

Råd till företagare och kommuner för ett gott samarbete kring implementering av välfärdsteknik

Avtalsdialog

– Samma avtal – samma förståelse?

Säkerställ att ni har samma uppfattning om vad ni har avtalat.

Avtalet är påskrivet och leveransen ska börja. Men har ni samma syn på vad som står i avtalet? Sätt er ned tillsammans för en muntlig genomgång och leta kritiskt efter eventuella oklarheter eller olika tolkningar. Bättre att upptäcka och lösa nu än senare. Det kan till exempel, men inte enbart, handla om leveranstider, supportåtagande, driftstörningar, sanktioner, optioner, avtalsförlängning/upsägning. Men också om själva välfärdstekniken; vilka funktioner ingår, hur kan de administreras, och så vidare. Upptäcker ni oklarheter, går det bättre att enas om en tolkning och kanske skriva ett tillägg till avtalet innan det har hunnit bli skarpt läge.

Språket

– Ge varandra en språkkurs!

Se till att lära er varandras terminologi och kom gärna överens om en gemensam ordlista så att ni inte missförstår varandra längs vägen. Både välfärdsteknikleverantörer och kommunal vård och omsorg är egna världar med mycket internt fackspråk. Nu ska ni hjälpa varandra med implementeringen och arbeta tillsammans under hela avtalsperioden. Gå igenom vanliga ord som ni tycker är självklara, men som den nya samverkansparten kan behöva få förklarade. Även om leverantören har arbetat med många andra kommuner så skiljer sig orden åt också mellan kommuner. Säger kommunen till exempel brukare, kund, individ, vårdtagare eller den enskilde? Det kan lätt bli fel om man trampar i klaveret där.

Rollfördelning

– Låt inget falla mellan stolarna!

Gör upp en tydlig plan för vem som ansvarar för vad under utrullningen och ha täta avstämningsmöten. Förhoppningsvis säger avtalet det mesta, men det finns ändå skäl att titta på vem av er som gör vad när det gäller till exempel projektledning, utbildning, installation, leveransgodkännande, felsökning och åtgärder vid fel. Upprätta gärna en gränsdragningslista som ni kan komma tillbaka till under avtalsperioden.

Kontaktpersoner

– Vem ska jag vända mig till?

Det är bra med en single-point-of-contact (SPOC), men det kanske inte alltid är realistiskt eller praktiskt. Viktigare är tydlighet om vilka frågor som hanteras av vem. Klargör alla kommunikationsvägar, dokumentera dem och sprid dem i era respektive organisationer.

Vem i kommunen får/kan kontakta leverantören? Vid vilka tider på dygnet? Vem ska man vända sig till? Beror det på vad det gäller? Klargör skillnad på stöd i utrustning, stöd i användning, felanmälan och önskemål om fortsatt utveckling.

Vem hos leverantören kan kontakta kommunen? Vem ska de vända sig till? Vem i kommunen kan göra överenskommelser, godta nya besked, godkänna leveranser, och så vidare.

Kommunikation

– Låt alla få veta!

Hjälps åt med kommunikationen både internt och externt, ta gärna hjälp av massmedia.

Båda parter vill ofta sprida information om den nya tjänsten. Kan ni hjälpas åt? Är det OK för kommunen att leverantören använder leveransen i sin marknadsföring? Kan/vill kommunen bidra? Vara referenskommun? Från när? Medverkan på företagets kunddaggar?

Kan företaget bidra till kommunens kommunikationsarbete? Finns det material (filmer, broschyrer, bilder)? Är det till exempel aktuellt att göra gemensamma aktiviteter, berätta på konferenser och på lokala/regionala välfärdsteknikmässor?

Tidplan

– Ni kommer att bli försenade!

Gör en realistisk tidplan tillsammans. Få saker är så irriterande som när samarbetsparten meddelar att man drabbats av förseningar. Gör också en riskanalys där ni listar vad som kan bli försenat, hur stor sannolikhet det är, vilka konsekvenser det kan få, vad ni ska göra för att förebygga förseningar och inte minst vad som händer om det trots allt blir förseningar från endera parten.

Vanliga störningar från kommuners sida är till exempel formella beslut som dröjer, oklarheter kring organisation och roller, utbildning av berörd personal, rekrytering av både personal och vårdtagare samt svårigheter att öka volymen.

Leverantörer brukar å sin sida kunna drabbas av förseningar kring utvecklingsarbete, leverans av hårdvara, installationsarbete, support/felåtgärder.

Ju bättre förberedda ni är desto större är chansen att ni håller tidplanen.

Kontinuitetsplan

– Även den bästa teknik kan strula!

Förbered en kontinuitetsplanering i god tid så att alla vet vad som gäller vid driftavbrott. Teknikstöd är bra när det fungerar, men konsekvenserna kan bli stora när den inte gör det – och man kan utgå från att det kommer att drabba även er. En kontinuitetsplan beskriver i första hand hur man hanterar det aktuella behovet när tekniken inte fungerar, men kan också ha moment som handlar om redundans (dubbling) för olika deltjänster i tekniken. Till exempel en plan för att gå över till mobilt bredband om det fasta inte fungerar. Försök att förutse så många tänkbara störningar som möjligt och planera för hur ni hanterar dem. Dokumentera. Uppdatera dokumentationen när nya störningar inträffar. Se till att alla har tillgång till dokumentationen.

Sekretess

– Kan ni bevara en hemlis?

En implementering av välfärdsteknik inbegriper ofta hantering av sekretessbelagda uppgifter, både hos kommunen och leverantören. Tydliggör hur ni hanterar dessa och upprätta skriftliga förbindelser kring det som inte får yppas. Leverantören kan ha behov av avtal om att kommunen inte ska undersöka och sprida delar av deras lösning som är att betrakta som affärshemligheter. Kommunen å sin sida har ju nästan alltid behov av att skydda känsliga personuppgifter för sina vårdtagare men även för sin personal. Regelverket styrs av bland annat Offentlighets- och sekretesslagen, GDPR, SoL-PUL och Patientdatalagen.

Leverantörens ansvar bör regleras i personuppgiftsbiträdesavtalet som ska ha funnits med som en bilaga i upphandlingsdokumenten. Viktiga att komma ihåg är leverantörens centralt placerade systemadministratörer och utvecklare. Här bör principen vara att systemet inte ska ge dem tillgång till mer uppgifter än nödvändigt, men det de ändå kan ta del av ska skyddas av sekretess.

Uppskalning

– Bägge parter längtar efter växtvärk!

Många leveranser av välfärdsteknik stannar vid någon handfull installationer. Såväl kommunen som leverantören har ett intresse av ökande volymer i användningen. Arbeta systematiskt för att uppnå det och förbered er på båda sidor för att klara av det.

Kommunen: Hur ser ni till att alla relevanta användare får del av den nya tekniken? Skapa effektiva rutiner kring beslutsprocessen på individnivå. Ge tydlig information – gärna korta videoklipp – till både vårdtagare och biståndshandläggare eller motsvarande som ska informera vårdtagarna. Arbeta systematiskt med värderingar både bland vårdtagare, personal och allmänhet, gärna via massmedia.

Leverantören: Är systemet förberett för en snabb uppskalning? Har ni personella resurser i form av support och eventuell installationspersonal? Finns det flaskhalsar när det gäller hårdvaruleveranser? Och omvänt – klarar ni om det dröjer längre än väntat med kommunens uppskalning? Ekonomiskt? Personalmässigt?

Förvaltning

– När allt är klart – det är då det börjar!

Tänk förvaltning från dag ett. Avsätt resurser, sätt upp rutiner och skapa samverkansformer. Annars riskerar användningen att stanna av eller drabbas av andra problem när själva införande-/utrullningsfasen är avklarad. Om det inte regleras av avtalet, se till att få ner på papper hur rollfördelning, ansvar, resurser, kommunikation, med mera, ska se ut under förvaltningsfasen. Se till att ha regelbunden kontakt också när allt fungerar som det ska. Om det inte redan finns kundgrupper hos leverantören, ta gärna initiativ till att sådana skapas.

Välfärd och Hälsa

Effektiv samverkan mellan näringsliv, akademi och vård/omsorg för att tekniska lösningar ska nå kommersiell framgång och leda till samhällsnytta.

På vår webbplats valfardochhalsa.se hittar du mer information och fler verktyg som du kan ha användning av i ditt nyttskapande arbete inom vård och omsorgsområdet.

Kontakt

Västerås Science Park AB
Varmvalsvägen 11, 721 30 Västerås

Pär Börell
Samordnare Välfärd och Hälsa
par.borell@vasterassciencepark.se
+46 (0) 21 490 02 68