till skillnad från kundgrupperna *äldre personer och personer i behov av kommunal hälso- och sjukvård* samt *personer med funktionsnedsättning* har vi i förstudien funnit färre exempel på lösningar och tjänster inom kundgruppen *personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg*.

## Information

- Öppna jämförelser – jämför information om kvalitet, resultat och kostnader inom socialtjänsten.

## Rådgivning, stöd och behandling

- Socialrådgivning på nätet med möjlighet att ställa frågor om psykisk ohälsa, missbruk, våld i nära relationer etc.
- Ungdomsmottagning på nätet – exempelvis *umo.se*
- Anhörigstöd eller diskussion av sjukvården på nätet – exempelvis *Gapet*.
- Webbplats att vända sig till när man misstänker att ett barn eller en ungdom behöver hjälp – t.ex. *sagakalix.se*, *sagasollentuna.se* etc.
- Fältassistenter på nätet.
- Rådgivning och virtuella möten för ungdomar på nätet – t.ex. *tjejjouren.se*, *tjejjonen.se* etc.
- Appar som stöd eller hjälpmedel i behandling – exempelvis för behandling av panikångest etc.

## Självbetjäning

- *Mina vårdkontakter* – tillhandahåller tidsbokning, möjlighet att ta del av sin journal, ta del av och förnya recept, beställa tolk etc.
- *Hälsa för mig* – ett personligt hälsokonto som planeras att lanseras inom en snar framtid. På det personliga hälsokontot ska brukare kunna del av sin journal, se förteckningar av läkemedel och vaccinationer, ansluta applikationstjänster, dela vårdinformation med anhöriga etc.
- E-tjänster för ansökningar – exempelvis ansökningar om trygghetslarm, insatser i hemmet och vård- och omsorgsboende.



## Personer och familjer i behov av individ- och familjeomsorg med fokus på vuxna

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för personer och familjer i behov av individ och familjeomsorg med fokus på vuxna som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas. Till workshoparna har lösningarna och tjänsterna delats in i tre olika områden enligt nedan.

### Information

- Öppna jämförelser – jämför information om kvalitet, resultat och kostnader inom socialtjänsten.

### Rådgivning, stöd och behandling

- Socialrådgivning på nätet med möjlighet att ställa frågor om psykisk ohälsa, missbruk, våld i nära relationer etc.
- Anhörigstöd eller diskussion av sjukvården på nätet – exempelvis *Gapet*.
- Appar som stöd eller hjälpmedel i behandling – exempelvis för behandling vid panikångest etc.
- Hjälpmedel som påminner brukaren att ta sin medicin.

### Självbetjäning

- *Mina vårdkontakter* – tillhandahåller tidsbokning, möjlighet att ta del av sin journal, ta del av och förnya recept, beställa tolk etc.
- *Hälsa för mig* – ett personligt hälsokonto som planeras att lanseras inom en snar framtid. På det personliga hälsokontot ska brukare kunna del av sin journal, se förteckningar av läkemedel och vaccinationer, ansluta applikationstjänster, dela vårdinformation med anhöriga etc.
- E-tjänster för ansökningar – exempelvis ansökningar om trygghetslarm, insatser i hemmet och vård- och omsorgsboende.
- Erkännande av faderskap på nätet – har diskuterats och utretts, men finns inte i drift i dagsläget.

## Medarbetare inom kommunal vård, stöd och omsorg

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för medarbetare inom kommunal vård, stöd och omsorg som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas. Till workshoparna har lösningarna och tjänsterna delats in i sex olika områden, för att på ett pedagogiskt och strukturerat sätt tydliggöra vad som finns tillgängligt för medarbetarna.

### Information

- *Vantetider.se* – få koll på väntetider i vården.
- *Vårdhandboken* – metदानvisningar och arbetsmetoder på nätet för att säkerställa god och säker vård på lika villkor.
- *Socialtjänstbiblioteket* – erbjuder socialtjänsten och den kommunala vårdens personal tillgång till databaser som innehåller tusentals tidskrifter.
- *Barnhalsoindex.se*

### Dokumentation

- Digitalt och mobilt stöd för schemaläggning och dokumentation – exempelvis genom dokumentation med digital penna.

- Tids- och insatsuppföljning.

### *Effektivitet och kvalitet*

- Nyckelfri hemtjänst.
- *Pascal* – samlad läkemedelshistorik och verktyg för ordination av dosläkemedel.
- Digitala kundmöten med säker videokonferensteknik t.ex. för samordnad vårdplanering och inom familjerätt.
- Digitala tjänster som underlättar verksamheten för både brukare och medarbetare – här ingår exempelvis E-hemtjänst där brukaren väljer digitala lösningar som en del av insats eller del av insats, videotekniska kommunikationsverktyg, mobila larm och positioneringsverktyg med GPS etc.
- Digitala tjänster, exempelvis Wii, sångböcker, instrument etc.
- Interaktivt intranät innehållandes processer, rutiner etc.

### *Nationella satsningar*

- *Nationell patientöversikt (NPÖ)* – möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra landsting, kommuner eller privata vårdgivare.
- *Nationell katalogtjänst (HSA)* – en elektronisk katalog som innehåller kvalitetssäkrade uppgifter om personer, funktioner och enheter i Sveriges kommuner, landsting och privata vårdgivare. Används som underlag för behörighetsstyrning, olika säkerhetslösningar samt för sök- och jämförelsetjänster.
- *Sjunet* – kvalitetssäkrat nät för elektronisk kommunikation.
- *Nationell identifieringstjänst (SITHS)* – nationell säkerhetslösning för elektronisk identifiering och säker kommunikation av information. Med hjälp av SITHS-kortet kan en vårdgivare identifiera sig och styrka sin behörighet, oberoende av organisatoriska och geografiska gränser.
- *Bastjänster för informationsförsörjning (BIF)* – nationell säkerhetsinfrastruktur. Säker överföring av information inom och mellan organisationer.
- Beslutsstöd – *BBIC, ÄBIC* och *IBIC*.
- Nationella kvalitetsregister – *SweDem, SeniorAlert, Palliativa registret, RiksSår, BPSD* etc.
- Säkerhetslösning för elektronisk identifiering – Exempelvis genom *Smart arbetsplats med SITHS tjänste-ID* som med ett kort och ett lösenord ger tillgång till "alla" system.

### *Effektivisera interna processer*

- Digitala inköp och beställningar – exempelvis mat, transporter, läkemedel etc.
- Kommunikation – intranät, *Skype, Facetime* etc.

### *Webbaserade utbildningar*

- *Kunskapsguiden* – samlar webbutbildningar från olika aktörer som kan stödja verksamheterna inom hälso- och sjukvård och socialtjänst. Ett par exempel:
  - *Äldreomsorgens nationella värdegrund* – webbutbildning framtagen av Socialstyrelsen.
  - Läkemedelsgenomgångar för äldre – webbutbildning från Socialstyrelsen som vänder sig läkare, sjuksköterskor eller övrig vård – och omsorgspersonal.
  - *Demens ABC* – webbutbildning som bygger på Socialstyrelsens nationella demensriktlinjer.
  - *Våga Fråga Våga Se* – webbutbildning om äldres psykiska ohälsa.

## Beslutsfattare – förtroendevalda och chefer

Nedan presenteras de lösningar och tjänster för förtroendevalda som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas.

- *Vantetider.se* – få koll på väntetider i vården.
- Uppföljningar av hur brukarna upplever kvaliteten i vård, stöd och omsorg.
- Uppföljning av effektivitetsvinster avseende satsningar inom eHälsoområdet.
- Öppna jämförelser och öppen data för utvärdering av verksamheter inom vård, stöd och omsorg.
- Rättssäkra beslutsunderlag samt uppföljning – genom system för beslutsstöd som t.ex. *ÄBIC*, *IBIC* och *BBIC*.
- Möjlighet att i digitala ledningssystem kunna ta ut vissa resultat ofta och säkert – t.ex. måluppföljning.

## Förutsättningar för digitala lösningar, tjänster och processer inom vård, stöd & omsorg

En annan central frågeställning som ingår i förstudien handlar om kommunens förutsättningar för att kunna utveckla och använda digitala lösningar, tjänster och processer i vård stöd och omsorg. Nedan presenteras de förutsättningar som framkommit under förstudiens omvärldsspanings- och kartläggningsfas och som behandlas under workshoparna.

- Det krävs mer samverkan och samarbete mellan kommuner och/eller landsting samt på nationell nivå.
- Gemensamma begrepp och termer måste arbetas fram – användning av *Nationella informationsstrukturen*.
- Utvecklandet av en gemensam metod för dokumentation.
- Att information återfinns på ett och samma ställe – varifrån kan den hämtas och återanvändas?
- Generiska plattformar och överenskommelser om standards – exempelvis system som byggs med öppna API:er, det vill säga programmeringsgränssnitt som möjliggör för moduler från olika tillverkare och leverantörer att samsas i ett och samma system. Modulerna ska kunna gå att plugga in i samtliga journalsystem utan modifikation, så att modultillverkarna kan koncentrera sig på funktionalitet istället för integration.
- Grundläggande elektronisk infrastruktur i hela landet.
- Informationssäkerhet i alla led.
- Framtagna handlingsplaner för digitala lösningar, tjänster och processer inom vård, stöd & omsorg på nationell, regional och lokal nivå.
- Tillgängliggörande av befintliga lösningar och tjänster till medarbetarna i större utsträckning än idag.
- Utvecklad ledningsorganisation inom kommunerna för arbetet med digitalisering inom vård, stöd och omsorg.
- Kontinuerlig kompetensutveckling för medarbetarna när nya tjänster och lösningar introduceras.
- Kost- och nyttoanalyser på kommunal nivå för att visa på vinsterna med en digital utveckling inom verksamheter som rör vård, stöd och omsorg.
- Möjlighet för brukarmedverkan i den digitala utvecklingen inom verksamheter som rör vård, stöd och omsorg.

## Process – förslag till fortsatt utveckling

I enlighet med de slutsatser som dragits i förstudien föreslås att SKL fattar beslut om att utveckla ett verktyg för uppföljning, utveckling och styrning av digitalisering inom vård, stöd och omsorg. Förslagsvis sker inriktningen initialt på kommunala verksamheter, men bör samtidigt ta höjd för att på sikt kunna inbegripa även landstingskommunala verksamheter inom vård, stöd och omsorg.

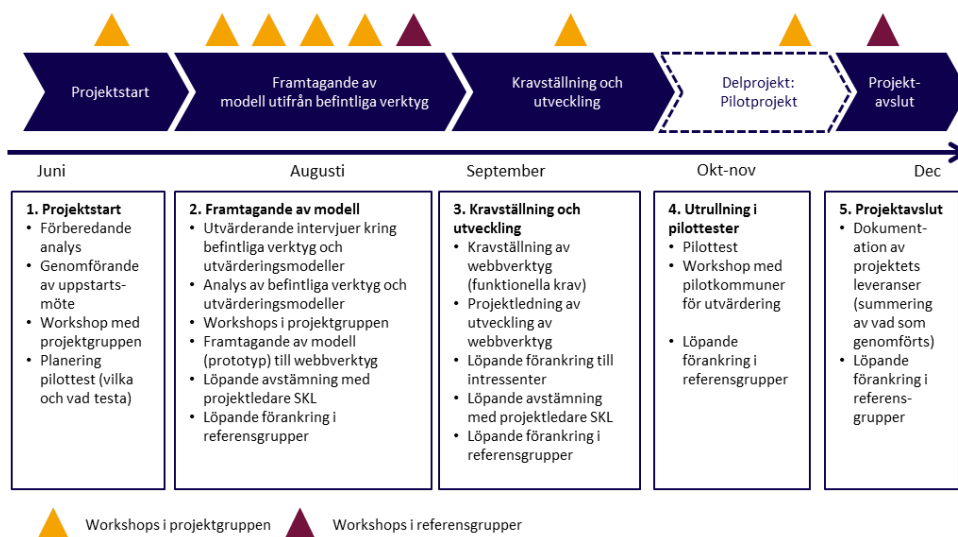
I detta avsnitt presenteras förslag för fortsatt arbete.

### Utgångspunkter

Verktyget bör i stor utsträckning bygga på samma modell och format som LIKA (eller eBlomlådan), men samtidigt ta höjd för att inledningsvis utmana befintliga modeller. I grunden bedömer vi att liknande fyra dimensioner skulle kunna användas liksom format på viktning av indikatorer, visualisering av resultat samt handlingsplaner med förslag till åtgärder.

Utgångspunkter för förslaget upplägg är att:

- En aktiv projektledare finns på SKL och har möjlighet att lägga tid i utvecklingsarbetet när det gäller exempelvis analysarbete (jämför Johanna Karlén i LIKA). Detta är viktigt bland annat för förankringsarbetet samt för marknadsföring och lansering. Särskilt viktigt blir projektledaren i arbetet med att planera och genomföra pilottest där SKL naturligt behöver ta en större roll.
- Utvecklingsarbetet genomförs i workshopformat med en arbetsgrupp, främst med förvaltningschefer inom socialtjänst, men även med utvalda externa aktörer (se nedan).
- Förslagsvis två referensgrupper tillsätts för att skapa löpande möjlighet för utvecklingsprojektet att fånga fler aktörers perspektiv. Det är också viktigt för att skapa förutsättningar och lägga en god grund för en lyckosam implementering och hög användningsgrad. Även referensgruppsarbetet föreslås genomföras genom interaktiva metoder såsom workshopmetodik.
- SKL har möjlighet att anlita samma företag, och helst samma utvecklare, som i arbetet med LIKA för att få ett effektivt genomförande.



## *Beskrivning av faser*

### **Projektstart**

- Förberedande analys av befintliga verktyg (eBlomlådan och LIKA) med utgångspunkt i de förutsättningar som förstudien har visat
- Genomförande av uppstartsmöte
- Workshop (1) med projektgruppen samt initial diskussion kring principer för verktyget
- Planering pilottest: Tydliggöra vilka aktörer som är lämpliga

### **Framtagande av modell**

- Utvärderande intervjuer med användare av LIKA & eBlomlådan (alternativt SKL:s systemförvaltare) kring modell och funktion
- Analys av befintliga modeller
- Workshops (2-5) i projektgruppen i fyra teman:
  - Principer
  - Modell
  - Indikatorer
  - Utformning
- Framtagande av modell (prototyp) till webbverktyg för utvärdering och utveckling av skolans digitalisering
- Löpande avstämning med projektledare SKL
- Löpande förankring till referensgrupper (1möte)

### **Kravställning och utveckling**

- Workshop (6) avseende funktionella krav för utveckling av ett webbverktyget
- Projektledning av utveckling av webbverktyg
- Löpande förankring till intressenter
- Löpande avstämning med projektledare SKL
- Löpande förankring till referensgrupper (1 möte)

### **Utrullning i piloter**

- Tydliggöra vad som bör testas och former för det
- Kommunikation med pilotaktörer
- Planering och genomförande av en gemensam utvärderande workshop för samtliga pilotaktörer
- Sammanställning av förslag till utveckling
- Fortsatt projektledning för utveckling av webbverktyg 1.0

### **Projektavslut**

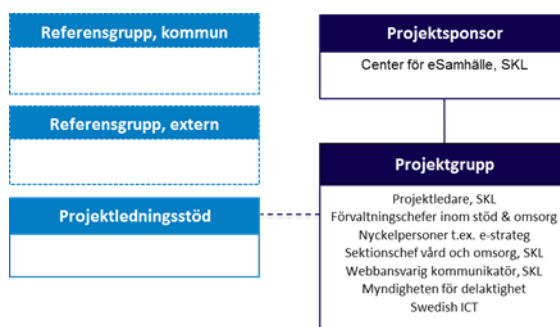
- Dokumentation av projektets leveranser (summering av vad som genomförts)
- Löpande förankring i referensgrupper

## Förslag projektorganisation

Förslaget till projektorganisation och bemanning nedan baseras på dels ett effektivt utvecklingsarbete, dels en bred förankring både i kommuner och utanför. Governo föreslår därför att en projektledare dedikeras till uppdraget samt att en projektgrupp tillsätts som i huvudsak arbetar i workshopform.

Därutöver föreslås att två referensgrupper tillsätts. Den ena föreslås nyttja socialchefsnätverkets kompetens och befintliga mötesstruktur, där projektledaren vid ett par tillfällen får möjlighet att stämma av och diskutera slutsatser samt förslag. Den andra referensgruppen föreslås tillsättas specifikt för detta uppdrag i syfte att i en bredare krets fånga bredare kompetens och erfarenhet för utformningen av verket samt för förankring.

När det gäller bemanning är det generellt viktigt att göra avvägningar avseende bredd i kompetens, geografisk representation, kön samt i viss mån praktikaliteter. Det är också viktigt att säkerställa en spridning mellan olika verksamhetsområden såsom äldreomsorg, funktionshinder och individ- och familjeomsorg.



### Projektspansör

- Fatta strategiska beslut och sätta riktlinjer för projektet (syfte, mål, budget etc).
- Godkänna projektets leveranser och fatta beslut baserat på projektets rekommendationer.
- Identifiera och tillföra lämpliga resurser till projektet.

### Projektledare

- Vara sammankallande i projektgruppen samt operativt ansvarig för projektet.
- Ha aktiv roll i analysarbetet samt i förberedelser för workshoppar.
- Ansvara för förankring med referensgrupper samt med intressenter utanför projektet.
- Ansvara för marknadsföring och andra aktiviteter i samband med lansering.

### Projektgrupp

- Delta i workshoppar för utveckling av modell samt kravspecifikation för utveckling av verktyg.
- Säkerställa att projektmålen uppfylls inom fastslagen tid och budget.
- Samla in och analysera information.
- Förankra arbetet i den egna organisationen.
- Ta fram rekommendationer och etablera plan för vidare arbete.

**Projektledningsstöd**

- Ansvarar för att koordinera och facilitera arbetet genom analys, framtagande av modell, kravställning och utveckling samt projektavslut. Det tekniska delarna av utvecklingsarbetet föreslås genomföras av en av SKL kontrakterad utvecklare.

**Referensgrupper, 2 st**

- Informeras om projektet och får möjlighet att lämna synpunkter på projektets förslag under pågående arbete. Förslagsvis i dels digitalt och dels i workshopformat.

## Förslag till bemanning - kommun

- Socialchefs nätverket – diskussion och avstämning inom ramen för deras befintliga möten.

## Förslag till bemanning - extern

- Representant från kommunförbund t.ex. KSL
- Landstingsdirektör, landstingspolitiker eller Inera (för förankring med landstingen)
- Representant från eHälsomyndigheten
- Representanter från fackförbund, t.ex. Kommunal, SSR eller Vårdförbundet.
- Representant från Vårdföretagarna
- Representant från Famna
- Socialstyrelsen (fackspråk)
- IT-och Telekomföretagarna

## Avslutande reflektioner

Detta uppdrag har syftat till att, utifrån ett individperspektiv, klargöra hur området digitalisering inom vård, stöd och omsorg kan definieras. Detta för att undersöka behoven av och förutsättningarna för utveckling av ett webbverktyg för uppföljning av den digitala utvecklingen. Den tänkta målgruppen var primärt Sveriges kommuner. Individperspektivet inom kommunal vård, stöd och omsorg har representerats genom fyra olika kundgrupper – som har fungerat som utgångspunkt i intervjuer, workshoppar och analys.

I detta avslutande avsnitt presenteras Governos reflektioner avseende behov och förutsättningar av ett verktyg för uppföljning inom området, med utgångspunkt i det som vi har sett under förstudiens genomförande.

- Vi ser att det finns stora behov av en ökad uppföljning av den kommunala digitaliseringen inom vård, stöd och omsorg. I de externa intervjuer som vi genomförde lyfte exempelvis flera intervjupersoner fram att landstingen i många fall har kommit längre i denna utveckling än vad landets kommuner har gjort. För de kommuner som idag använder eBlomlådan är även resultatet avseende området *äldre personer & personer i behov av omsorg* generellt sämre än inom övriga områden. Ett webbverktyg för kommunal vård, stöd och omsorg kan då bidra till att kommunerna kan få stöd och en extra dragkraft för att ytterligare utveckla digitala arbetssätt.
- Vi ser också att det finns goda förutsättningar för kommunerna för att använda ett webbverktyg för uppföljning inom digitalisering. Det finns ett stort engagemang för frågorna och många projekt och satsningar pågår runt om i landet. De många tjänster och lösningar som idag används, eller testas i form av pilotprojekt, utgör goda exempel för andra kommuner som står inför nya satsningar. Det finns även en medvetenhet om möjliga vinster för verksamheterna med att utveckla digitaliseringen, exempelvis i form av effektivitetsvinster samt ökat självbestämmande och integritet för brukarna.
- Ett viktigt syfte med ett webbaserat verktyg för uppföljning inom området ser vi är att det konkret kan fungera som bränsle i kommunernas utvecklingsarbete. Ett verktyg bör därför inte bara synliggöra resultaten från uppföljningen på ett pedagogiskt vis, utan även ge stöd i form av förslag till insatser kopplade till den specifika kommunens resultat. Verktöget bör också möjliggöra jämförelser med andra kommuner.
- En annan central aspekt i utveckling av indikatorer till ett verktyg är att inkludera indikatorer som handlar om huruvida önskade effekter har uppnåtts, exempelvis kring införande av e-hemtjänst och inte enbart fråga efter om e-hemtjänst *införts*.
- Under förstudiens genomförande har även en diskussion förts kring metod för uppföljning i verktöget. Mot bakgrund av detta ser vi att det i utvecklingen av ett eventuellt verktyg är särskilt viktigt att beakta avvägningar kring vilka uppgifter som lämpar sig för självskattning och i vilka fall det är mer lämpligt att utgå från framtagna registerdata för kommunen.
- För att ett eventuellt verktyg ska få genomslagskraft och en hög användningsgrad vill vi även understryka vikten av att arbetet kommuniceras och förankras, såväl ut mot kommunerna som inom kommunerna.
- Mot bakgrund av att området är föränderligt och den tekniska utvecklingen kan gå fort framåt vill vi också framhålla att det kan komma att behövas en årlig översyn och uppdatering av verktöget – främst avseende indikatorerna, för att hålla dessa aktuella och relevanta.

Avslutningsvis kan nämnas att även andra förslag till hur SKL kan stödja kommunernas digitala utveckling har kommit fram. Medskick från förstudien är därför att även överväga att ge ett ökat och samlat stöd när det gäller omvärldsbevakning den digitala utvecklingen samt tydliggöra vilket stöd som finns att tillgå avseende implementeringsprojekt.



# Bilagor

## Bilaga 1, intervjupersoner

Namn	Funktion	Datum
Anna-Greta Brodin	Konsult, SKL, Avdelningen för digitalisering, Center för eSamhället	14 jan 2015
Lars Törnblom	IT-konsult, SKL/Inera	12 jan 2015
Dick Lindberg	Utredare, Socialstyrelsen	19 jan 2015
Lotta Holm-Sjögren	Utredare på enheten för fackspråk och informatik, Socialstyrelsen	8 jan 2015
Henrik Moberg	Enheten för folkhälsa och sjukvård, Socialdepartementet	15 jan 2015
Ulf Gingby	IT-strateg, Landstinget i Dalarna	15 jan 2015
Mikael von Otter	Näringspolitisk expert, IT&Telekomföretagen inom Almega	19 jan 2015
Daniel Forslund	Landstingsråd för (FP) i Stockholms Läns Landsting, med ansvar för innovation, eHälsa, IT-utveckling och patientnära tjänster.	19 jan 2015
Lennarts Jonasson	Styrelseledamot e-hälsomyndigheten	20 jan 2015
Thorbjörn Larsson	VD, Vårdalstiftelsen	22 jan 2015
Per-Olof Sjöberg	Affärsområdeschef för eHälsa, Swedish ICT.	30 jan 2015
Mats Brännström	Landstingsdirektör Norrbottens läns landsting samt Ineras beredningsgrupp	30 jan 2015
Lars-Erik Holm	Generaldirektör Socialstyrelsen samt ordförande i e-hälsorådet	3 feb 2015

## Bilaga 2, deltagare i workshopar

### *Workshop: Äldre*

Namn	Funktion
Patrik Sundström	Programansvarig, SKL, Avdelningen för digitalisering, Center för eSamhället
Torkel Wadman	Projektledare, SKL, Avdelningen för ekonomi och styrning, Sektionen för demokrati och styrning
Helena Henningsson	Handläggare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Maj Rom	Projektchef, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Karin Bengtsson	eStrateg, Kommunförbundet Stockholms län
Lisa Mattson	kvalitets- och utvecklingschef på social- och omsorgskontoret, Södertälje kommun
Catherine Persson	Resultatområdeschef, Södertälje kommun
Jonas EK	Projektledare, Nacka kommun
Auli Metsänsalo	Avdelningschef, Tyresö kommun
Kerstin Stambert	Sjukvård- och omsorgskontoret, Norrtälje kommun

### *Workshop: Individ- och familjeomsorg med fokus på barn & ungdom*

Namn	Funktion
Anna-Greta Brodin	Konsult, SKL, Avdelningen för digitalisering, Center för eSamhället
Karin Lindström	Handläggare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Annica Blomsten	Handläggare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Kjerstin Bergman	Projektledare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Cecilia Östergren	Verksamhetsansvarig, Fryshuset

### *Workshop: Funktionsnedsättning*

Namn	Funktion
Anna-Greta Brodin	Konsult, SKL, Avdelningen för digitalisering, Center för eSamhället
Henrik Gouali	Handläggare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Emma Everitt	Handläggare, SKL, Avdelningen för vård och omsorg, Sektionen för vård och socialtjänst.
Maria Wåglund	Verksamhetsledare, Unga Synskadade Stockholm
Fredrik Canerstam	Ombudsman med ansvar för lokalt påverkansarbete, DHR
Géraldine Norén	Administratör, Autism & Aspergerföreningen