



Nattkameran som ger ökad trygghet

Alla människor vill i grunden vara självständiga, delaktiga och trygga. Den övertygelsen är grunden för Västerås framgångsrika satsning på e-hemtjänst. Med öppenhet för digital teknik har den traditionella tjänsten för natttillsyn förändras i grunden. Framgångsreceptet har varit brukarnas delaktighet, engagerade medarbetare och en modig ledning.

Individens behov som ledstjärna

Sedan 2013 erbjuder Västerås stad e-hemtjänst som komplement till traditionell hemtjänst. Digitalt stöd i hemtjänsten gör det möjligt att bo kvar längre i den egna bostaden med ökad trygghet och självständighet. Samtidigt innebär tjänsten en nettobesparing och medarbetare får tid över för brukare med större behov.

E-hemtjänst innebär att digital tillsyn kan beviljas som bistånd enligt socialtjänstlagen. En av tjänsterna är tillsyn via nattkamera. Idag används nattkameran av mer hälften av alla som får natttillsyn i Västerås. Mats Rundkvist, strateg för välfärdsteknologi och e-hälsa, Sociala nämndernas förvaltning, Västerås stad berättar:

- *Biståndshandläggaren informerar om möjligheten, men det är helt frivilligt att ta emot erbjudandet.*

Idén till e-hemtjänst och nattkamera tog sin början år 2005 då man intresserade sig för en IT-baserad stödtjänst för äldre anhörigvårdare. Tjänsten började användas i staden och la grunden för att

Äldrenämnden valde att prioritera hemtjänst på distans. Ett projekt startades med uppdrag att ta reda på och förstå hur man gör för att införa digital teknik inom äldreomsorgen.

95 procent fortsätter med nattkamera

Efter en försiktig start med nattkamera hos några brukare finns nu en stark efterfrågan på tjänsten. Av de som provar nattkameran väljer 95 procent att fortsätta. Värdet för brukaren är främst integritet och att inte bli störd. Även anhöriga och grannar blir störda av nattpatrullen i form av ljud från bilar, portar och trappor. Många beskriver att sömnen störs inför och under besöket av personalen, enligt Mats Rundkvist.

På grund av upplevd otrygghet hos personalen genomförs många nattuppdrag av två personer även om arbetsuppgiften i sig inte kräver det. Med digitala lösningar kan tillsynsbesök nattetid göras effektivt och miljövänligt. Dessutom kan besöken göras oftare när behov finns.

Innovationsarbetet kring nattkamera och annan teknik är en ekonomisk utmaning eftersom vinsterna och insatserna inte följer den traditionella budgetlogiken. För Västerås del har det medfört en delad ersättningsmodell mellan beställare och utförare som eftersträvar en vinstdelning mellan parterna.

- *Ledningen har betonat nyttan av e-hemtjänst med Nattkamera och skapat incitament så att utföraren tjänar på att använda e-hemtjänsten. Ersättningsmodellen kan ses som en möjliggörare för att driva innovationsarbete.*

Invändningar mot teknik hos äldre

Nattkameran har tagits emot väl av brukarna. Förklaringen till detta är att staden genomgående arbetat med brukarmedverkan och medskapande där teknik presenterats, testats och utvärderats.

- *Den mänskliga reflexen invänder mot teknik för äldre. Men oftast kommer synpunkterna från de som står vid sidan av.*

I Västerås har man även valt att arbeta aktivt med media. Det har bland annat gjorts ”hemma hos” reportage i lokaltidningar. Nöjda brukare är viktiga ambassadörer för förändring, deras upplevelser ger legitimitet för stadens utvecklingsarbete.

Bjud in ledningen till upplevelse

Grunden för Västerås framgångsrika utveckling har varit brukarmedverkan i alla delar av arbetet. En annan viktig framgångsfaktor är ”rätt person på rätt plats”, exempelvis socialdirektör, strateger och projektledare. Ledningen i Västerås har visat mod utifrån devisen ”Vi gör så gott vi kan och om rättsläge uppstår så rättar vi oss om vi får kritik”. Ledningen har även satt av mycket tid för möten och inspirationsdagar. Politiker och tjänstemän har fått träffa brukare och personal och även själva provat tekniken.

ned



Stort nationellt intresse

E-hemtjänsten har skapat stor nyfikenhet hos andra verksamheter och byggs nu successivt ut i fler kommuner. Satsning på e-hemtjänst har fått utmärkelser som exempelvis Guldlänken 2015, liksom Vitalis-stipendiet från Tieto och Svenska Mässan. Priserna tilldelades Mats Rundkvist tillsammans med tidigare kollegan Maria Gill.

Det finns en stor potential att sprida e-hemtjänst till fler kommuner. Även Västerås arbetar med att sprida tjänsten till fler brukare. Nu tittar man exempelvis hur konceptet kan anpassas och överföras till kommunens äldreboenden.

För att öka möjlighet för kunskaps- och erfarenhetsutbyte inom kommunal välfärdsteknik startades år 2015 Nationell mötesplats för välfärdsteknologi och eHälsa (MVT) i ett samarbete mellan Västerås stad, Sveriges Kommuner och Landsting och Vinnova. Mötesplatsen har efter två år etablerats som en central kunskapsarena för kommunal välfärdsteknik inom äldre- och socialomsorgen.

Mats Rundkvists tips för innovationsarbete

Avslutningsvis delar Mats Rundkvist med sig av några tips och lärdomar från arbetet med e-hemtjänst inom Västerås stad.

- ✓ Vi pratar aldrig om att förankra – vi bjuder in till medskapande. Ta med de som berörs tidigt i processen; brukare, anhöriga och personal.
- ✓ Som utvecklingsledare bör man använda stödfunktioner, som exempelvis ekonomi, IT och upphandling. Att man ber om hjälp kring *hur* man ska genomföra och implementera innovationen – inte *om*. Det är inte stödfunktionernas uppgift att bestämma *vad* som skall göras, menar Mats Rundkvist.

FAKTA

Natttillsyn via kamera

En kamera som "ser i mörker". Personal i hemtjänsten kan via dator och kamera se en rörlig bild av sängen och sovrummet. Ingen röstkommunikation är möjlig. Det är bara en envägskommunikation avsedd för tillsyn nattetid. Säkerhetsnivån är hög och endast behöriga kan använda kameran. Ingen inspelning sker och tillsyn sker endast vid i förväg överenskomna tillfällen. Nattkameran har visat sig fungera bra på de flesta håll i Sverige där den provats, oavsett bredbandsutbyggnad.

Välfärdsteknik

Digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning. (Källa: Socialstyrelsen)

NATTKAMERAN UT ETT INNOVATIONSPERSPEKTIV

Vad är innovationen?

Hemtjänsten erbjuder den traditionella tjänsten natttillsyn på ett helt nytt sätt (tjänsteinnovation) genom användning av digital teknik (produktinnovation). Det har i sin tur lett till genomgripande förändring i hur tjänsten levereras (processinnovation), vilket i sin tur reducerar kostnaderna för att tillhandahålla tjänsten (organisatorisk innovation).

Konkreta resultat

- Natttillsyn via kamera
- Trygghet på natten utan störande fysiska besök
- Miljö- och resurseffektiv tjänst

Gynnsamma faktorer

Inom innovationsforskningen finns ett antal faktorer som anses stödja innovationsförmågan. I fallet Nattkameran kan följande faktorer kännas igen:

- Perspektivskifte genom behovsdriven utveckling. Ett "utifrån och in" perspektiv på verksamheten ger potential att tänka nytt
- En riskvillig och lyhörd ledning som stödjer utveckling av idén och avsätter resurser
- Eldsjälar och engagerade medarbetare som ambassadörer
- Tvärfunktionellt arbete som bygger på samarbete mellan olika funktioner i organisationen
- Långsiktigt systematiskt utvecklingsarbete där nya idéer utvecklas, testas och implementeras

LÄSTIPS

För att läsa mer om att införa e-hemtjänst och erfarenheter från Västerås stad:

<http://www.hi.se/Global/dokument/publikationer/2012/12366-att-infora-e-hemtjanst.pdf>

UTMANINGAR

- Invändningar mot teknik i äldreomsorgen
- Bristande funktionalitet mellan olika IT-stöd
- Minska risken för driftstörningar

FRAMGÅNGSFAKTORER

- Bjudit in ledning till möten, verkstad, upplevelser
- Gör brukarna delaktiga och utgå från deras behov
- Engagerade personer i organisationen "rätt person på rätt plats"
- Modig ledning
- Storleken på kommunen