

Erfarenheter som kan bidra till utveckling av digitala arbetssätt i äldreomsorgen

IVO ser att införandet av välfärdsteknik går långsamt. Vi har granskat hur välfärdsteknik används i sex olika hemtjänstenheter och på sju äldreboenden. Tillsynen visar att brukare och personal i många fall är positiva till att använda välfärdsteknik. Vi har också tagit del av erfarenheter som de granskade verksamheterna upplever har bidragit till en positiv utveckling av digitala arbetssätt.

Digitala arbetssätt i äldreomsorgen kommer att få en allt större betydelse. Samtidigt finns det utmaningar kopplat till den utvecklingen.

IVO pekar här på ett antal faktorer och erfarenheter som har betydelse för både brukare och personal vid införandet av digitala arbetssätt. Till grund för våra slutsatser finns dels den granskning som vi genomförde 2019, dels vår förstudie från 2018 där vi identifierade vad som påverkar brukarnas förutsättningar att använda tekniken. Syftet med tillsynen är att sprida erfarenheter till kommuner och huvudmän som är på väg att införa välfärdsteknik i sina verksamheter.

Den välfärdsteknik som vi främst kommit i kontakt med i tillsynen är fjärrövervakning, positionering (GPS), övervakning med rörelsesensorer och trygghetslarm.

Utmaningar kopplade till digitala arbetssätt

Att införa nya arbetssätt innebär både utmaningar och nya frågor. Exempel på sådana är:

- Hanteringen av brukarens¹ *samtycke* och rättsliga förutsättningar för användning av välfärdsteknik i äldreomsorgen.
- *Kompetensförsörjning*, det vill säga att verksamheterna kan rekrytera personal med rätt kompetens och erbjuda kompetensutveckling som stödjer en effektivisering och nya digitala arbetssätt.

I tillsynen har IVO granskat användandet av välfärdsteknik utifrån:

- om det finns en strategi/plan för införandet.
- om det finns riktlinjer/rutiner för användandet.
- om verksamheten gör individuella bedömningar av brukarens behov.
- hur verksamheten hämtar in brukarens samtycke till den tekniska lösningen.
- hur verksamheten ser till att personalens har rätt kompetens.
- hur verksamheten följer upp att tekniken fungerar för brukaren över tid.
- hur verksamheten jobbar med att rapportera och utreda avvikelser
- hur verksamheten ser till att tekniken erbjuds till både kvinnor och män.

Så genomfördes tillsynen

- 13 inspektioner varav 6 hemtjänstenheter och 7 äldreboenden, både kommunala och enskilda verksamheter, inklusive 24 gruppsamtal med representanter från förvaltning och beställarorganisation.
- Enskilda samtal med 21 brukare i aktivt användande av välfärdsteknik och 3 närstående
- Intervju med två trygghetsjourer
- Kompletterande information från IVO:s upplysningstjänst och utredda ärenden
- Regionala dialoger om välfärdsteknik med deltagare på IVO-dagarna
- Dialog med representanter från olika intresseorganisationer

¹ Begreppet brukare är här ett samlingsbegrepp för slutanvändare, kunder, klienter etc.

- *Informationssäkerhet*, vilket bland annat förutsätter att verksamheterna har kunskap om vilken information som genereras i ett digitalt arbetssätt. Även om det är ett viktigt område har vi inte granskat informationssäkerhet i den här tillsynen.

Inspektioner i hemtjänstenheter och på äldreboenden

IVO har granskat hur välfärdsteknik används i sex olika hemtjänstenheter och på sju äldreboenden, både kommunala och enskilda verksamheter.

De brukare som vi har pratat med i tillsynen är i huvudsak nöjda. Vi har pratat med 21 brukare och tre närstående. De upplever större trygghet och självständighet med ett digitalt arbetssätt än utan. Även den personal som vi har pratat med är i huvudsak positiv till välfärdstekniken. De menar att tekniken bidrar till att resurserna kan läggas där de bäst behövs.

IVO har avslutat tillsynen med ett beslut till varje granskad kommun, stadsdel och enskild verksamhet. Vi har konstaterat brister i två av 15 beslut.

Granskade kommuner, stadsdelar och enskilda verksamheter

Karlstads kommun

Vård- och omsorgsnämnden (hemtjänst och äldreboende)

Attendo Sverige AB (hemtjänst)

Malmö stad

Hälsa, vård- och omsorgsnämnden (hemtjänst och äldreboende)

Hyllie Park Äldreboende AB (äldreboende)

Göteborgs stad

Lundby stadsdelsnämnd (hemtjänst, äldreboende och trygghetsjour)

Vardaga AB (äldreboende)

Norrtälje kommun

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje

Tiohundra AB (hemtjänst, äldreboende och trygghetsjour)

Äldreliv i Stockholm AB (hemtjänst)

Attendo Sverige AB (äldreboende)

Flertalet granskade verksamheter har processer och rutiner, men personalen rapporterar få avvikelser som rör välfärdsteknik

Ett systematiskt kvalitetsarbete med fastställda processer och rutiner är viktigt för att säkra verksamhetens kvalitet. Verksamheten ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete så att verksamheten kan följas upp och förbättras. Avvikelsehantering är en viktig del i kvalitetsarbetet.

Vår tillsyn visar, med ett par undantag, att det finns eller pågår ett arbete med att ta fram processer och rutiner kring välfärdsteknik och digitala

arbetssätt i de granskade verksamheterna. De granskade verksamheterna har rutiner för att följa upp de beviljade insatserna där välfärdsteknik är en del i insatsen.

Vår tillsyn visar att det ofta är otydligt för personalen när en händelse ska ses som en avvikelse och när händelsen ska leda till en teknisk felanmälan. Det finns exempel på händelser när brukaren själv har satt larm eller nattkamera ur funktion, som personalen inte har rapporterat som avvikelser.

I annan tillsyn som IVO har genomfört har vi sett att händelser också kan bero på att personalen inte svarar på larm eller att tekniken inte fungerar.

Bedömningar utifrån individuella behov

Insatser inom socialtjänsten ska utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv under trygga förhållanden.

IVO:s tillsyn visar att personalen i de granskade verksamheterna väljer digitala lösningar efter den enskildes individuella behov och önskemål.

Verksamheterna hämtar oftast in samtycke

Verksamheten ska bygga på respekt för individens rätt till självbestämmande och integritet. Socialtjänstlagen (2001:453) bygger på frivillighet och att personen som ska lämna sitt samtycke förstår vad insatsen innebär. Nuvarande lagstiftning ger alltså inte möjlighet för anhöriga, gode män eller andra närstående att lämna samtycke till insatser i form av tekniska lösningar.

Vår tillsyn visar att de granskade verksamheterna oftast hämtar in brukarens samtycke, i den mån det är möjligt, när de använder välfärdsteknik. Vi pekar på att det är lättare att få ett samtycke från brukaren om verksamheten inför välfärdstekniken när brukaren har kvar sin kognitiva förmåga och om de inför tekniken med respekt för brukarens specifika behov och vilja.

Behov av förbättrad introduktion och utbildning kring digitala arbetssätt

För att insatser ska kunna ges med god kvalitet krävs att personalen har lämplig utbildning och erfarenhet och ett genomtänkt arbetssätt. Personalen behöver få introduktion och utbildning om den teknik de använder samt kunskap om hur de ska hantera tekniken.

Vi bedömer att de granskade verksamheterna behöver förbättra introduktionen och utbildningen om digitala arbetssätt. Det gäller dag- och nattpersonal, vikarier, biståndshandläggare, upphandlings- och inköpsfunktioner med flera. Vi bedömer också att kompetensen om digitala arbetssätt behöver höjas hos personal och vikarier i hemtjänsten.

Erfarenheter som kan bidra till en positiv utveckling

De granskande verksamheterna har olika erfarenheter som de upplever har bidragit till en positiv utveckling i arbetet med digitala arbetssätt. Exempel på sådana erfarenheter är:

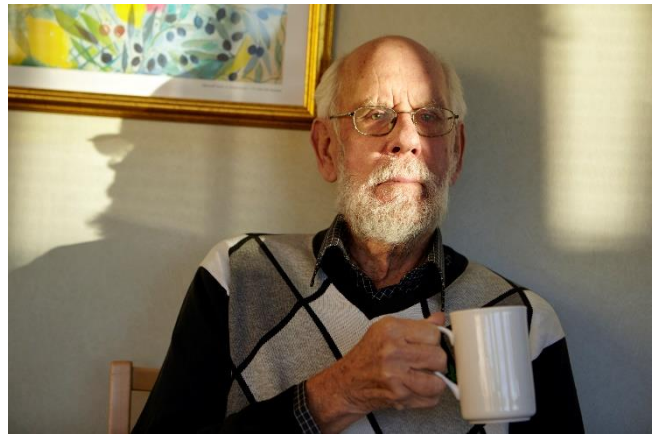
- Att inte bara tala om tekniken som ett eget område, utan om utveckling av arbetssätt i sin helhet.
- Att genom visningsmiljöer för välfärdsteknik skapa intresse för digitala lösningar bland brukare, anhöriga, personal och potentiella användare.
- Att ta hänsyn till att brukare, anhöriga och personal är olika mogna för ett digitalt arbetssätt.
- Att identifiera och hantera risker när digitala arbetssätt införs.
- Att förstärka kompetensen om digitala arbetssätt hos metod- och verksamhetsutvecklare.
- Att se till att ansvaret för förvaltning, uppföljning av avtal, drift och support av välfärdstekniken är tydligt.
- Att rapportera och utreda avvikelser när tekniken och/eller arbetssättet inte fungerar.
- Att planera för behovet av kompetensförsörjning, det vill säga att verksamheterna kan rekrytera personal med rätt kompetens och erbjuda kompetensutveckling som stödjer en effektivisering och nya digitala arbetssätt.

När välfärdstekniken flyttar ut från innovationslabb, visningsmiljöer och pilotprojekt

En stor del av den välfärdsteknik som används idag finns inom ramen för innovationslabb eller pilotprojekt. När verksamheterna börjar använda tekniken i större skala är det, enligt vår bedömning, viktigt att alla som arbetar med digitala arbetssätt ser till att det är brukarnas behov och förväntningar som blir vägledande i arbetet. En del brukare och anhöriga kan behöva motiveras att ta emot och stödja insatser som svarar mot brukarnas behov.

Hur påverkas det sociala samspelet av välfärdstekniken?

I våra samtal med brukare, anhöriga, personal och potentiella användare har välfärdstekniken ofta ifrågasatts utifrån behovet av mänsklig kontakt. De vi har pratat med ser en risk för att äldre personer förlorar den mänskliga närheten i omvårdnaden när äldreomsorgen inför välfärdsteknik och digitala arbetssätt.



IVO anser att alla som inför digitala arbetssätt bör följa hur välfärdstekniken påverkar det sociala samspelet över tid.

Viktigt för brukarna när välfärdsteknik används inom äldreomsorgen

- Att verksamheten inför välfärdsteknik när brukaren har kognitiv förmåga att förstå syftet med tekniken.
- Att brukarens behov, förståelse och reaktion på välfärdstekniken följs upp så att tekniken kontinuerligt uppfyller brukarens behov och vilja.
- Att tekniken möter brukarens behov av personlig omvårdnad och att verksamheten inför den med respekt för individens specifika behov och vilja.
- Att verksamheten inför och tillhandahåller välfärdsteknik på lika villkor för alla.
- Att anhörigas intressen inte blir avgörande på bekostnad av brukarens integritet och vilja.
- Att verksamheten ser till att det finns en regelbunden tillsyn om den digitala tekniken skulle fallera.

Faktorerna identifierades i IVO:s förstudie.