

Handläggare
Ahrgren Maria

Datum
2013-08-07

Diarienummer
NHO-2013-0128.31

Nämnden för hälsa och omsorg

Innovationsprojekt för E-insats i ordinärt boende

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att fastställa direktiv för *Innovationsprojekt e-insatser i ordinärt boende*.

att fastställa *Ansökan till kommunstyrelsen om utvecklingsmedel för e-tjänster*.

Ärendet

Äldrenämnden och nämnden för hälsa och omsorg står inför stora utmaningar. Genom förändringar i befolkningsstrukturen och en stor inflyttning kommer behovet av vård- och omsorgsinsatser att öka. Antalet äldre över 80 år kommer att öka med 34 % fram till 2025 i hela riket och tack vare en allt mer avancerad sjukvård och den medicinsktekniska utvecklingen i övrigt är möjligheterna för funktionsnedsatta att leva ett bra och värdigt liv större idag än tidigare.

Denna utveckling kommer att ställa stora krav på välfärdssystemen, på en ändamålsenlig servicestruktur, då fler är i behov av mer insatser i det egna hemmet. Ändrade förväntningar på kommunens tjänster, utvecklingen mot en ökad individualisering av tjänsteutbudet och den tekniska utvecklingen är också av stor betydelse när det gäller att skapa en mer tillgänglig miljö för nämndernas brukare samt för att underlätta vardagliga aktiviteter i hemmet. IVE 2014-2017 uttrycker att det är "angeläget att tillvarata informationsteknikens möjligheter när det gäller lösningar som kan bidra till ökad trygghet och självständighet för den enskilde". För att ge samhällsstödjande insatser behövs ett nytt tänkande, nya lösningar och utvecklade metoder för att uppnå en ekonomi i balans med god och bra kvalitet för att ge bra vård och omsorg till nämndernas allt fler brukare. Detta ger nämnderna möjlighet att utveckla

konkurrenskraftiga lösningar på ett område där behoven är stora och där det finns en efterfrågan nationellt.

I *Innovationsprojekt e-insatser i ordinärt boende* (se bilaga 1) ges direktiv för uppstart och genomförande av ett projekt i syfte att utveckla innovativa lösningar på de utmaningar som nämnderna har. Projektet ska även utveckla former för ett kontinuerligt innovationsarbete inom nämndens område. Projektet innefattar fyra etapper;

1. En förstudie inklusive utbildnings- och informationsinsatser
2. Ett planeringsprojekt som strukturerar upp arbetet utifrån resultatet i förstudien
3. Genomförande av ett eller flera pilotprojekt
4. Framtagande av arbetssätt för främjande av innovationer inom nämndernas verksamhetsområde

Förstudien genomförs under hösten 2013 och ska förbereda organisationen på vad som krävs för att genomföra ett pilotprojekt inom området innovationer och e-tjänster. I förstudien ingår det att utreda och svara på frågeställningar inom områdena *Möjliga användningsområden för e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT, Juridiska och etiska frågeställningar, Affärs- och samverkansmodeller samt Finansiering och kostnadsberäkning*. Utgångspunkt för arbetet är ett tydligt brukarperspektiv, individnytta, samarbete och innovationer. Förstudien ska belysa förutsättningarna kring e-insatser i ordinärt boende som en möjlighet att öka kundens/brukares och anhörigas delaktighet och oberoende, samt verka trygghetskapande. Förstudien ska baseras på dokumentstudier, omvärldsbevakning och intervjuer. Förstudien kommer att vara underlag för beslut om initierande av planerings- och pilotprojekt och ska vara klar för rapportering till nämnderna i januari 2014.

Kommunstyrelsen har för 2012 avsatt 20 miljoner i investeringsmedel för att utveckla e-tjänster i kommunen. Då dessa pengar inte har använts till fullo finns det möjligheter för Äldrenämnden och nämnden för hälsa och omsorg att under 2013 söka medel för att finansiera utveckling och införa e-tjänster. Nämnderna ansöker gemensamt om 200 000 kronor enligt *Ansökan till kommunstyrelsen om utvecklingsmedel för e-tjänster* (bilaga 2) för att kunna genomföra förstudien enligt ovan.

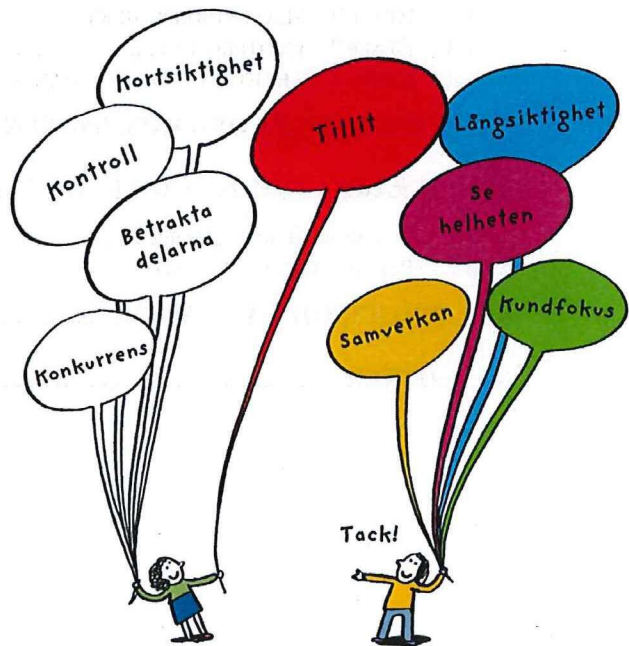
Kontoret för hälsa, vård och omsorg
Inga-Lill Björklund
Direktör

Bilaga 1: Direktiv Innovationsprojekt e-insatser i ordinärt boende

Bilaga 2: Ansökan till kommunstyrelsen om utvecklingsmedel för e-tjänster

PROJEKTDIREKTIV

Innovationsprojekt e-insatser i ordinärt boende



Projektnamn Innovationsprojekt e-insatser i ordinärt boende			
Fastställt av Äldrenämnden och Nämnden för hälsa och omsorg			
Dokumentansvarig Maria Ahrgren			
Dokumentidentitet Direktiv, styrdokument	Version 1.0	Datum 2013-08-07	Status Fastställt

Innehållsförteckning

1	DEFINITIONER OCH FÖRKORTNINGAR.....	3
2	BEHOV, FÖRUTSÄTTNINGAR OCH VILLKOR.....	5
2.1	BRUKARPERSPEKTIV OCH INDIVIDNYTTA	6
2.2	SAMARBETE.....	6
2.3	INNOVATION	7
2.4	INRIKTNINGSMÅL OCH UPPDRAG I IVE.....	8
3	PROJEKTMÅL	9
3.1	RESULTATMÅL FÖR ETAPPERNA	9
3.2	EFFEKTIVMÅL FÖR PROJEKTET	9
3.2.1	<i>Kortsiktigt.....</i>	9
3.2.2	<i>Långsiktigt.....</i>	9
4	OMFATTNING.....	10
4.1	ETAPP 1 – FÖRSTUDIE.....	10
4.1.1	<i>Organisationens förutsättningar för att arbeta med e-tjänster och innovationer.....</i>	10
4.1.2	<i>Möjliga användningsområden för e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT.....</i>	10
4.1.3	<i>Utbildning och information.....</i>	11
4.1.4	<i>Juridiska och etiska frågeställningar.....</i>	11
4.1.5	<i>Affärs- och samverkansmodeller.....</i>	12
4.1.6	<i>Finansiering och kostnadsberäkning</i>	12
4.2	ETAPP 2 – PLANERINGSPROJEKT	12
4.3	ETAPP 3 – PILOTPROJEKT.....	13
4.4	ETAPP 4 – ARBETSÄTT FÖR FRÄMJANDE AV INNOVATIONER	14
5	PÅVERKAN PÅ ORGANISATIONEN.....	15
6	BERÄKNADE KOSTNADER OCH TIDSÅTGÅNG	15
6.1	BERÄKNADE KOSTNADER.....	15
6.2	BERÄKNAD TIDSÅTGÅNG.....	15
7	PROJEKTORGANISATION	16
8	RISKER	16

1 Definitioner och förkortningar

<i>Välfärdsteknologi</i>	Teknologi som kan bidra till ökad trygghet, säkerhet, aktivitet och delaktighet i samhället. Den kan stärka äldre personer och personer med funktionsnedsättning till ett självständigare liv och vara stöd för anhöriga och bidra till bättre tillgänglighet, resursutnyttjande och kvalitet för både brukare och personal inom vård och omsorg. Välfärdsteknologi kan även stödja kvarboende, förebygga eller komplettera vård- och omsorgsbehov samt vara samhällsekonomiskt lönsamt.
<i>IKT</i>	Förkortning av <i>Informations- och kommunikationsteknik</i> och kan beskrivas som den del av IT som bygger på kommunikation mellan människor. IKT är kommunikation oberoende av plats och tid, på användarens villkor och kan till exempel användas för trygghetsskapande, delaktighet, valfrihet samt för bättre, enklare och mer kostnadseffektiv omsorg. Vanliga tjänster inom IKT är bildtelefoni, text-, röst-, bild-och videomeddelanden, e-post och internet.
<i>E-insatser</i>	Välfärdsteknologi som kan beviljas som bistånd med stöd socialtjänstlagen. Exempel på välfärdsteknologi inom e-insatser skulle kunna vara bildtelefoni och nattillsyn via kamera.
<i>Innovation</i>	En ny produkt (vara/tjänst) som fått marknadsacceptans. En innovation i offentlig verksamhet är när man tar fram och inför nya produkter, processer, tjänster, samverkansformer, synsätt och metoder som resulterar i betydande förbättringar av kvalitet, effektivitet eller ändamålsenlighet ¹ .
<i>Upphandling av innovation</i>	En process som innebär att lösningar på ett definierat problem söks utan att efterfråga på vilket sätt problemet ska lösas. Den kan rikta sig till en okänd marknad, men leda till nya insikter och möjligheter för flera olika parter.
<i>Innovationsvänlig upphandling</i>	Innebär att upphandlande verksamhet är öppen för, och tar tillvara, leverantörers idéer om förnyelse genom att aktivt beakta att det på marknaden kan finnas varor och tjänster baserade på innovationer eller som är så utvecklade att de vid upphandling kan utgöra ett alternativ till etablerade produkter. ²

¹ *Innovationer i offentlig sektor, en litteraturoversikt.* Nählinder, J. (2007)
Från eldsjälsvivna innovationer till innovativa organisationer. Vinnova (2013:01)
On innovation in the public sector – today and beyond. Publin (2005)

² *Kort om innovationsvänlig upphandling.* www.upphandlingstod.se, Kammarkollegiet.

<i>Innovations- upphandling</i>	Innefattar både upphandling av innovation och innovationsvänlig upphandling.
<i>Produkt- och Serviceinnovationer</i>	Förändrar en offentlig tjänsts form och innehåll.
<i>Processinnovationer</i>	Förändrar det sätt på vilket en given tjänst produceras och tillhandahålls.
<i>Organisatoriska Innovationer</i>	Förändrar de organisatoriska ramarna för produktionen och tillhandahållandet av tjänsterna eller produkterna.
<i>Systeminnovationer</i>	Förändrar den offentliga sektorns roll, identitet eller relation till omgivningen.
<i>Strategisk policyinnovation</i>	Förändrar utgångspunkterna för politiken genom att omformulera problemen och omdefiniera mål och medel.
<i>Testbädd</i>	En fysisk eller virtuell miljö där företag i samverkan med aktörer inom hälso- och sjukvård och äldreomsorg kan testa, utveckla samt införa nya produkter, tjänster, processer och organisatoriska lösningar.

2 Behov, förutsättningar och villkor

Genom förändringar i befolkningsstrukturen och en stor inflyttning kommer behovet av vård- och omsorgsinsatser att öka. Antalet äldre över 80 år kommer att öka med 34 % fram till 2025 i hela riket och tack vare en allt mer avancerad sjukvård och den medicinsktekniska utvecklingen i övrigt är möjligheterna för funktionsnedsatta att leva ett bra och värdigt liv större idag än tidigare. Denna utveckling kommer att ställa stora krav på välfärdssystemen, på en ändamålsenlig servicestruktur, då fler är i behov av mer insatser i det egna hemmet. Ändrade förväntningar på kommunens tjänster, utvecklingen mot en ökad individualisering av tjänsteutbudet och den tekniska utvecklingen är också av stor betydelse när det gäller att skapa en mer tillgänglig miljö för nämndernas brukare samt för att underlätta vardagliga aktiviteter i hemmet. IVE 2014-2017 uttrycker att det är ”angeläget att tillvarata informationsteknikens möjligheter när det gäller lösningar som kan bidra till ökad trygghet och självständighet för den enskilde”.

Det kommer att finnas ett växande behov av kvalificerad arbetskraft, vilket innebär att nämndernas verksamhetsområden står inför en stor utmaning. Det kommer att bli svårt och förenat med stora kostnader att rekrytera tillräckligt med personal. För att hantera situationen behövs ett nytt tänkande, nya lösningar och utvecklade metoder för att uppnå en ekonomi i balans med god och bra kvalitet för att ge bra vård och omsorg till nämndernas allt fler brukare. Detta ger oss möjlighet att utveckla konkurrenskraftiga lösningar på ett område där vi vet att behoven är stora och där det finns en efterfrågan nationellt. Om vi använder våra styrkor på ett klokt sätt kan den utmaning som den förändrade befolkningsstrukturen och nya behov innebär vändas till nya möjligheter.

Idag är de vanligaste teknikstöden inom vård och omsorg trygghetslarm och spisvakt, de finns tillgängliga i nästan alla kommuner i Sverige. Larmmatta eller passagelarm förekommer i relativt stor omfattning men det är ännu ovanligt med IKT, teknikstöd för kommunikation som anpassad telefoni och datorer med internet³. Fördelarna med välfärdsteknologi uppmärksammas allt mer och i takt med att det kommer många nya produkter och tjänster som underlättar vardagen har attityden till välfärdsteknologi blivit mer positiv. Användandet av ny IKT kan ge ökad frihet och integritet. Det möjliggör bland annat att brukaren snabbt får stöd och för vårdgivaren eller anhöriga är det enkelt att få kontakt med brukaren oberoende av tid och plats. Det kan bidra till att frigöra tid för personal åt sådant som verkligen kräver mänskliga kontakter samt även öka möjligheterna för brukare att leva tryggt i hemmet så länge de önskar samt bidra till ett mer aktivt liv, delaktighet i samhället och ett högre välbefinnande. Insatser ska utformas så att den enskilde inte dras in i onödiga behovs- och beroendesituationer.

I strategin för *Nationell e-hälsa* beskrivs att e-tjänster ska stödja, engagera, motivera och underlätta för individer och att individen ska ”erbjudas individuellt anpassad service och interaktiva e-tjänster för att kunna utöva delaktighet och självbestämmande utifrån sina egna förutsättningar”⁴.

³ Välfärdsteknologi inom äldreomsorgen - En kartläggning av samtliga Sveriges kommuner, HI 2012

⁴ S2010.020.

2.1 Brukarperspektiv och individnytta

Nämnden för hälsa och omsorg (NHO) och äldrenämnden (ÄLN) beskriver sina uppdrag och ansvar med utgångspunkt i ett medborgarperspektiv vilket ställer krav på lyhördhet och fungerande dialog med medborgarna. Nämnderna har en stark tilltro till människans inneboende kraft, förmåga och vilja att ta ansvar för sin egen livssituation. Allt utvecklingsarbete ska därför ha sin utgångspunkt i individnytta och individens ökade livskvalitet. Medborgares uppfattning om vad som är bra för just dem måste i högre grad bli utgångspunkt för den vård och omsorg som tillhandahålls. Att tidigt involvera brukare och dess anhöriga med till exempel partnerskapsmodellen är därför en framgångsfaktor⁵. Erfarenheten är att det leder till en större verksamhetsnytta.

Införandet av e-insatser bör ses som ett komplement av och inte som en ersättning för de vanliga insatserna. Därtill ska e-insatser utformas utifrån individens behov, med stöd av socialtjänstlagen och med syfte att öka livskvalitet. Vidare bör nämnderna inte satsa på en enstaka tjänst eller teknik, utan flera tjänster som kompletterar varandra.

2.2 Samarbete

E-delegationen har lämnat förslag till en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (SOU 2009:86). Strategin anger att myndigheterna ska utgå från medborgarnas och företagens behov när de utvecklar e-tjänster. Hela samhällets utvecklingsförmåga och innovationskraft ska tas tillvara. Myndigheterna ska samverka med varandra och privata aktörer för att ta fram gemensamma e-tjänster. Även i *Med medborgaren i centrum* (regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, nr 2012.37) beskrivs målsättningar för arbetet med att förstärka myndigheternas förmåga att samverka digitalt i förvaltningsgemensamma IT-frågor. Fler förvaltningsgemensamma digitala tjänster ska bidra till att förenkla vardagen för privatpersoner och företag. De ska utformas efter användarnas behov, vara enkla och säkra att använda, och vara lätta för medborgare att hitta

Det är en vilja att nämnderna förstärker samverkan mellan kommun, landsting, universitet och lokalt näringsliv samt övriga intressenter. IVE uttrycker att kommunen bör ta en koordinerande roll i förstärkning av branschkluster inom ITK, energi/miljö och hälsa. För att nämnderna ska nå sina ambitioner vad gäller den framtida utvecklingen krävs utvecklade former för förtroendeskapande samverkan på alla nivåer med övriga huvudmän och aktörer. Det innebär att stödja utvecklingen av en marknad som innefattar företagande, idéburna aktörer och enskilda människors insatser där nya idéer och tjänster utvecklas hela tiden. Förutom ökad valfrihet och höjd kvalitet för den enskilde bidrar det till näringslivsutveckling och andra positiva samhällsekonomiska effekter. Inriktningen är ett väl fungerande samarbete med individen i centrum.

Metoden för samverkan ska vara *Utveckling i Samverkan*⁶. Vägledningen har tagits fram av E-delegationen för att stödja samverkan över organisationsgränser och är ett led i regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning där ambitionen är att

⁵ *Partnerships In Family Care: Understanding the Caregiving Career*. Mike Nolan, Open University Press, 2003.

⁶ *Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan*. E-delegationen, 2013.

den offentliga sektorn ska samverka via förvaltningsgemensamma tjänster och standarder. Vägledningen är tänkt att vara ett stöd i arbetet med att utveckla effektivare offentliga tjänster för företag och privatpersoner. Syftet med vägledningen är också att utgöra ett gemensamt ramverk för att bland annat säkerställa kvalitet och gemensamma förväntningar och krav på utvecklingsarbetet. ”Lyckad samverkan förutsätter att de aktörer som samverkar kring utveckling och förvaltning delar en gemensam målbild och förståelse för omfattningen. Samverkan måste utgå från privatpersoners och företags behov och bedrivs med inriktningen att effektivisera offentlig sektor utifrån ett koncernperspektiv. Beslut om att påbörja samverkan måste därför baseras på analyser av samtliga kostnader och nyttor och hur dessa kan realiserars”⁷.

2.3 Innovation

Enligt Innovationsrådets slutbetänkande finns det flera olika typer av innovationer⁸. De olika typerna kombineras ofta i verkligheten. Alla fem innovationstyper är högst relevanta för innovationer i offentlig verksamhet och kan sammanfattas i två huvudsakliga kategorier: *utveckla tjänster/produkter och service* för människor och företag samt om *utveckling av hela system*.

Vikten av en innovativ offentlig verksamhet framhålls i internationella sammanhang, bland annat inom EU och FN⁹. En ökad innovationsförmåga inom offentlig sektor är också av avgörande betydelse för att utveckla och höja kvaliteten i den svenska välfärden. Detta framhålls i *den nationella innovationsstrategin* som publicerades av regeringen hösten 2012¹⁰. I den nationella innovationsstrategin poängteras bland annat vikten av en offentlig verksamhet som är innovativ och som driver efterfrågan på innovation. I studien *Från eldsjälsvivna innovationer till innovativa organisationer* understryks vikten av att börja förändringar i mindre skala och ge eldsjälarna ett mandat att driva innovationsprocesser för att få igång förändringar i offentlig sektor¹¹. Innovationsprocesserna i offentlig verksamhet måste utgå från kund/brukar- och samhällsnyttan och i hög grad bedrivs i samverkan med andra. Det finns dock många hinder som behöver undanröjas för att kunna åstadkomma en innovativ verksamhet. Att efterfråga och utveckla innovation kräver en god kompetens avseende strategier, processer, styrning och ledning, innovationsupphandling, kommunikation och marknadsföring. Dessutom krävs ofta ett öppet förhållningssätt baserat på olika typer av samarbeten inom och utanför den egna organisationen.

Ett exempel på ett lyckat innovationsprojekt är landstingets projekt *Innovation Akademiska* där man tar tillvara innovativa idéer från den egna personalen och bistår med hjälp att kommersialisera produkterna. Man erbjuder även företag tillgång till en medicinteknisk testbädd.

Det finns olika sätt att gripa sig an ett utvecklings- och innovationsarbete. Då nämndernas verksamhet måste bedrivs på ett smartare sätt, genom att exempelvis

⁷ Sid 5. *Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan*. E-delegationen, 2013.

⁸ *Att tänka nytt för att göra nytta*. SOU 2013:40.

⁹ *EGovernment Survey 2012*. United Nations report

¹⁰ N2012.27

¹¹ *Rapport VR 2013:01*. VINNOVA februari 2013

använda innovativa IT-lösningar, nya arbetsprocesser och nya lösningar för att kunna vårda i hemmet kan upphandling av innovation och innovationsvänlig upphandling stödja framtida lösningar och affärsidéer. Förutom att stimulera nya lösningar som effektiviserar och förbättrar välfärdstjänsterna, bidrar det också till att näringslivet kan utveckla nya produkter som kan säljas på marknaden.

Ett annat angreppssätt kan vara testbäddar. Testbäddar inom hälso- och sjukvård och äldreomsorg gör det möjligt för företag att utveckla, testa och införa nya produkter, tjänster och organisatoriska lösningar i nära samarbete med personal inom vård- och omsorg. Innovationer som tas fram genom sådan samverkan kan samtidigt skapa nya affärsmöjligheter i företaget och bidra till ekonomisk tillväxt.

Nämnderna behöver även utveckla sociala innovationer inom vården och omsorgen genom att bättre tillvarata kompetens och samtidigt medverka till att fler innovativa affärsidéer riktade mot nämndernas verksamhetsområde blir verklighet.

2.4 Inriktningsmål och uppdrag i IVE

IVE för 2014-2017 uttrycker att kommunen med bibehållen ekonomi i balans ska fortsätta utvecklingen till en hållbar attraktiv kommun, såväl inom staden som på landsbygden och att kommunens verksamhet ska ha fokus på välfärdens kärna. Uppsala ska vara bland Sveriges modernaste när det gäller att söka lösningar inom alla områden genom att organisationen ska vara effektiv och lyhörd mot initiativ från enskilda, företagare och organisationer. Den kommunalt finansierade verksamheten måste på alla nivåer, bland annat med hjälp av ny teknik, höja sin effektivitet såväl i vad som ska göras som hur det ska utföras. Därför ska moderna och användarvänliga IT-system vara en naturlig del av verksamheten i syfte att ge högre service till medborgarna. Under 2013 gavs ett uppdrag till alla nämnder ”att genomföra minst en innovationsupphandling där så är möjligt” och för 2014 ges ett uppdrag till ÄLN och NHO ”att ta fram en handlingsplan för hur IT och ny teknik kan användas som ett hjälpmedel i det förebyggande arbetet”.

3 Projekt mål

Projektets övergripande mål är att nämnderna som offentlig aktör åstadkommer en förstärkt medborgarnytta genom införandet av e-insatser i ordinärt boende samt skapar förutsättningar för ett kontinuerligt innovationsarbete inom sina verksamhetsområden.

3.1 Resultatmål för etapperna

Övergripande Att extern finansiering söks för projektets olika etapper.

Att E-delegationens samverkansmodell används i alla etapper i arbetet och att därmed strukturerade samverkansformer för innovationsarbete skapas.

Etapp 1 Att en förstudie, inklusive behovsidentifiering, genomförs i syfte att ta fram beslutsunderlag för planeringsprojektet, etapp 2.

Att en utbildningsplan tas fram utifrån identifierade behov och genomförs.

Etapp 2 Att ett planeringsprojekt genomförs i syfte att ta fram en projektbeskrivning för ett eller flera pilotprojekt som ska kunna genomföras med intern eller extern finansiering

Etapp 3 Att *minst* ett pilotprojekt genomförs

Etapp 4 Att kunskap kring innovationer generaliseras i och med att ett arbetssätt för stödjande och främjande av innovationer inom organisationen tas fram

3.2 Effektmål för projektet

3.2.1 Kortsiktigt

- Att kunder/brukare och anhöriga uppfattar att de ges ökad delaktighet och fler påverkansmöjligheter i utformningen och kvaliteten av beviljade insatser i ordinärt boende.
- Att trygghetsskapande e-tjänster utvecklas som och brukare och i förekommande fall anhöriga har tillgång till.
- Att kunskapen i organisationen kring brukarinflytande, välfärdsteknologi, IKT och innovationer ökar.

3.2.2 Långsiktigt

- Att kunder/brukarna och anhöriga är trygga och jämställda genom att villkoren, delaktigheten och tillgängligheten är lika för alla.
- Att projektets genomförande leder till behovsdrivna innovativa tjänster, varor, metoder och processer.
- Att Uppsala kommun uppfattas som en av Sveriges absolut modernaste kommuner när det gäller kommunikation, information och IT-struktur.
- Att Uppsala är en kommun där alla människors lika värde, inneboende kraft och kreativitet respekteras och tas tillvara genom att var och en får möjlighet att påverka sin livssituation i en långsiktigt hållbar miljö som präglas av positiv dynamik, öppenhet och gemensamt ansvar.

4 Omfattning

Projektet omfattas av förstudie, planering och genomförande av ett eller flera identifierade pilotprojekt samt en del för generaliserande av inhämtade erfarenheter och ny kunskap, det vill säga framtagandet av ett arbetssätt som stödjer och främjar innovationer.



4.1 Etapp 1 – förstudie

Förstudien ska förbereda organisationen på vad som krävs för att genomföra ett pilotprojekt inom området innovationer och e-tjänster. I förstudien ingår det att utreda och svara på frågeställningarna nedan. Förstudien ska baseras på dokumentstudier, omvärldsbevakning och intervjuer, där projektledaren tar in de referenspersoner som behövs för att säkerställa resultatet. Förstudien kommer att vara underlag för beslut om initierande av pilotprojekt och ska vara klar för rapportering till nämnderna i januari 2014. Under förstudien ska styrgruppen kontinuerligt informeras om hur arbetet framskrider och slutrapport ska redovisas för ÄLN och NHO.

4.1.1 Organisationens förutsättningar för att arbeta med e-tjänster och innovationer

För att säkerställa ett gott projektresultat ska organisationens förutsättningar för att arbeta med e-tjänster och innovationer tas fram. Denna inventering görs i samband med risk- och konsekvensanalysen där även åtgärder utifrån eventuella identifierade risker tas upp.

4.1.2 Möjliga användningsområden för e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT

Förstudien ska genomföra en behovsidentifiering och basera analysen av möjliga användningsområden för e-tjänster och innovationer på fakta:

- Det ska göras klart vad e-tjänster, välfärdsteknologi och ITK ska uppnå och vilka effekter som är önskvärda. Frågan om vad som ska åstadkommas hanteras utifrån identifierade behov, förutsättningar och önskemål.
- Det bör även klargöras för vilka målgrupper välfärdsteknologi är aktuell. Lösningarna är till stor del beroende av behoven och de önskvärda effekterna.

- Utifrån verksamhetsförnyelse, ökad livskvalitet och valfrihet för kunderna/brukarna göra en etisk konsekvensanalys.
- Efter behovsidentifiering och etisk konsekvensanalys ska val av insatser och andra e-tjänster värderas, och sedan vilken teknik som stödjer vald insats eller e-tjänst.

4.1.3 Utbildning och information

Ett hinder i utvecklings- och innovationsarbete är bristande kunskap inom området och det finns fortfarande för liten förståelse för möjligheterna med e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT i organisationen och hos nämndernas utförare. För att kunna genomföra denna del i förstudien framgångsrikt är det av största vikt att tillfrågade representanter för kunder/brukare, anhöriga och organisationen har kunskap och förståelse för e-tjänster, välfärdsteknologi och innovationsarbete. Det förekommer även ett visst förändringsmotstånd bland medarbetare och en oro att datorer och teknik ersätter mänsklig kontakt. Andra vanligt förekommande utmaningar som lyfts fram är avsaknaden av information, infrastrukturproblem, bristande användarvänlighet och tekniskrädsla bland brukare och anhöriga¹². För att få till stånd en fortsatt bra utveckling är information och utbildning, riktad till kunder/brukare och anhöriga samt organisationen, av största vikt.

Beslutsprocessen för e-insatser tar sin grund i flera regelsystem; socialtjänstlagen, personuppgiftslagen, patientdatalagen och kommunallagen. Det ställer höga krav på biståndsbeslut och att biståndshandläggaren är kunnig om tjänster och dess alternativ.

Utbildningsinsatserna bör under perioden för förstudie och till viss del planeringsprojekt innefatta en medveten satsning på ökad kunskap i organisationen gällande e-tjänster, välfärdsteknologi, IKT, innovationer och bra arbetsätt för främjande av innovationer samt kring metoder för medborgar- och brukarinflytande. Detta eftersom "en ständigt lärande organisation med fortlöpande utvärdering och utveckling av nya arbetsätt och behandlingsmetoder är en förutsättning för att kunna erbjuda kunskapsbaserade insatser och en förbättrad hälsa,"¹³

4.1.4 Juridiska och etiska frågeställningar

Innovationer och användning av e-tjänster och välfärdsteknologi ställer flera frågor på sin spets. Många av dessa berör etiska eller juridiska frågeställningar där reglerna är klara men tillämpningsområdena är nya eller ännu inte prövade. Utifrån gällande lagstiftning ska förstudien utreda hantering av IT-säkerhet, sekretess och lagring, samtycke och överlåtelseavtal – försäkring och ansvar, avtalsskrivning, krav och villkor. Förstudien ska även ta fram förslag på utformning av anvisningar där sådana saknas. Affärsjuridisk kompetens kommer att krävas för att tolka och senare teckna avtal med leverantörer.

¹² Välfärdsteknologi inom äldreomsorgen - En kartläggning av samtliga Sveriges kommuner, HI 2012

¹³ Nationell e-hälsa, sid 17. S2010.020.

Förstudien ska även ta reda på möjligheter för biståndsbeslut för e-insatser i ordinärt boende, samt eventuella hinder gällande rättssäkerhet. Att beakta här är att ”införandet av nya e-hälsotjänster ger stora möjligheter till högre kvalitet, bättre säkerhet och ny forskning. Samtidigt finns en förståelig oro för att känsliga personuppgifter kan hamna i fel händer. Noggranna integritetsöverväganden måste därför alltid vara en integrerad del i såväl utveckling som tillämpning av e-hälsotjänster.”¹⁴

4.1.5 Affärs- och samverkansmodeller

Förstudien ska utreda på vilket sätt samverkansmodellen kan användas (utifrån relationen kommun, universitet, landsting, övriga intressenter och näringsliv) och svara på vilka som ska delta i arbetet och ta ställning till hur man involverar medarbetare, brukare och anhöriga¹⁵.

Förstudien ska ta fram underlag för att visa på möjligheter för ersättning mellan kommun, brukare, tjänste-/produktleverantörer och utförare. Hur finansiering och betalning av e-tjänster ska ske bestäms av den affärsmodell som anses lämplig. Genom affärsmodellen finns det stora möjligheter att styra användningen och införandet av e-insatser oavsett om det gäller en privat eller kommunal utförare. Förstudien ska även definiera roller och ansvar för beställare, utförare och tjänsteleverantör, gällande vem/vilka som ska tillhandahålla, sköta och administrera e-insatserna.

4.1.6 Finansiering och kostnadsberäkning

Erfarenheter kring införande av välfärdsteknologi, e-tjänster och innovationer visar att vinster kan göras för såväl individen som för kommunen avseende högre livskvalitet och minskade kostnader och därför bör en kostnadsberäkning göras på effekter på längre sikt¹⁶.

Förstudien ska ta fram underlag för nämndernas finansiering av pilotprojekt/-en samt utreda och om möjligt söka extern finansiering. Nämnderna kan till exempel söka ett planeringsbidrag från Vinnovas FrÖN för att utveckla en innovativ idé, etablera en projektgrupp, arbeta fram en projektbeskrivning samt ta fram en plan för genomförande av idén¹⁷. Andra möjliga medel att ta del av kommunsstyrelsen utvecklingsmedel för e-tjänster för ett pilotprojekt för e-tjänster inom ramen för insatser i ordinärt boende.

4.2 Etapp 2 – planeringsprojekt

Utifrån förstudie ska sedan projektplan för ett eller flera pilotprojekt tas fram. Fokus i planeringsprojektet ska vara på två saker: att vidareutveckla idén/idéerna framtagna i förstudien och att skapa förutsättningar för ett eller flera fortsatt/a pilotprojekt. Planeringsprojektet kan komma att samarbeta med externa experter och konsulter, vilket kan ge förutsättningar för att bilda projektgrupper med forskare och andra aktörer eller att genomföra behovsidentifierings- och förankringsprocesser. Projektet bör även

¹⁴ Nationell e-hälsa, sid 20. S2010.020.

¹⁵ Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan. E-delegationen, 2013.

¹⁶ Att införa e-hemtjänst, HI

¹⁷ [FRÖN – ökad innovation i offentlig verksamhet - Vinnova](#)

överväga möjligheterna att ta in stöd i form av etik, juridik och teknikstöd samt eventuellt stöd vid upphandling av innovation och/eller innovationsvänlig upphandling. Beslut om, och återrapportering av, utbildningsinsatser ska ske regelbundet enligt fastställd projektplan till styrgrupp.

I projektplaneringen ingår att:

- Definiera projektets syfte och mål kopplat till direktivets målsättningar och förstudiens resultat
- Beskriva projektets potential och nytta, dvs. betydelsen av resultaten och effekterna om projektet lyckas.
- Beskriva det behov som projektet tar sikte på, vilket problem som projektet avser att lösa, problemets angelägenhetsgrad och vem gynnas av en lösning.
- Beskriva angreppssätt
- Beskriva genomförande, inklusive tids- och aktivitetsplan, resurser och budget
- Beskriva möjliga konsekvenser av projektet utifrån ekonomi, jämställdhet, samverkan/inflytande och tillgänglighet.
- Beskriva aktörskonstellation inklusive roller och arbetssätt. (Det ska anges om det finns samverkansparter.)
- Beskriva hur projektutveckling och utbildning integreras.
- Beskriva planering för utbildning och information.
- Beskriva hur organisationen ska ges löpande stöd för support och utbildning.
- Beskriva hur implementering av nya rutiner och processer ska ske.
- Beskriva hur uppföljning och återrapportering ska ske.

Slutrapportering ska ske till ÄLN och NHO vid de tider som projektplanen anger.

4.3 Etapp 3 – pilotprojekt

På sikt förväntas ett pilotprojekt, det vill säga fortsättningen på planeringsprojektet, leda till nya och förbättrade e-tjänster eller varor samt nya eller förbättrade sätt att utforma eller leverera tjänster, det vill säga innovativa processer och metoder. För att ett pilotprojekt ska komma i fråga ska följande krav vara uppfyllda:

- Pilotprojektet/-n ska ligga i linje med resultat- och effektmålen och tydligt bidra till att uppfylla dessa.
- Pilotprojektet/-n ska innehållsmässigt ligga inom områden som är relevanta för utvecklingen av nämndernas verksamheter.
- Pilotprojektet/-n ska genomföras under perioden mars-december 2014.

Pilotprojekt/-en genomförs enligt projektplan efter att dessa fastställts av nämnderna. Arbetet rapporteras och utvärderas löpande samt rapporteras efter avslut till ÄLN och NHO. Projektet utvärderas utifrån satta projektmål i relation till:

- Organisationens förmåga att efter projektets genomförande kunna attrahera tilldelning av fortsatta resurser för att driva innovationsarbetet vidare.
- Projektplanens realism i förhållande till mål, tidplan och budget och de aktiviteter som säkerställer att medborgarnas intressen tas tillvara.

- Förmågan att realisera kompetensen i organisationen för den lösning som projektet avser bidra till på längre sikt (innovativa tjänster, varor, processer och metoder).
- Förmåga till att samverka, uppfylla mål om framtida generaliserbarhet, nyttiggöra och sprida resultaten samt på längre sikt implementera nya lösningar.

4.4 Etapp 4 – arbetsätt för främjande av innovationer

Utifrån utvärderingen av pilotprojekt/-en och omvärldsbevakning ska kunskap om innovationer och hanteringen av ständiga förbättringar och innovationsidéer generaliseras. Organisationen ska ta fram ett arbetsätt som stödjer och främjar innovationer i enlighet med projektets mål. Det bör beaktas att det finns flera olika typer av innovationer och att arbetsättet bör kunna hantera olika fokus; dels på då en färdig produkt/tjänst finns och ett system för hantering ska skapas och dels för när endast behov identifieras och verksamheten utifrån det genomför innovationsupphandling eller testbädd för att utveckla en produkt/tjänst.

5 Påverkan på organisationen

För att genomföra projektet kommer flera funktioner inom HVK och även hos berörda producenter involveras i och påverkas av projektarbetet och projektresultatet. Dessa är budgetansvariga strateger (främst inom ordinärt boende), uppföljningsstrateger, planeringschef, kommunikations-strateg, IT-gruppen och biståndshandläggare. Områden som innefattas är ekonomi, insatser i ordinärt boende, myndighetsutövning, IT och kommunikation. För att säkra kommunikation mellan alla parter kommer en kommunikationsplan tas fram.

6 Beräknade kostnader och tidsåtgång

6.1 Beräknade kostnader

Kostnader för hela projektet är i dagsläget svårt att beräkna. Den initiala kostnaden berör arbetet med en förstudie. HVK har tillsatt en projektledare på heltid från och med september 2013 och kommer att söka medel från kommunstyrelsen för genomförandet av förstudien på 200 000 kronor. Utvecklingen av innovationer, e-tjänster, välfärdsteknologi och ITK bromsas av problem med ekonomin då kostnaderna för inköp av system och produkter är höga och svåra att rymmas inom budgeten. På grund av rådande ekonomiskt läge är en förutsättning för projektet att extern finering söks aktivt under hela perioden och för de olika etapperna var för sig. På längre sikt måste eventuella merkostnader rymmas inom ramen för de effektiviseringar och kostnadsbesparingar som kan åstadkommas som en följd av projektet.

6.2 Beräknad tidsåtgång

Projektet startas i och med att NHO och ÄLN fastställer projektdirektivet i augusti 2013. Förstudien ska påbörjas i september 2013 och senast i december 2013 ska en faktagranskad slutrapport presenteras för styrgruppen. Slutrapport och förslag till fortsatta planerings- och pilotprojekt ska redovisas för ÄLN och NHO i januari 2014. Nedan redovisas en preliminär tidsplanering som kan komma att ändras utifrån förstudiens resultat. Sluttiden för projektet kan komma att påverkas av en eventuell upphandling av vara eller tjänst. Beslut om hantering och eventuella breddinförändringar som resultat av pilotprojektet/-en görs vid aktuell tidpunkt av berörd nämnd.

<i>Aktivitet</i>	<i>Tidsperiod</i>
Förstudie	1 sep – 31 december 2013
Ansökan om extern finansiering för planeringsstap	Nov/dec 2013
Utbildning och informationsinsatser	Oktober – mars 2013/14
Rapportering till NHO och ÄLN	Januari 2014
Planeringsprojekt	Jan-mars 2014
Ansökan om extern finansiering för pilotprojekt innovation e-insatser	Feb/mars 2014
Pilotprojekt innovation e-insatser	April – dec 2014
Rapportering till NHO och ÄLN	jan 2015

7 Projektorganisation

Projektägare är Magnus Johannesson, avdelningschef HVK. Projektet ska ha en styrgrupp bestående av ledningsgrupp på kontoret för hälsa, vård och omsorg. Projektledare är Henrik Cyrén.

Efter att projektdirektiv antas tar projektledaren fram förslag på projektorganisation. Projektgruppen bör innehålla representanter från HVK:s berörda avdelningar, utförare och brukare. En referensgrupp ska initialt finnas som stöd för projektledaren och bestå av representanter från kommunledningskontoret; Senior konsult, E-strateg, IT-infrastrukturstrateg och näringslivsstrateg. En eller flera projektgrupper kan sedan komma att startas beroende på resultat från förstudien.

8 Risker

Under förstudien kommer det att göras en risk- och konsekvensanalys för omständigheter eller händelser som kan inträffa och som kan påverka projektets förutsättningar att genomföras men som ligger utanför projektets kontroll. Analysen ska innefatta riskbeskrivning, sannolikhet för att risken inträffar, konsekvens ifall den inträffar samt åtgärder för att minska eller eliminera risken.

Men redan nu kan det konstateras att vid ett projekt av denna omfattning och karaktär är det en kritisk risk att projektet inte tydligt avgränsas i tid, kostnad eller mål och önskade effekter. Det är därför av vikt att börja litet men i syfte att göra det skalbart och överförbart. Denna risk hanteras med att ett projektdirektiv görs i syfte att hantera varje del i projektet som ett avgränsat steg i riktningen mot att införa e-insatser inom ordinärt boende.

Vidare är en identifierad risk att Uppsala inte har ett stadsnät. Hög informationssäkerhet och pålitlighet i bredbandsleverans är en grundförutsättning för utveckling av e-tjänster av den karaktär som nämndernas verksamhet har. För att hantera denna risk ska samarbete med kommunledningskontoret ske gällande frågan.

Handläggare
Åhrgren Maria

Datum
2013-08-28

Diarienummer
ALN-2013-0162.30

Kommunstyrelsen

Ansökan om utvecklingsmedel för e-tjänster för Innovationsprojekt för E-insats i ordinärt boende

Kommunstyrelsen har för 2012 avsatt 20 miljoner i investeringsmedel för att utveckla e-tjänster i kommunen. Då dessa pengar inte har använts till fullo finns det möjligheter för nämnder att söka medel för att finansiera utveckling och införa e-tjänster även 2013. Äldrenämnden och nämnden för hälsa och omsorg ansöker härmed om medel, 200 000 kronor, hos kommunstyrelsen i Uppsala för att kunna genomföra en förstudie inför införandet av e-insatser i ordinärt boende.

Förstudien är den första etappen i ett innovationsprojekt som nämnderna bedriver från och med hösten 2013. Förstudien ska förbereda organisationen på vad som krävs för att genomföra ett pilotprojekt inom området innovationer och e-tjänster. I förstudien ingår det att utreda och svara på frågeställningarna inom områdena *Möjliga användningsområden för e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT, Juridiska och etiska frågeställningar, Affärs- och samverkansmodeller* samt *Finansiering och kostnadsberäkning*. Utgångspunkt för arbetet är ett tydligt brukarperspektiv, individnytta, samarbete och innovationer. Förstudien ska belysa förutsättningarna kring e-insatser i ordinärt boende som en möjlighet att öka kundens/brukares och anhörigas delaktighet och oberoende, samt verka trygghetskapande.

Förstudien ska baseras på dokumentstudier, omvärldsbevakning och intervjuer, där projektledaren tar in de referenspersoner som behövs för att säkerställa resultatet. Förstudien kommer att vara underlag för beslut om initierande av pilotprojekt och ska vara klar för rapportering till nämnderna i januari 2014.

Förstudien bör även kunna användas som underlag för ett kommande investeringsbeslut.

Behov, förutsättningar och villkor

Genom förändringar i befolkningsstrukturen och en stor inflyttning kommer behovet av vård- och omsorgsinsatser att öka. Antalet äldre över 80 år kommer att öka med 34 % fram till 2025 i hela riket och tack vare en allt mer avancerad sjukvård och den medicinsktekniska utvecklingen i övrigt är möjligheterna för funktionsnedsatta att leva ett bra och värdigt liv större idag än tidigare. Denna utveckling kommer att ställa stora krav på välfärdssystemen, på en ändamålsenlig servicestruktur, då fler är i behov av mer insatser i det egna hemmet. Ändrade förväntningar på kommunens tjänster, utvecklingen mot en ökad individualisering av tjänsteutbudet och den tekniska utvecklingen är också av stor betydelse när det gäller att skapa en mer tillgänglig miljö för nämndernas brukare samt för att underlätta vardagliga aktiviteter i hemmet. IVE 2014-2017 uttrycker att det är ”angeläget att tillvarata informations- teknikens möjligheter när det gäller lösningar som kan bidra till ökad trygghet och självständighet för den enskilde”.

Det kommer att finnas ett växande behov av kvalificerad arbetskraft, vilket innebär att nämndernas verksamhetsområden står inför en stor utmaning. Det kommer att bli svårt och förenat med stora kostnader att rekrytera tillräckligt med personal. För att hantera situationen behövs ett nytt tänkande, nya lösningar och utvecklade metoder för att uppnå en ekonomi i balans med god och bra kvalitet för att ge bra vård och omsorg till nämndernas allt fler brukare. Detta ger oss möjlighet att utveckla konkurrenskraftiga lösningar på ett område där vi vet att behoven är stora och där det finns en efterfrågan nationellt. Om vi använder våra styrkor på ett klokt sätt kan den utmaning som den förändrade befolkningsstrukturen och nya behov innebär vändas till nya möjligheter.

Idag är de vanligaste teknikstöden inom vård och omsorg trygghetslarm och spisvakt, de finns tillgängliga i nästan alla kommuner i Sverige. Larvmatta eller passagelarm förekommer i relativt stor omfattning men det är ännu ovanligt med IKT, teknikstöd för kommunikation som anpassad telefoni och datorer med internet¹. Fördelarna med välfärdsteknologi uppmärksammas allt mer och i takt med att det kommer många nya produkter och tjänster som underlättar vardagen har attityden till välfärdsteknologi blivit mer positiv. Användandet av ny IKT kan ge ökad frihet och integritet. Det möjliggör bland annat att brukaren snabbt får stöd och för vårdgivaren eller anhöriga är det enkelt att få kontakt med brukaren oberoende av tid och plats. Det kan bidra till att frigöra tid för personal åt sådant som verkligen kräver mänskliga kontakter samt även öka möjligheterna för brukare att leva tryggt i hemmet så länge de önskar samt bidra till ett mer aktivt liv, delaktighet i samhället och ett högre välbefinnande. Insatser ska utformas så att den enskilde inte dras in i onödiga behovs- och beroendesituationer.

I strategin för *Nationell e-hälsa* beskrivs att e-tjänster ska stödja, engagera, motivera och underlätta för individer och att individen ska ”erbjudas individuellt anpassad service och interaktiva e-tjänster för att kunna utöva delaktighet och självbestämmande utifrån sina egna förutsättningar”².

¹ Välfärdsteknologi inom äldreomsorgen - En kartläggning av samtliga Sveriges kommuner, HI 2012

² S2010.020.

Brukarperspektiv och individnytta

Nämnden för hälsa och omsorg (NHO) och äldrenämnden (ÄLN) beskriver sina uppdrag och ansvar med utgångspunkt i ett medborgarperspektiv vilket ställer krav på lyhördhet och fungerande dialog med medborgarna. Nämnderna har en stark tilltro till människans inneboende kraft, förmåga och vilja att ta ansvar för sin egen livssituation. Allt utvecklingsarbete ska därför ha sin utgångspunkt i individnytta och individens ökade livskvalitet. Medborgares uppfattning om vad som är bra för just dem måste i högre grad bli utgångspunkt för den vård och omsorg som tillhandahålls. Att tidigt involvera brukare och dess anhöriga med till exempel partnerskapsmodellen är därför en framgångsfaktor³. Erfarenheten är att det leder till en större verksamhetsnytta.

Införandet av e-insatser bör ses som ett komplement av och inte som en ersättning för de vanliga insatserna. Därtill ska e-insatser utformas utifrån individens behov, med stöd av socialtjänstlagen och med syfte att öka livskvalitet. Vidare bör nämnderna inte satsa på en enstaka tjänst eller teknik, utan flera tjänster som kompletterar varandra.

Samarbete

E-delegationen har lämnat förslag till en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (SOU 2009:86). Strategin anger att myndigheterna ska utgå från medborgarnas och företagets behov när de utvecklar e-tjänster. Hela samhällets utvecklingsförmåga och innovationskraft ska tas tillvara. Myndigheterna ska samverka med varandra och privata aktörer för att ta fram gemensamma e-tjänster. Även i *Med medborgaren i centrum* (regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, nr 2012.37) beskrivs målsättningar för arbetet med att förstärka myndigheternas förmåga att samverka digitalt i förvaltningsgemensamma IT-frågor. Fler förvaltningsgemensamma digitala tjänster ska bidra till att förenkla vardagen för privatpersoner och företag. De ska utformas efter användarnas behov, vara enkla och säkra att använda, och vara lätta för medborgare att hitta

Det är en vilja att nämnderna förstärker samverkan mellan kommun, landsting, universitet och lokalt näringsliv samt övriga intressenter. IVE uttrycker att kommunen bör ta en koordinerande roll i förstärkning av branschkluster inom ITK, energi/miljö och hälsa. För att nämnderna ska nå sina ambitioner vad gäller den framtida utvecklingen krävs utvecklade former för förtroendeskapande samverkan på alla nivåer med övriga huvudmän och aktörer. Det innebär att stödja utvecklingen av en marknad som innefattar företagande, idéburna aktörer och enskilda människors insatser där nya idéer och tjänster utvecklas hela tiden. Förutom ökad valfrihet och höjd kvalitet för den enskilde bidrar det till näringslivsutveckling och andra positiva samhällsekonomiska effekter. Inriktningen är ett väl fungerande samarbete med individen i centrum.

³ *Partnerships In Family Care: Understanding the Caregiving Career*. Mike Nolan, Open University Press, 2003.

Metoden för samverkan ska vara *Utveckling i Samverkan*⁴. Vägledningen har tagits fram av E-delegationen för att stödja samverkan över organisationsgränser och är ett led i regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning där ambitionen är att den offentliga sektorn ska samverka via förvaltningsgemensamma tjänster och standarder. Vägledningen är tänkt att vara ett stöd i arbetet med att utveckla effektivare offentliga tjänster för företag och privatpersoner. Syftet med vägledningen är också att utgöra ett gemensamt ramverk för att bland annat säkerställa kvalitet och gemensamma förväntningar och krav på utvecklingsarbetet. ”Lyckad samverkan förutsätter att de aktörer som samverkar kring utveckling och förvaltning delar en gemensam målbild och förståelse för omfattningen. Samverkan måste utgå från privatpersoners och företags behov och bedrivs med inriktningen att effektivisera offentlig sektor utifrån ett koncernperspektiv. Beslut om att påbörja samverkan måste därför baseras på analyser av samtliga kostnader och nyttor och hur dessa kan realiserars”⁵.

Innovation

Enligt Innovationsrådets slutbetänkande finns det flera olika typer av innovationer⁶. De olika typerna kombineras ofta i verkligheten. Alla fem innovationstyper är högst relevanta för innovationer i offentlig verksamhet och kan sammanfattas i två huvudsakliga kategorier: *utveckla tjänster/produkter och service* för människor och företag samt om *utveckling av hela system*.

Vikten av en innovativ offentlig verksamhet framhålls i internationella sammanhang, bland annat inom EU och FN⁷. En ökad innovationsförmåga inom offentlig sektor är också av avgörande betydelse för att utveckla och höja kvaliteten i den svenska välfärden. Detta framhålls i *den nationella innovationsstrategin* som publicerades av regeringen hösten 2012⁸. I den nationella innovationsstrategin poängteras bland annat vikten av en offentlig verksamhet som är innovativ och som driver efterfrågan på innovation. I studien *Från eldsjälens drivna innovationer till innovativa organisationer* understryks vikten av att börja förändringar i mindre skala och ge eldsjälar ett mandat att driva innovationsprocesser för att få igång förändringar i offentlig sektor⁹. Innovationsprocesserna i offentlig verksamhet måste utgå från kund/brukar- och samhällsnyttan och i hög grad bedrivs i samverkan med andra. Det finns dock många hinder som behöver undanröjas för att kunna åstadkomma en innovativ verksamhet. Att efterfråga och utveckla innovation kräver en god kompetens avseende strategier, processer, styrning och ledning, innovationsupphandling, kommunikation och marknadsföring. Dessutom krävs ofta ett öppet förhållningssätt baserat på olika typer av samarbeten inom och utanför den egna organisationen.

⁴ *Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan*. E-delegationen, 2013.

⁵ Sid 5. *Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan*. E-delegationen, 2013.

⁶ *Att tänka nytt för att göra nytta*. SOU 2013:40.

⁷ *EGovernment Survey 2012*. United Nations report

⁸ N2012.27

⁹ *Rapport VR 2013:01*. VINNOVA februari 2013

Ett exempel på ett lyckat innovationsprojekt är landstingets projekt *Innovation Akademiska* där man tar tillvara innovativa idéer från den egna personalen och bistår med hjälp att kommersialisera produkterna. Man erbjuder även företag tillgång till en medicinteknisk testbädd.

Det finns olika sätt att gripa sig an ett utvecklings- och innovationsarbete. Då nämndernas verksamhet måste bedrivas på ett smartare sätt, genom att exempelvis använda innovativa IT-lösningar, nya arbetsprocesser och nya lösningar för att kunna vårda i hemmet kan upphandling av innovation och innovationsvänlig upphandling stödja framtida lösningar och affärsidéer. Förutom att stimulera nya lösningar som effektiviserar och förbättrar välfärdstjänsterna, bidrar det också till att näringslivet kan utveckla nya produkter som kan säljas på marknaden.

Ett annat angreppssätt kan vara testbäddar. Testbäddar inom hälso- och sjukvård och äldreomsorg gör det möjligt för företag att utveckla, testa och införa nya produkter, tjänster och organisatoriska lösningar i nära samarbete med personal inom vård- och omsorg. Innovationer som tas fram genom sådan samverkan kan samtidigt skapa nya affärsmöjligheter i företag och bidra till ekonomisk tillväxt.

Nämnderna behöver även utveckla sociala innovationer inom vården och omsorgen genom att bättre tillvarata kompetens och samtidigt medverka till att fler innovativa affärsidéer riktade mot nämndernas verksamhetsområde blir verklighet.

Inriktningsmål och uppdrag i IVE

IVE för 2014-2017 uttrycker att kommunen med bibehållen ekonomi i balans ska fortsätta utvecklingen till en hållbar attraktiv kommun, såväl inom staden som på landsbygden och att kommunens verksamhet ska ha fokus på välfärdens kärna.

Uppsala ska vara bland Sveriges modernaste när det gäller att söka lösningar inom alla områden genom att organisationen ska vara effektiv och lyhörd mot initiativ från enskilda, företagare och organisationer. Den kommunalt finansierade verksamheten måste på alla nivåer, bland annat med hjälp av ny teknik, höja sin effektivitet såväl i vad som ska göras som hur det ska utföras. Därför ska moderna och användarvänliga IT-system vara en naturlig del av verksamheten i syfte att ge högre service till medborgarna. Under 2013 gavs ett uppdrag till alla nämnder ”att genomföra minst en innovationsupphandling där så är möjligt” och för 2014 ges ett uppdrag till ÄLN och NHO ”att ta fram en handlingsplan för hur IT och ny teknik kan användas som ett hjälpmedel i det förebyggande arbetet”.

Projektmål

Projektets övergripande mål är att nämnderna som offentlig aktör åstadkommer en förstärkt medborgarnytta genom införandet av e-insatser i ordinärt boende samt skapar förutsättningar för ett kontinuerligt innovationsarbete inom sina verksamhetsområden.

Resultatmål för etapperna

Övergripande Att extern finansiering söks för projektets olika etapper.

Att E-delegationens samverkansmodell används i alla etapper i arbetet och att därmed strukturerade samverkansformer för innovationsarbete skapas.

Etapp 1 Att en förstudie, inklusive behovsidentifiering, genomförs i syfte att ta fram beslutsunderlag för planeringsprojektet, etapp 2.

Att en utbildningsplan tas fram utifrån identifierade behov och genomförs.

Etapp 2 Att ett planeringsprojekt genomförs i syfte att ta fram en projektbeskrivning för ett eller flera pilotprojekt som ska kunna genomföras med intern eller extern finansiering

Etapp 3 Att *minst* ett pilotprojekt genomförs

Etapp 4 Att kunskap kring innovationer generaliseras i och med att ett arbetssätt för stödjande och främjande av innovationer inom organisationen tas fram

Effektmål för projektet

Kortsiktigt

- Att kunder/brukare och anhöriga uppfattar att de ges ökad delaktighet och fler påverkansmöjligheter i utformningen och kvaliteteten av beviljade insatser i ordinärt boende.
- Att trygghetsskapande e-tjänster utvecklas som och brukare och i förekommande fall anhöriga har tillgång till.
- Att kunskapen i organisationen kring brukarinflytande, välfärdsteknologi, IKT och innovationer ökar.

Långsiktigt

- Att kunder/brukarna och anhöriga är trygga och jämställda genom att villkoren, delaktigheten och tillgängligheten är lika för alla.
- Att projektets genomförande leder till behovsdrivna innovativa tjänster, varor, metoder och processer.
- Att Uppsala kommun uppfattas som en av Sveriges absolut modernaste kommuner när det gäller kommunikation, information och IT-struktur.
- Att Uppsala är en kommun där alla människors lika värde, inneboende kraft och kreativitet respekteras och tas tillvara genom att var och en får möjlighet att påverka sin livssituation i en långsiktigt hållbar miljö som präglas av positiv dynamik, öppenhet och gemensamt ansvar.

Omfattning

Projektet omfattas av förstudie, planering och genomförande av ett eller flera identifierade pilotprojekt samt en del för generaliserande av inhämtade erfarenheter och ny kunskap, det vill säga framtagandet av ett arbetssätt som stödjer och främjar innovationer.



Etapp 1 - förstudie

Förstudien ska förbereda organisationen på vad som krävs för att genomföra ett pilotprojekt inom området innovationer och e-tjänster. I förstudien ingår det att utreda och svara på frågeställningarna nedan. Förstudien ska baseras på dokumentstudier, omvärldsbevakning och intervjuer, där projektledaren tar in de referenspersoner som behövs för att säkerställa resultatet. Förstudien kommer att vara underlag för beslut om initierande av pilotprojekt och ska vara klar för rapportering till nämnderna i januari 2014. Under förstudien ska styrgruppen kontinuerligt informeras om hur arbetet framskrider och slutrapport ska redovisas för ÄLN och NHO.

Organisationens förutsättningar för att arbeta med e-tjänster och innovationer

För att säkerställa ett gott projektresultat ska organisationens förutsättningar för att arbeta med e-tjänster och innovationer tas fram. Denna inventering görs i samband med risk- och konsekvensanalysen där även åtgärder utifrån eventuella identifierade risker tas upp.

Möjliga användningsområden för e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT

Förstudien ska genomföra en behovsidentifiering och basera analysen av möjliga användningsområden för e-tjänster och innovationer på fakta:

- Det ska göras klart vad e-tjänster, välfärdsteknologi och ITK ska uppnå och vilka effekter som är önskvärda. Frågan om vad som ska åstadkommas hanteras utifrån identifierade behov, förutsättningar och önskemål.

- Det bör även klargöras för vilka målgrupper välfärdsteknologi är aktuell. Lösningarna är till stor del beroende av behoven och de önskvärda effekterna.
- Utifrån verksamhetsförnyelse, ökad livskvalitet och valfrihet för kunderna/brukarna göra en etisk konsekvensanalys.
- Efter behovsidentifiering och etisk konsekvensanalys ska val av insatser och andra e-tjänster värderas, och sedan vilken teknik som stödjer vald insats eller e-tjänst.

Utbildning och information

Ett hinder i utvecklings- och innovationsarbete är bristande kunskap inom området och det finns fortfarande för liten förståelse för möjligheterna med e-tjänster, välfärdsteknologi och IKT i organisationen och hos nämndernas utförare. För att kunna genomföra denna del i förstudien framgångsrikt är det av största vikt att tillfrågade representanter för kunder/brukare, anhöriga och organisationen har kunskap och förståelse för e-tjänster, välfärdsteknologi och innovationsarbete. Det förekommer även ett visst förändringsmotstånd bland medarbetare och en oro att datorer och teknik ersätter mänsklig kontakt. Andra vanligt förekommande utmaningar som lyfts fram är avsaknaden av information, infrastrukturproblem, bristande användarvänlighet och teknikrädsla bland brukare och anhöriga¹⁰. För att få till stånd en fortsatt bra utveckling är information och utbildning, riktad till kunder/brukare och anhöriga samt organisationen, av största vikt.

Beslutsprocessen för e-insatser tar sin grund i flera regelsystem; socialtjänstlagen, personuppgiftslagen, patientdatalagen och kommunallagen. Det ställer höga krav på biståndsbeslut och att biståndshandläggaren är kunnig om tjänster och dess alternativ.

Utbildningsinsatserna bör under perioden för förstudie och till viss del planeringsprojekt innefatta en medveten satsning på ökad kunskap i organisationen gällande e-tjänster, välfärdsteknologi, IKT, innovationer och bra arbetssätt för främjande av innovationer samt kring metoder för medborgar- och brukarinflytande. Detta eftersom ”en ständigt lärande organisation med fortlöpande utvärdering och utveckling av nya arbetssätt och behandlingsmetoder är en förutsättning för att kunna erbjuda kunskapsbaserade insatser och en förbättrad hälsa, ”¹¹

Juridiska och etiska frågeställningar

Innovationer och användning av e-tjänster och välfärdsteknologi ställer flera frågor på sin spets. Många av dessa berör etiska eller juridiska frågeställningar där reglerna är klara men tillämpningsområdena är nya eller ännu inte prövade. Utifrån gällande lagstiftning ska förstudien utreda hantering av IT-säkerhet, sekretess och lagring, samtycke och överlåtelseavtal – försäkring och ansvar, avtalsskrivning, krav och villkor. Förstudien ska även ta fram förslag på utformning av anvisningar där sådana saknas. Affärsjuridisk kompetens kommer att krävas för att tolka och senare teckna avtal med leverantörer.

¹⁰ Välfärdsteknologi inom äldreomsorgen - En kartläggning av samtliga Sveriges kommuner, HI 2012

¹¹ Nationell e-hälsa, sid 17. S2010.020.

Förstudien ska även ta reda på möjligheter för biståndsbeslut för e-insatser i ordinärt boende, samt eventuella hinder gällande rättssäkerhet. Att beakta här är att ”införandet av nya e-hälsotjänster ger stora möjligheter till högre kvalitet, bättre säkerhet och ny forskning. Samtidigt finns en förstälig oro för att känsliga personuppgifter kan hamna i fel händer. Noggranna integritetsöverväganden måste därför alltid vara en integrerad del i såväl utveckling som tillämpning av e-hälsotjänster.”¹²

Affärs- och samverkansmodeller

Förstudien ska utreda på vilket sätt samverkansmodellen kan användas (utifrån relationen kommun, universitet, landsting, övriga intressenter och näringsliv) och svara på vilka som ska delta i arbetet och ta ställning till hur man involverar medarbetare, brukare och anhöriga¹³.

Förstudien ska ta fram underlag för att visa på möjligheter för ersättning mellan kommun, brukare, tjänste-/produktleverantörer och utförare. Hur finansiering och betalning av e-tjänster ska ske bestäms av den affärsmodell som anses lämplig. Genom affärsmodellen finns det stora möjligheter att styra användningen och införandet av e-insatser oavsett om det gäller en privat eller kommunal utförare. Förstudien ska även definiera roller och ansvar för beställare, utförare och tjänsteleverantör, gällande vem/vilka som ska tillhandahålla, sköta och administrera e-insatserna.

Finansiering och kostnadsberäkning

Erfarenheter kring införande av välfärdsteknologi, e-tjänster och innovationer visar att vinster kan göras för såväl individen som för kommunen avseende högre livskvalitet och minskade kostnader och därför bör en kostnadsberäkning göras på effekter på längre sikt¹⁴.

Förstudien ska ta fram underlag för nämndernas finansiering av pilotprojekt/-en samt utreda och om möjligt söka extern finansiering. Nämnderna kan till exempel söka ett planeringsbidrag från Vinnovas FröN för att utveckla en innovativ idé, etablera en projektgrupp, arbeta fram en projektbeskrivning samt ta fram en plan för genomförande av idén¹⁵. Andra möjliga medel att ta del av kommunsstyrelsen utvecklingsmedel för e-tjänster för ett pilotprojekt för e-tjänster inom ramen för insatser i ordinärt boende.

¹² Nationell e-hälsa, sid 20. S2010.020.

¹³ Vägledning Metod för Utveckling i Samverkan. E-delegationen, 2013.

¹⁴ Att införa e-hemtjänst, HI

¹⁵ FRÖN – ökad innovation i offentlig verksamhet - Vinnova

Kostnad för förstudie

Aktivitet	Kostnad
Kontoret för hälsa, vård och omsorg tilldelar resurser för projektledning (projektledare på 100 % från och med september 2013), styrning och referensgrupp	0 kr
Utredningsarbete med extern konsult (tre veckor)	125 000 kr
Kommunikations- och utbildningsinsatser för kunder/brukare, anhörig och medarbetare i syfte att förstå komplexiteten med brukarinflytande, e-tjänster, välfärdsteknologi och innovationsarbete	50 000 kr
Övriga kostnader i samband med förstudie	25 000 kr
Summa kostnad	200 000 kr

Förstudien kommer att vara underlag för beslut om initierande av pilotprojekt och ska vara klar för rapportering till nämnderna i januari 2014. Under förstudien ska styrgruppen kontinuerligt informeras om hur arbetet framskrider och slutrapport ska redovisas för ÄLN och NHO.

Äldrenämnden

Ebba Busch Thor
Ordförande

Annie Arkeback Morén
Sekreterare