

Sammanfattning förstudie "Välfärdslabbet"

Förstudien "Välfärdslabbet" är resultatet av ett samverkansprojekt mellan SKL och IToTelekomföretagen under våren 2014. Projektet är finansierat av Vinnova. Uppdraget har varit att skapa förutsättningar för ett större projekt genom involvering av intressenter, behovsanalys i kommuner, landsting och leverantörsföretag, samt förslag till aktiviteter och resurser.

SYFTE

FLER OCH BÄTTRE VÄLFÄRDSTJÄNSTER TILL MEDBORGARNA PÅ KORTARE TID

Det yttersta syfte är att tydligt bidra till att Sverige på bästa sätt ska kunna utnyttja digitaliseringens möjligheter i lösningar som möter välfärdens utmaningar för kommuner och landstings verksamhetsområden. I praktiken innebär det en verksamhet som ska göra vägen kortare, ifrån innovationer till implementering i samhället.

Med stort fokus på implementering, istället för på innovation, skapas ett naturligt steg efter utveckling och testbäddar.

Förväntningarna i utgångsläget är ett stöd till kommuner, landsting och andra aktörer som ska ge dramatiska förändringar i kunskap, förståelse och därmed implementation av nya tjänster. En liknelse är "halverad ledtid", att dramatiskt minska tiden för implementering av välfärdsteknologi för att skapa positiva effekter som är mångdubbelt större.

BAKGRUND

DEN DEMOGRAFISKA UTVECKLINGEN I KOMBINATION MED DIGITALA TJÄNSTER SKAPAR NYA MÖJLIGHETER FÖR ATT BEHÅLLA OCH ÄVEN ÖKA VÄLFÄRDEN

Den demografiska utvecklingen skapar utmaningar för välfärden. Samtidigt finns det stora möjligheter i den snabba utvecklingen av digitala tjänster som kan ge ökad livskvalitet och effektivitet inom välfärden. Det finns många inspirerande och framgångsrika exempel i Sverige där kommuner har lyckats att möta utmaningarna med nyfikenhet, där medborgarna har fått större möjligheter att delta i samhällsutvecklingen, i tjänster som upplevs ha stort eget värde för brukarna.

Som i många förändrings skeenden finns det en gradvis ökad förståelse för det som sker, men det saknas ofta kunskap om hur agera i förändringen, särskilt när det gäller ny teknik, nya tjänster och nya arbetsprocesser. Det behövs därför bättre stöd och verktyg som visar på möjligheter och som leder utvecklingen framåt.

VÄLFÄRDSTEKNOLOGI

KUNSKAP OCH VÄRDE I VÄLFÄRDSTJÄNSTER

Välfärdsteknologi är teknik och tjänster som underlättar och effektiviserar tillgång till och användning av välfärdstjänster såsom tjänster inom vård, omsorg, skola, miljö och kultur. Välfärdsteknologi, som är ett begrepp

som använts i Danmark i flera år, är en nödvändighet för att säkerställa välfärd när demografin förändras, färre personer söker sig till arbeten inom området, och de ekonomiska möjligheterna i samhället kräver rationaliseringar och produktivitetsförbättringar. I förstudien har det framkommit att välfärdsteknologi är kunskap om teknik som omfattar följande delar:

- Värde som skapas för dess användare, t ex ökad trygghet, aktivitet, delaktighet, medskapande och självständighet.
- Produkter och tjänster som bärare av information och tjänster inom välfärden.
- System och infrastruktur, dess utveckling, funktion och värde för välfärden.
- Användningsområden som berörs av välfärd; vård, omsorg, skola, miljö och kultur.
- Samhällsdimensioner som omfattar utveckling, styrning och medskapande inom välfärden.

RESULTAT FRÅN FÖRSTUDIEN

E-HEMTJÄNST INSPIRERAR KRING ÖKAD LIVSKVALITET OCH KOSTNADSEFFEKTIVITET

Välfärdsteknologi omfattar många välfärdsområden. I den allmänna diskussionen har e-hemtjänst och telemedicin varit två specifika fält inom vårdområdet. Västerås stad har varit pionjär i såväl pilotprojekt och testbäddar, och var också den kommun som först upphandlade lösningar för e-hemtjänst. Under de tre senaste åren har detta område fått stor uppmärksamhet av flera skäl:

- Den ekonomiska beräkningsmodell som Västerås stad har använt pekar på stora samhällsekonomiska vinster genom e-hemtjänst och fungerar som mall för andra kommuner och sammanhang. En investerad krona ger fem kronor tillbaka. Samtidigt illustrerar detta behovet av ökad kunskap just inom välfärdsteknologi och samhällsekonomi, eftersom modeller och exempel inom andra tillämpningsområden är få.
- Utförandet av testbäddar och utveckling i Västerås stad har kännetecknats av en tydlig samverkansmodell som har tagit hänsyn till och involverat brukarnas egen kunskap, vilket har skapat tidigt engagemang och insikt i digitala tjänsters påverkan på den egna situationen.
- Projekt och medarbetare har fått tydligt stöd av verksamhetschefer, politiker och tjänstemän. Utvecklingen har präglats av hopp och förtroende, vilket har skapat större möjligheter att ta risk inom utveckling och implementering.
- Nya arbetsprocesser och nya sätt att arbeta med omsorgstjänster kräver organisatoriskt stöd och kunskap. Inom Västerås stad etablerades "stödfunktionen för välfärdsteknologi" med särskilt ansvar för support och utbildning. Samtidigt har omfattande utbildningsinsatser genomförts av Västerås stad inom den kommunala hemtjänstorganisationen och även hos privata utförare.

Fallet med Västerås stad pekar på behovet av en tydlig strategi och planering. Samtidigt hade inte heller Västerås stad i utgångsläget alla kort på hand och visste vilka nya tjänster och arbetsprocesser som projekteten skulle resultera i. Västerås är också en av Sveriges större kommuner som kännetecknas av ett stort utvecklingsintresse. Andra kommuner har andra behov med hänsyn till storlek, demografi och utveckling.

DIGITALA VÄLFÄRDSTJÄNSTER SPÄNNER ÖVER FLERA SAKOMRÅDEN, MED INTRESSEN ÖVER LOKALA OCH REGIONALA GRÄNSER, OCH KRÄVER NATIONELL STYRNING OCH VÄGLEDNING

Under förstudien har följande behov identifierats i samtal med kommuner, landsting och leverantörsföretag:

1. De flesta kommunerna saknar resurser i form av bemanning och även kompetens för att arbeta med välfärdsteknik, de är helt enkelt för små.
2. En avsaknad av kompetens gör att beställare fokuserar på fel områden, det må vara IT-säkerhet eller juridik, eller upphandling av välfärdsteknologi i kombination med verksamhetsutveckling.

3. Valfärdsteknologi kräver en bred kompetens över sakområden som juridik, datasäkerhet, driftsystem, vård och social omsorg eftersom lösningarna i sig ofta är gränsöverskridande.
4. Det efterfrågas någon form av utbildning eller konsekvensanalys på kommunnivå kring verksamhetsutveckling till följd av vad valfärdsteknologin innebär, det gäller strategi, planering och utförande, t ex vad krävs av omsorgsverksamheten vid implementering. I dag saknar flertalet kommuner såväl strategier och handlingsplan vilket bromsar upphandling och implementering.
5. Det efterfrågas nationell samordning, eller någon form av styrning och ledning kring dessa frågor, särskilt eftersom teknikområdet är gemensamt över lokala och regionala gränser.
6. Det efterfrågas nya affärsmodeller, där leverantörsföretagen får å ena sidan ett större ansvar, bl.a. som tjänsteleverantörer i ett längre tidsperspektiv, å andra sidan större möjligheter att föra en dialog med kollektivet av kommuner och landsting något som dagens struktur inte möjliggör av ekonomiska och praktiska skäl.
7. Rekrytering av personal med rätt kompetens kräver förståelse för hur verksamheten förändras och utvecklas, samtidigt som teknikslaget i arbetet blir större. Denna tydliga och samtidigt breda kompetens efterfrågas starkt av alla som deltagit i förstudien.

Det finns ett ökande intresse kring valfärdsteknologi och behoven uppmärksammas i allt högre grad. Att kommuner och landsting behöver utveckla sin verksamhet med valfärdsteknologi finns det en samsyn kring. Den stora frågan är hur det ska gå till.

Skillnaderna i förutsättningar mellan kommuner och landsting, det gäller storlek, demografisk utveckling och ekonomi, gör förvisso att även behoven skiljer sig åt. Samtidigt har de kommuner och landsting som deltagit i förstudien uttryckt starka önskemål med stora förväntningar om att SKL tar en ledande position i frågan om verksamhetsutveckling och implementering av valfärdsteknologi. Referenser har gjorts till våra grannländer där såväl Norge som Danmark har gjort nationella samordnade satsningar på just implementeringen av valfärdsteknologi.

FÖRSLAG OCH REKOMMENDATIONER

INSPIRERA, INSTRUERA OCH VÄRDERA FÖR SNABBARE IMPLEMENTERING

Förstudien föreslår tre mål för att möta behoven:

1. Inspirera om användningen av valfärdsteknologi.
2. Instruera om implementering av valfärdsteknologi och dess konsekvenser för verksamhetsprocesser.
3. Värdera hur strukturella förutsättningar kan behöva förändras, i form av etik, juridik, användarkompetens, infrastruktur, men också hur kollektivet av kommuner och landsting kan samverka för effektiva upphandlingar.

Det behövs tydliga regelverk, guidelines och strukturer som gör det lätt att implementera valfärdsteknologi i kommuner och landsting. Det kräver dels en rådgivande verksamhet och dels en inspirationsverksamhet som underlättar mötet mellan valfärdsteknologi och dess användning.

Förstudien rekommenderar att SKL svarar mot de förväntningar som finns hos kommuner, landsting och leverantörsföretag och skapar verktyg för att inspirera, instruera och värdera. Detta görs genom huvudmannaskap i ett "valfärds-labb eller valfärdsbyrå" (namnet är tentativt och kommer att ändras) i samverkan med IToTelekomföretagen, ett tjugotal kommuner och landsting samt personalorganisationer.

SEX TYDLIGA UPPGIFTER FÖR VERKSAMHETEN

För att svara mot behoven skapas sex uppgifter för verksamheten:

1. En arena för erfarenhetsutbyte

Etablera en nationell arena för välfärdsteknologi; ett forum för erfarenhetsutbyte och mötesplats mellan kommuner, landsting och leverantörer. Avlasta det tryck som finns på Västerås och enskilda kommuner när det gäller delning av erfarenheter kring införandet av e-hemtjänst.

2. Främja intresse och samla kunskap

Öka kunskapen om förutsättningar och effekter av användningen av välfärdsteknologi. En väsentlig del i detta arbete är att samla erfarenheter och kunskap, framför allt regionalt och nationellt, men även genom en global utblick.

Agera lokalt, regionalt och nationellt för att öka intresset och stimulera en dialog mellan beställare och leverantörer genom inspirerande aktiviteter i form av road shows och lokala sammankomster.

Ett eller flera show rooms inom SKL synliggör välfärdsteknologi på ett attraktivt sätt.

3. En arena för ny kompetens och nya affärsmodeller

Ge stöd till ny kompetens och nya affärsmodeller där det bl a handlar om att vara explorativ, att identifiera behov kring implementering av välfärdsteknologi och andra processer som kortar ledtiden för implementering.

4. Insikt, utbildning och debatt

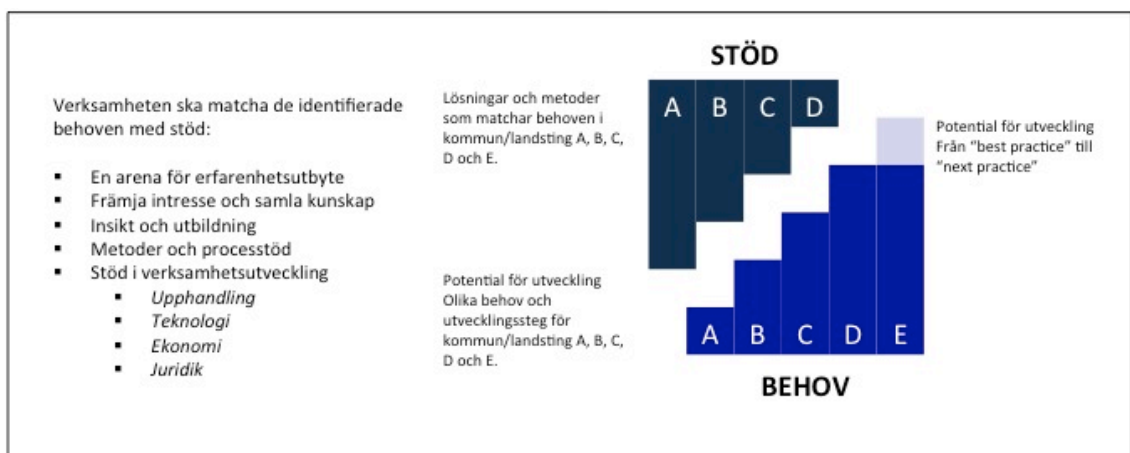
Sprid kunskap och kompetens genom en aktiv verksamhet bestående av seminarier, opinionsbildning och debatter.

5. Metoder och processtöd

Välfärdsrabbet ger stöd till verksamheter genom riktlinjer, guidelines och rekommendationer. Välfärdsrabbet stöder implementering av välfärdsteknologi genom utformning av övergripande processer som skapar värde för medborgarna.

6. Stöd i verksamhetsutveckling

Välfärdsrabbet ger stöd till en mer effektiv upphandling genom insikt och kunskap kring teknologi, ekonomi och juridik.



Organisering föreslås ske på följande sätt:

- **Arbetsgrupper**

Arbetsgrupper i form av preliminärt fem råd inrättas under organisationen. Råden delas preliminärt in i juridik, etik, teknik, produktion/verksamhet och brukar/användarkompetens. Av särskilt vikt är att skapa en struktur som på bästa sätt tar hand om de möjligheter och utmaningar som finns i de gränsöverskridningar som kännetecknar välfärdsteknologi.

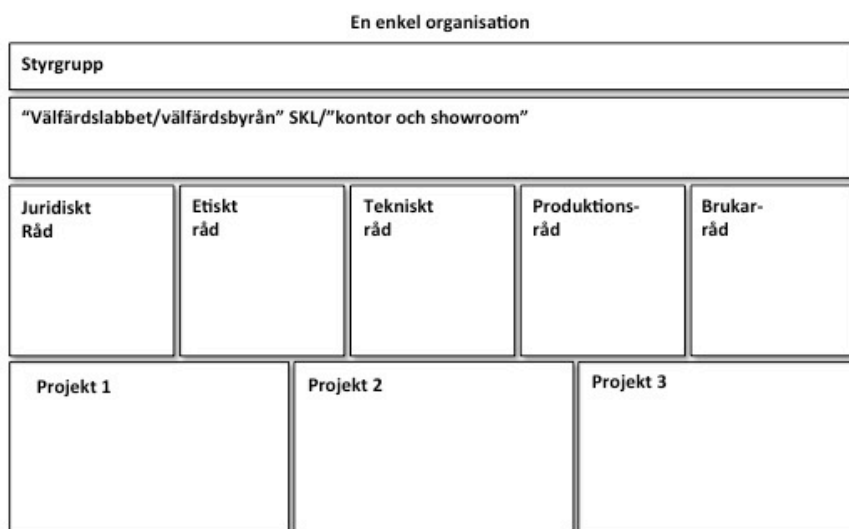
Råden har dels en rådgivande roll och dels bistår Välfärdslabbet med arbetsresurser och kompetens.

Råden bemannas av en kombination av beställare, leverantörer, experter och akademi.

- **Projekt**

En projektstruktur etableras inom Välfärdslabbet med fokus på de mest angelägna behoven hos kommuner och landsting. Inledningsvis riktas uppmärksamheten mot de demografiska förändringarna och e-hemtjänst, samt mot de framsteg som har gjorts inom tele-medicin. Ett tredje projektområde kan t ex vara trygghetslarm eller annat angeläget område. Inom digitala trygghetslarm har SKL tillsammans med HI och leverantörerna skapat regelverk för implementering och användning.

Bemanning sker genom tillsättande av projektgrupp och projektledare. En vägledande princip i välfärdslabbets projekt är gränsöverskridande, vilket innebär en kombination av kompetens från beställare, leverantör, experter och akademi.



NÄSTA STEG OCH MÖJLIGHETER TILL FINANSIERING

Nästa steg är att samla ett tjugotal kommuner som vill driva utvecklingen och snabbt implementera välfärdsteknologi. Under hösten 2014 skapas en konstellation för att göra det möjligt. Välfärdslabbet söker inledningsvis en finansiering för de tre första åren. Finansiering söks från offentliga och privata aktörer tillsammans med andra aktörer med intresse för områdets utveckling, däribland personalorganisationer.

KONTAKT OCH INFORMATION OM PROJEKTET

Förstudien är ett samverkansprojekt mellan SKL och IToTelekomföretagen under våren 2014.

Styrgruppens ordförande är Per Mosseby, SKL tillsammans med Mikael von Otter, IT&Telekomföretagen.

Per Mosseby
SKL
Direktör Avdelningen för digitalisering
epost: per.mosseby@skl.se

Mikael von Otter
IT&Telekomföretagen
Näringspolitisk expert
epost: mikael.vonotter@almea.se

Övriga ledamöter i styrgruppen

Håkan Petersson
Capgemini
Senior Vice President och Sektorchef
epost: hakan.petersson@capgemini.com

Ann-Sofie Holmertz
Waxholms kommun
Socialchef
e-post: annsofie.holmertz@vaxholm.se

Tomas Gustafsson
Projektledare Innovationssluss
Västerbotten och Norr
epost: tomas.gustafsson@regionvasterbotten.se

Mikael Lagergren
Västerås stad
IT-direktör
e-post: mikael.lagergren@vasteras.se

Marcus Claus
Mawell AB
Senior consult, eHälsa
Epost: Marcus.Claus@mawell.com

Per-Erik Nyström
SKL
Handläggare, Center för eSamhället, Avdelningen för digitalisering
epost: Per-Erik.Nystrom@skl.se

Projektledning förstudien

Anders Lundkvist
Projektledare, ekonomie doktor
Stairway PR
epost: anders.lundkvist@stairwaypr.se