

Råd till kommuner som vill implementera välfärdsteknik

Samverkan

– Ensam är inte stark!

Sök samverkan – både externt och internt!

Implementering av välfärdsteknik är inget man gör själv på en socialförvaltning. Det kräver samverkan med både IT och upphandling och helst ett engagemang från kommunledningen. Skapa tid och resurser för ett väl fungerande teamarbete. Men sök också samverkan utanför kommunen, särskilt om ni är en mindre kommun. De flesta delar i implementeringsprocessen görs bäst tillsammans med andra kommuner. Kanske finns det kommuner i regionen att samverka med? Eller är det andra kommuner var som helst i Sverige som befinner sig i samma situation som ni som passar bäst? Sök via nätverk och på deladigitalt.se eller vänd er till SKR:s kompetenscenter på vft@skr.se för hjälp att hitta samverkansparter.

Även om ni väljer att arbeta på egen hand, är det viktigt att ta del av allt det stöd som finns att hämta nationellt. En bra ingång är digitalvardochomsorg.se från RISE.

Behovsanalys

– Hur vet ni vad ni behöver? Glöm inte de viktigaste!

Utgå från behoven, inte från lösningarna!

Det är lätt att fastna för olika tekniska lösningar och vad de kan åstadkomma. Men utan en förutsättningslös behovsanalys är det svårt att prioritera bland alla möjligheter som finns. Även implementeringsarbetet riskerar att gå fel om man inte utgår från väl kartlagda behov. Sök gärna efter andras behovsanalyser på till exempel deladigitalt.se. Sträva efter att göra en genomtänkt prioritering mellan alla möjligheter som står till buds, till exempel med hjälp av den danska metoden Velfaerdsteknologivurdering.

Se till att engagera de blivande användarna – både omsorgstagare och personal! Sträva efter att ha med individer från målgrupperna, inte bara ombud som till exempel fackliga representanter eller KPR-ledamöter. Ha med användarna inte bara i behovsanalysen utan i hela implementeringsprocessen. Se till att det inte blir en envägskommunikation eller en förankringsprocess utan verklig ömsesidig dialog. Se de blivande användarna som experter!

Leverantörsdialog

– Ta hjälp av marknaden – de välkomnar er!

Håll en nära dialog med leverantörer – de har både egen kunskap och erfarenhet från andra kommuner. Men låt dem inte styra dialogen, sätt den alltid i relation till de fastställda behoven.

Det finns många myter om att kommuner inte får ha nära kontakt med leverantörer på grund av LOU. Läs gärna Upphandlingsmyndighetens lilla folder "[Sex myter om dialog](#)" för att se vilka möjligheter som finns.

Att ha dialog med eventuell nuvarande leverantör kan kännas självklart, men stanna inte där utan sök också kontakt med andra alternativ. Sök gärna leverantörer på Medtech4Healths portal [Utbudsplatsen](#). Mässor som [Vitalis](#), [MVTe](#) och [Fokus hjälpmedel](#) kan vara ett bra sätt att orientera sig om marknadens utbud.

Nyttorealiserings

– Hämta hem vinsterna!

I behovsanalysen har ni säkert fastställt mål som ni vill uppnå. Gör de målen mätbara och skapa en process som kontinuerligt styr mot dessa mål. Säkerställ både att målen nås och att vinsterna kan hämtas hem till exempel i form av högre kvalitet, ökad effektivitet eller bättre ekonomi. Det gäller oavsett om vinsterna uppstår i den egna organisationen eller på annat håll i samhället. Var också beredd på att det kan ta längre tid att nå vinsterna än förväntat. Läs mer om nyttorealiserings på den nya digitaliseringsmyndigheten [DIGG:s hemsida](#).

Förändringsledning

– Leda för förändring – förändrat ledarskap

Sätt av tillräckliga resurser för förändringsledning och involvera alla led i organisationen, glöm inte politikerna. Det går inte att införa välfärdsteknik enbart med top-down-perspektivet, ni måste säkerställa att alla berörda involveras i processen. En särskild satsning för de verksamhetschefer som ska leda personalen i den digitala transformationen är motiverad. Det är viktigt att de känner sig trygga i vad som händer, förstår konsekvenserna och kan ta ansvar för effektivitetshemtagningen. Ta höjd för att en del chefer kan komma att bytas ut under processen. Respektera att digitaliseringen kan väcka motstånd bland annat hos personalen, det är naturligt och behöver tas till vara i öppen dialog. Det är inte aktuellt att diskutera om välfärdsteknik ska in i verksamheten, däremot *hur*.

Gör en tydlig kommunikationsplan med alla relevanta intressenter och lägg mer resurser på kommunikation än du först tänkt, det kan aldrig bli mycket nog.

Arbetsätt

– Glöm tekniken!

Lägg 90 procent av kraften på att utveckla och införa nya arbetsätt – det är inte tekniken som är utmaningen. Det finns en risk att man lägger till nya digitala processer men behåller de gamla. Då har man sällan vunnit något. Gör gärna en processkarta över nuvarande arbetsätt, och gör i så fall även en processkarta över det nya som helt och hållet utgår från de nya förut-sättningar som skapas. Annars finns risken att man digitaliserar en gammalmodig eller in-effektiv process. Prova de nya tänkta arbetsätten i liten skala och justera utifrån lärdomarna. Att ställa om arbetsätt är utmanande; avsätt tillräckliga resurser och respektera att det kan möta motstånd. Det är verksamhetens ansvar att utveckla och införa nya arbetsätt, leveran-tören kan ta hand om tekniken.

Håll i och håll ut! Det är lätt att vanans makt får de gamla arbetsätten att smyga sig in igen och då arbetar man kanske med dubbla processer, vilket tar onödig tid. Detta kan komma att skyllas på digitaliseringen men beror på att den inte genomförts fullt ut.

Juridik

– Håll koll på juridiken!

Skaffa dig en övergripande bild av de juridiska aspekterna – sök stöd för djupare analys. Det är viktigt att förstå att implementering av välfärdsteknik berör många juridikområden. Bland annat SoL, HSL, GDPR, KL och OSL. Viktiga frågor handlar bland annat om samtycke (även för perso-ner med nedsatt förmåga), dataskydd, sekretess, informationssäkerhet, likställighetsprincipen samt den kommunala kompetensen.

Lita inte på att leverantörerna vet vad som gäller för deras lösningar, här är kommunen alltid ytterst ansvarig och ofta mest kunnig. Ett mycket matnyttigt webinarium om välfärdsteknik och juridik hittar ni på [SKR:s hemsida](#). Bra information om vissa delar finns i den statliga utredningen "[Framtidens teknik i omsorgens tjänst, SOU 2020:14](#)". På SKR:s sidor om välfärds-teknik och om GDPR finns också mycket att hämta.

Om kommunen har en egen jurist som involveras är det viktigt att tillsammans söka lösningar, inte hinder. Fråga hellre "hur kan vi göra?" istället för "kan vi göra?". Ibland behövs det också att kommuner går före och "utmanar" rådande tolkning av juridiken när den inte känns anpassad till den nya tekniken. Något som kan leda till att praxis förändras eller att behov av ny lagstift-ning kommer i dagen.

Planering

– Tänk hela vägen – hela tiden!

Skaffa er en helhetsbild av alla moment som ingår i implementeringen av välfärdsteknik. Det är lätt att drabbas av motgångar och förseningar om man kastar sig över det som ligger framför en – ofta teknik, upphandling eller utrustning. Ta ett steg tillbaka och gör en helhetsplan. Sök stöd i etablerade processbeskrivningar, till exempel Välfärd och Hälsas "[Vägledning för implementering av välfärdsteknik](#)" eller "[Färdplan för tjänsteinnovation](#)" (en svensk översättning av ett norskt stödmaterial).

Tänk på att det inte alltid är avgörande i vilken ordning man gör de olika aktiviteterna, det viktiga är att man inte tappar bort något. Många delprocesser görs parallellt och påverkar varandra. Använd kommunens gängse projektmodell.

Teknik

– Nuvarande teknikmiljö – en vit fläck på kartan?

Välfärdstekniken kommer så gott som alltid att implementeras i ett tekniskt ekosystem där bland annat kommunens IT-plattform, datanätverk, verksamhetssystem, personalsystem och övrig välfärdsteknik ingår. Samverka med IT-ansvariga i kommunen för att kunna ställa relevanta krav på en leverantör. Om leverantören inte vet precis vilka förutsättningar som gäller kan implementeringen gå riktigt fel. Beskriv vilka tekniska förutsättningar som gäller, inklusive rutiner och organisationsscheman.

Säkerställ att leverantören medverkar till att olika system och tjänster kan samverka och byta data med varandra – en god "interoperabilitet". Ibland begränsas möjligheterna till interoperabilitet av avtal med nuvarande leverantörer, om inte kommunen varit förutseende och krävställt öppenhet vid tidigare upphandlingar. Krävställ därför "öppna API:er och protokoll" samt medverkan till integration med tredje part vid alla upphandlingar, även om det inte är uppenbart när och till vad det ska användas. Sträva efter så kallade "öppna plattformslösningar" från början, det börjar komma sådana lösningar på marknaden.

Upphandling

– Funktion snarare än lösning – är det att köpa grisen i säcken?

Upphandling är inte en liten del i implementeringsresan utan en egen process som löper parallellt hela vägen, se gärna SKR:s stödmaterial "[Strategisk upphandling](#)". Att upphandla välfärdsteknik är ofta mer utmanande för en kommun än andra upphandlingar, bland annat eftersom det inte finns en tradition att falla tillbaka på. Det är därför viktigare än någonsin att skapa ett bra upphandlingsteam med rätt kompetens och tillräckliga resurser. Ofta behöver både socialförvaltning, IT och upphandling ingå men det viktigaste är kanske att säkerställa ett inflytande från de blivande användarna. Ta del av SKR:s [Vägledning för upphandling av välfärdsteknik](#).

Sträva efter att kravställa funktion snarare än tekniska specifikationer. Beskriv vad som ska åstadkommas, inte hur det ska göras. Rätt gjort öppnar det för nya innovativa lösningar. Upphandlingsmyndigheten har bra material på sin [hemsida](#) och också en bra [frågeservice](#). Ha med leverantörsdialogen in i förberedelserna och använd gärna ”[extern remiss](#)” som instrument för att säkerställa att upphandlingsdokumenten är tydliga, begripliga och ger tillräckligt med information utan att bli begränsande.

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