

PM Kartläggning välfärdsteknik

Bilaga 5

Kontaktperson

Samuel Jacquet 08 508 36 295

Ann-Kristin Ingemarsson 08-508 36 236

Kartläggning välfärdsteknik

Inledning

Enligt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen ska stadens äldreomsorg präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

I stadens färdplan för äldreomsorgens utveckling lyfts sammanhållen digitaliseringsutveckling med gemensamma lösningar fram.

Enligt Stockholms stads kvalitetsprogram ska staden tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Gemensamma lösningar och horisontellt samarbete inom staden och i förhållande till andra myndigheter anges som avgörande i digitaliseringsarbetet.

I enlighet med stadens kvalitetsprogram och färdplan anser äldreförvaltningen att det är viktigt och värdefullt med utveckling, införande och användande av olika typer av digitala verktyg inom stadens äldreomsorg.

Det pågående arbetet med att ta fram en stadsövergripande digitaliseringsplan inom äldreomsorgen är ett exempel på sammanhållen digitaliseringsutveckling, arbetet med en strategi för trygghetsskapande teknik på vård- och omsorgsboenden ett annat.

Kartläggningen av teknik som har genomförts under hösten 2022 ger en bra överblick över goda exempel på hur teknik används inom äldreomsorgens verksamheter. Under kartläggningen har också utmaningar och verksamheternas behov av stöd inom området framkommit och blir en bra grund för stadens intensifierade arbete inom välfärdsteknik och digitalisering

Bakgrund

Strategi 2017

I budget för 2016 fick äldrenämnden i uppdrag att utreda och i samarbete med stadsdelsnämnder, Micasa och servicenämnden fastlägga en strategi för upphandling av trygghetslarm (trygghetsskapande teknik) i särskilt boende. Äldrenämnden föreslog i november 2017 att respektive stadsdelsnämnd ansvarar för upphandling av trygghetsskapande teknik på vård- och omsorgsboenden.

Stimulansmedel 2022

Stockholms stad tilldelades 2022 cirka 10,2 miljoner kronor i statliga stimulansmedel för digital utveckling inom äldreomsorgen. Syftet med medlen var att förbättra förutsättningarna för verksamhetsutveckling inom äldreomsorgen genom digitalisering. I Stockholms stad har äldrenämnden uppdraget att administrera och fördela stimulansmedlen till stadens verksamheter inom äldreomsorgen. Initiativet till uppdraget kom från äldreförvaltningen som såg behov av en kartläggning för att genomföra angränsande budgetuppdrag och ha underlag för att leda utvecklingen inom stadens äldreomsorg. Äldrenämnden fattade i juni beslut om fördelning av stimulansmedlen där en del av medlen avsattes till resurs för kartläggning av befintlig teknik inom äldreomsorgen.

Äldreförvaltningen anställde i september en strateg med tidsbegränsat uppdrag att detaljerat kartlägga främst trygghetsskapande teknik på vård- och omsorgsboenden och servicehus. Även delar av användningen av teknik för en meningsfull vardag togs med. Syftet med uppdraget var att skapa ett underlag för stadens fortsatta arbete med att utforma strategier och leda och samordna ett verksamhetsnära stöd i införandet av välfärdsteknik inom äldreomsorgen. Arbetet med kartläggningen startade den 1 september 2022 och har omfattat alla stadsdelsförvaltningar.

Kartläggningens inriktning och avgränsningar

Kartläggningens huvudsakliga fokus har varit stadsdelsförvaltningarnas trygghetsskapande teknik och välfärdsteknik inom servicehus, särskilda boenden i stadens egen regi och de särskilda boenden som drivs genom entreprenad. Även öppna träffpunkter och aktivitetscenter har tagits med i kartläggningen för att få en inblick i teknik som används samt av stadens utbud av utbildningar och stöd inom äldres digitala vardag.

I kartläggningen har stadsdelsförvaltningarna fått redogöra för vilka avtal de har kring trygghetslarm, annan teknik och hur de bedömer

att trygghetslarmen och tekniken fungerar. Vidare har stadsdelsförvaltningar fått frågor om bland annat digitala låssystem, digital träningsutrustning och interaktiva spel med digitala inslag. En viktig del av kartläggningen har varit stadsdelsförvaltningarnas och verksamheternas upplevelse av möjligheter till wifi och uppkoppling till nätverk. Det gäller både för verksamhetens behov av nätverk men också med stockholmarens fokus – vilka möjligheter finns det för den boende att koppla upp sig. Kartläggningen har även fokuserat på vilken teknik som används, vilken teknik som håller på att införas och vilka utmaningar man ser inom området.

Begreppsförklaringar

Med trygghetsskapande teknik avses i detta dokument teknik som innebär en säkerhet för den boende och i kartläggningen avser trygghetslarm och annan larmutrustning.

Välfärdsteknik har en vidare mening och avser teknik som ökar meningsfullheten och självständigheten för den äldre.

I kartläggningen används begreppet särskilt boende, vilket innefattar både vård- och omsorgsboende, växelvård, korttidsboende och servicehus. Om begreppen vård- och omsorgsboende eller servicehus används beskrivs en situation som endast avser den boendeformen. Verksamheter är ett ytterligare begrepp som används frekvent i kartläggningen här innefattas vård- och omsorgsboende, korttidsboenden, växelvård, servicehus, öppna träffpunkter och aktivitetscenter.

Avgränsning

Avgränsningar i uppdraget har gjorts av tidsskäl. Av den anledningen har inte enskilda besök genomförts på öppna träffpunkter. Inom äldreomsorgen används program och appar inom e-hälsa samt många medicintekniska hjälpmedel av olika slag men sådan teknik har inte omfattats av kartläggningen.

Välfärdsteknik inom hemtjänst i ordinärt boende och dagverksamhet har inte heller ingått i kartläggningen. I ett fortsatt arbete med att stötta stadsdelsförvaltningarna med att införa digitala lösningar så behöver dessa områden kartläggas och fördjupningar göras inom delar av de områden som kartlagts.

Metod

Kartläggningen startade med att stadsdelsförvaltningarna utsåg kontaktpersoner för kartläggningen via en enkät. De som representerat stadsdelsförvaltningarna har varit avdelningschefer, enhetschefer, verksamhetsutvecklare, verksamhetscontrollers,

verksamhetschefer, IT-strateger, IT-samordnare och digitala stödjare. Vissa stadsdelar hänvisade till att kontakt kunde tas direkt med verksamheterna då de hade en bättre helhetsbild över välfärdstekniken. Möten som bokades med kontaktpersonerna skedde huvudsakligen på plats men i vissa fall digitalt. Utöver möten förekom dialog via e-post. Ett sammanställt underlag har skickats tillbaka till samtliga kontaktpersoner för att säkerställa att tolkningarna av kartläggningen i respektive stadsdelsförvaltning är korrekt.

Nästa fas i kartläggningen var besök på vård- och omsorgsboende och servicehus. Möten skedde på plats eller digitalt. De som bidrog med underlag var verksamhetschefer, biträdande verksamhetschefer i vissa fall var även larmansvarig med. Utöver möten med stadsdelsförvaltningar och verksamheterna har kontakt med S:t Erik Kommunikation AB (STEK) skett.

För att få en så heltäckande bild som möjligt har besök gjorts på vård- och omsorgsboenden av olika storlekar och på avdelningar med somatisk- eller demensinriktning. Besök har även gjorts på vård- och omsorgsboenden som drivs genom entreprenad, boende som har växelvårdsplatser, korttidsboenden, profilinriktning samt servicehus. Utöver kartlägningsarbete centralt på stadsdelsförvaltningarna har kompletterande underlag inhämtats via e-post för de boenden som inte besökts.

Underlag om träffpunkter har lämnats av kontaktpersoner men besök har inte gjorts på träffpunkter utöver de aktivitetscenter som varit i direkt anslutning till ett vård- och omsorgsboende eller servicehus. För att få en mer heltäckande bild av teknikanvändning och utbud av utbildningar riktade till äldre boende i Stockholm har en enkät skickats till enhetschefer för träffpunkter och mötesplatser.

Angränsande uppdrag

Det finns ett flertal angränsade uppdrag som antingen fokuserar på att utöka digitaliseringen och att förbättra förutsättningar att använda välfärdsteknik och trygghetsskapande teknik. En gemensam målsättning för uppdragen är att ge stockholmarna goda förutsättningar att ta tillvara på de fördelar som en digitalisering kan medför.

- Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och i samråd med stadsdelsnämnderna och Micasa Fastigheter i Stockholm AB ta fram en sammanhållen digitaliseringsplan för äldreomsorgen
- Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna upprätta en stadsgemensam strategi för trygghetsskapande teknik på vård- och omsorgsboenden

- Äldrenämnden ska leda och samordna ett verksamhetsnära stöd i införandet av välfärdsteknik inom äldreomsorgen
- I samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna arbeta för att stadens socialtjänst ska bli mer innovativ genom att exempelvis utveckla användandet av digitalisering, e-tjänster och välfärdsteknik med fokus på stöd och service
- Äldrenämndens pågående arbete med att stötta stadsdelsförvaltningarnas arbete med interna trygghetslarm

Trygghetslarm på särskilda boenden

Trygghetslarm ingår i standarden på särskilda boenden och är en grundförutsättning för att kunna bedriva en trygg och säker äldreomsorg. Trygghetslarm kan ha olika funktioner: dels en larmknapp varmed hjälp kan påkallas av någon i en nödsituation och dels ett passivt larm där till exempel en sensor kan tolka rörelser och larma till personal utan att den boende aktivt behöver trycka på en larmknapp.

Trygghetslarmets säkerhets- och trygghetsskapande funktion utgår från den boende som kan kalla på hjälp genom en larmknapp och personalen får en indikation i sin larmtelefon att den boende behöver hjälp. Vissa larm har en talfunktion och då har den boende möjlighet att tala direkt med personalen som besvarar larmet. Några servicehus har trygghetslarmen kopplade till Stockholms stads trygghetsjour. Trygghetsjouren tar emot larmen och skickar vidare dem till personal på servicehuset.

Om det uppstår fel på trygghetslarmen har det en stor påverkan både för de boende, personal och hela verksamheten.

Trygghetslarmen kan ha en preventiv funktion där personal genom så kallade passiva larm kan upptäcka att en boende är uppe och går nattetid, lämnat sitt rum eller ramlat. De vanligaste förekommande passiva larmen är rörelselarm och dörrlarm som placeras i den boendes rum. Personalen får sedan en indikation i sin larmtelefon när rörelselarmet eller dörrlarmet registrerat rörelse eller passage. För att använda så kallade passiva larm görs en noggrann behovsprövning och samtycke inhämtas av den boende.

Trygghetslarm inom stadens IT-miljö

Ett flertal särskilda boenden och stadsdelsförvaltningar hanterar trygghetslarmen inom stadens IT-miljö. Här står larmleverantören för utrustningen och appen i larmtelefonen, STEK för wifi-förbindelse till larmtelefonen, Telia för sim-kort och mobildatakommunikationen till larmmottagaren samt Tietoevry som står för larmtelefon (en smartphone) och datalagring. En stor anledning till att trygghetslarmen hanteras inom stadens IT-miljö är behandlingen av den datalagring som larmhantering medför.

När det är flera aktörer som ansvarar för olika delar av larmsystemet blir systemet mer komplext. För att det ska fungera krävs ett bra samarbete mellan aktörerna och en tydlig ansvarsfördelning. Flera stadsdelsförvaltningar förmedlar att driftstörningar inträffat med trygghetslarmen vid övergång till stadens IT-miljö. Verksamheter berättar också att de kunnat få tillbaka problem med larmkommunikationen efter en tid då larmhanteringen fungerat bra.

Upphandling

Den kompetens som krävs för att upphandla, implementera, hantera och långsiktigt förvalta trygghetslarmen är en utmaning för stadsdelsförvaltningarna. Ett flertal stadsdelsförvaltningar önskar en helhetslösning för trygghetslarm, likaså har det framkommit att verksamheterna vill ha en helhetslösning av larmleverantören. En helhetslösning innebär att larmleverantören står för all teknisk utrustning, kommunikationslösning mellan larmsändare och larmmottagare samt står för support kopplat till trygghetslarmet.

Ett flertal stadsdelsförvaltningar har förmedlat att det saknas någon som har ett helhetsansvar för välfärdstekniken i stadsdelen. Flera stadsdelsförvaltningar har svårt att redogöra för vilken mängd larmutrustning som finns på särskilda boenden. I dessa fall ligger ett stort ansvar på verksamheterna att förvalta sitt larmsystem och kommunicera till stadsdelsförvaltningen när problem uppstår med trygghetslarmen. Dock kan det vara svårt för personal att förklara hur deras larmsystem är uppbyggt, vari problem föreligger och hur deras larmtelefoner tar emot larm.

Flera stadsdelsförvaltningar förmedlar att organisering och resurser kring it/digitalisering i stadsdelen inte är uppbyggd efter stadsdelsförvaltningens behov utifrån upphandling, implementering och förvaltning av systemlösningar. En stadsdelsförvaltning förmedlar också att det inte finns ekonomiska förutsättningar att anställa den IT-kompetens som skulle krävas för att driva arbetet med trygghetslarmen internt i stadsdelen.

Ett flertal stadsdelsförvaltningar förmedlar att det är svårt att få tillräckligt stöd vid upphandling. En utmaning är formuleringen av krav vid upphandling och att räkna på supportkostnader. Många stadsdelsförvaltningar har uttryckt att de vill flytta upphandlingsansvaret från stadsdelsnivå till en central stadsövergripande nivå.

Larmutrustning

Stadsdelsförvaltningar äger till stor del sin larmutrustning som innefattas av ett basutbud av olika komponenter beroende på larmleverantör och larmlösning. Ett basutbud kan exempelvis bestå

av komponenter för larmkommunikation, server och larmknappar. Utöver basutbudet tillkommer det kostnader om verksamheten vill köpa in andra tillbehör till sitt larmsystem som till exempel rörelsesensorer och dörrlarm. I avtalen kan det även tillkomma serviceavgifter, licensavgifter och ibland även månadsavgifter.

Larmtelefon

De stadsdelsförvaltningar som inte har en helhetslösning av larmleverantören leasar larmtelefonerna via Tietoevry. Ofta leasas telefonerna på 24 månader men det förekommer också längre leasing på 36 månader. Vid leveransproblem har verksamheter behövt köpa in telefoner på annat sätt. Därför har man valt ett längre leasingavtal för att säkra upp de telefoner man har. De som väljer en kortare bindningstid ser en risk med att använda äldre larmtelefoner. Det finns erfarenhet av att äldre larmtelefoner inte kunnat uppdateras och i med det inte kunnat ta emot larm.

Med en något förenklad bild kan man säga att det finns två typer av telefoner som används som larmmottagare, slutna och öppna larmtelefoner. Slutna telefoners syfte är kommunikation med trygghetslarmen och andra larmmottagare. Verksamheter använder ofta olika modeller från företaget COBS, som fokuserar på larm- och meddelandehantering för trådlös kommunikation. Öppna larmtelefoner är en vanlig smartphone som registreras som larmmottagare. Verksamheterna använder olika versioner av Android-telefoner. De öppna larmtelefonerna används inom stadens IT-miljö och de slutna larmtelefonerna används vid en helhetslösning av larmleverantören.

Slutna larmtelefoner

På den slutna larmtelefonen går det endast att ringa interna samtal till andra larmtelefoner inom verksamheten. De slutna telefonerna har ofta få funktioner och vill man införa andra system är det inte säkert att verksamheten kan använda larmtelefonen för det ändamålet. Detta har bekräftats av en stadsdelsförvaltning där särskilda boenden behövt köpa in extra telefoner till personalen för att kunna använda appen för digital signering för läkemedels-hantering. Det blir både kostsamt och inte användarvänligt när personal behöver använda flera telefoner i sitt dagliga arbete. Här har man framfört ett problem, att den som använder en larmtelefon inte kan komma i kontakt med till exempel sjuksköterskor som inte har tillgång till larmtelefon som ingår i det slutna systemet. I kartläggningen framkommer också positiva aspekter som betydligt färre handhavandefel på de slutna larmtelefonerna. De som använder de slutna larmtelefonerna har heller inte i samma omfattning framfört problem med batteritillgången.

Öppna larmtelefoner

De öppna larmtelefonerna har ett större tillämpningsområde. Om ett boende vill införa andra system kan larmtelefonen användas i andra syften än enbart ta emot och besvara larm. Ett exempel är möjligheten att installera app för digital signering. Det har dock framkommit att risken för fler handhavandefel på dessa telefoner är större. Ett exempel är att personal kan ändra inställningar på larmtelefonerna, så att det inte längre går att ta emot larm. Det förekommer också att larmnumret kan blockeras och detta gör att en annan larmtelefon får ta emot larmet istället vilket fördröjer hjälpen till den boende. Ett annat handhavandefel är att personalen använder den tilldelade mängden mobildata till annat än larm. I de fall som trygghetslarmet enbart kommunicerar via mobildata leder det till att larmtelefonen inte kan ta emot larm. Det är också ett omfattande arbete för samordnare, larmansvariga och chefer att återställa funktioner för de handhavandefel som uppstått. Vissa verksamheter har önskat att man ser över möjligheten till att spärra funktioner på larmtelefonen.

En följd av att larmtelefonerna används i annat syfte än till larm är en ökad batteriförbrukning. Det medför risk att mobiltelefonen inte är laddad och behovet av tillgång till laddning till larmtelefonerna har nämnts som en utmaning. Larmtelefonerna används mycket och det går inte att ladda larmtelefonerna under ett pågående arbetspass.

Övrig larmutrustning

Flera särskilda boenden i staden har olika typer av rörelselarm, dörrlarm eller passagelarm. Ett flertal stadsdelsförvaltningar och vård- och omsorgsboenden har synpunkter på rörelselarmen. Det händer att den boende vänder på rörelselarmet eller att städarna kommer åt larmen. Om larmet är felriktat kan man exempelvis missa att den boende ramlat ur sin säng. För att säkerställa att rörelselarmen är funktionsdugliga behöver regelbundna kontroller göras.

Avtal

Avtalshanteringen skiljer sig åt mellan stadsdelsförvaltningarna. Vissa stadsdelsförvaltningar har avtal med en larmleverantör och avtalslängden är densamma på alla stadsdelsförvaltningens vård- och omsorgsboenden. Andra stadsdelsförvaltningar har ett flertal olika larmleverantörer där avtalslängden skiljer sig åt. Det finns också vård- och omsorgsboenden som har löpande avtal där det sker en automatisk förlängning om avtalet inte sägs upp inom en viss tidsperiod. Det förekommer också att man inte hittar avtalen varken hos stadsdelsförvaltningen eller på vård- och omsorgsboendet. I dessa fall har vård- och omsorgsboendet bedrivits inom privat regi

och stadsdelsförvaltningen har övertagit ansvaret för verksamheten. Här finns risken att vård- och omsorgsboendet saknar ett aktivt avtal och inte vet vad som omfattas i avtalet och vilket ansvar leverantören har.

Leverantörsdialog och support

I kartläggningen har det framkommit att det är både utmanande och tidskrävande att behöva ringa ett flertal olika supportorganisationer. Med flera aktörer blir det också svårare att identifiera vad som orsakat problemet. Både stadsdelsförvaltningar och verksamheter upplever att aktörerna kan skylla på varandra och hänvisa till varandras supportorganisationer. Ett omfattande arbete har gjorts mellan aktörerna för att identifiera problem, förbättra supporten kring trygghetslarmen och hitta en gemensam väg framåt.

Ett uppdelat ansvar för larmsystemet leder till att man kan bli hänvisad till en annan support och för personalen kan det bli svårt att återberätta vad tidigare support sagt.

Ett vård- och omsorgsboende berättar att när man är i behov av stöd kan supporten kräva att personalen identifierat en orsak till problemet. Detta är svårt om personalen inte har en stor förståelse för hur larmsystemet är uppbyggt. Det kan också råda åsiktsskillnader kring hur man skattar ett fel som anmälts. Ett vård- och omsorgsboende kan skatta problemet som ett allvarligt fel och begära att felet åtgärdas skyndsamt, medan larmleverantören anser att felet är av ringa betydelse för verksamheten.

I de fall där vård- och omsorgsboendet har en helhetslösning av trygghetslarm har det inte funnits lika tydliga problem gällande support även om ytterligare utredning av situationen kan behövas för att säkerställa att situationen tolkats rätt i kartläggningen.

De vård- och omsorgsboenden som har en helhetslösning från larmleverantören beskriver ofta att man är nöjd med kommunikationen och den support man får. Dock finns det undantag. Ett vård- och omsorgsboenden har uttryckt att man inte fått gehör för att larmtelefonerna inte fungerat och det tog mycket lång tid innan telefonerna kunde bytas ut.

IT- och kommunikation

Stokab är Stockholms fibernätleverantör med ansvar att se till att det finns en digital infrastruktur för de som bor och arbetar i Stockholm. STEK är ett helägt dotterbolag till Stokab och ansvarar för att handla upp, administrera och utveckla stadens interna samlade kommunikationsnät. STEK är därmed en viktig aktör för en välfungerade välfärdsteknik inom äldreomsorgen. De förser alla särskilda boenden i kommunal regi med internet i form av fibernät.

STEK har god kunskap om vilken teknik som inte går att använda inom stadens IT-miljö, vilken teknik som kräver en trådburen anslutning och vilken teknik som inte är lämplig att använda.

I vilken utsträckning särskilt boende använder STEK:s nätverk skiljer sig åt. En betydande faktor är hur trygghetslarmen tar emot larm. Om larmtelefonen i första hand tar emot larm via STEK:s nätverk behövs wifi-täckning i alla de områden där larmtelefonen ska kunna ta emot larm. Vissa boenden använder endast 4G teknik för att ta emot larm. Då är det inte lika viktigt med tillgången till wifi. I många särskilda boenden är det larmleverantören som står för kommunikationen till larmtelefonen och här finns det inte heller samma behov av att använda STEK:s nätverk. De vård- och omsorgsboenden som bedrivs genom entreprenad kan också använda STEK:s nätverk, bland annat till larmtelefonerna. Entreprenaderna uppger att utöver STEK:s nätverk har de ett eget nätverk och egen support. En entreprenad har förmedlat att de inte fått använda STEK:s nätverk när de infört digital signering. Då har de behövt förstärka sitt egna nätverk trots att de haft god tillgång till STEK:s nätverk.

De stadsdelsförvaltningar som använder STEK:s nätverk för larmkommunikation upplever att det är enkelt att göra korrigeringar på wifi-nätverket om vård- och omsorgsboendet förmedlar att det finns en täckningsskugga. För att förstärka det trådlösa nätverket används accesspunkter. Genom accesspunkter förstärks det trådlösa nätverket i den yta som tidigare inte hade tillgång till nätverket. Stadsdelsförvaltningarna förmedlar att wifi-täckningen är god och särskilda boenden delar till stor del stadsdelsförvaltningarna uppfattning. Vissa särskilda boenden förmedlar att vissa delar fortfarande kan ha dålig täckning även om flera korrigeringar gjorts.

Ett flertal stadsdelsförvaltningar som inte använder STEK:s nätverk för larmkommunikation förmedlar att det inte är helt enkelt att förstärka nätverket. Även när man flyttat accesspunkter eller förstärkt det går det inte att använda det trådlösa nätverket som tänkt.

Tillgången till ett trådlöst nätverk blir också en avgörande faktor när man ska införa andra system som kräver internetåtkomst. En stadsdelsförvaltning har köpt in extra mobildata till mobiltelefonerna för att kunna använda digital signering. En annan stadsdelsförvaltning som också vill införa digital signering har sett att tillförlitligheten på det trådlösa nätverket är ett stort hinder för att införandet ska ske optimalt. Här har särskilda boenden som använder STEK:s nätverk för larmtelefonerna en fördel. När de säkerställt att larmtelefonerna har god wifi-täckning är förutsättningarna bättre vid införandet av andra system som är beroende av internetåtkomst.

Lokal support

Det IT-stöd som finns i stadsdelsförvaltningarna har ett väldigt brett ansvarsområde och har svårt att täcka det behov av IT-stöd som finns inom äldreomsorgen och särskilda boenden. När särskilda boenden får hjälp på plats av stadsdelsförvaltningen förmedlar många särskilda boenden att de ändå inte lyckas lösa problemen som exempelvis anslutningen till smart-tv. Här finns det dock lösningar som förmedlas av både stadsdelsförvaltningar och STEK.

Nätverk i Stockholm

En viktig förutsättning för fungerande teknik inom äldreomsorgen är möjligheten till uppkoppling till stadens nätverk. Det finns flera olika nätverk som stadens leverantör STEK tillhandahåller.

- Utrustning som verksamheternas personal använder är ansluten till StockholmIntern. För att få tillgång till nätverket behöver enheten registreras på StockholmIntern av en administratör på verksamheten. När en enhet är ansluten till StockholmIntern återansluter den automatiskt till StockholmIntern om det finns täckning. På så sätt kan enheten få tillgång till nätverket exempelvis både på stadsdelsförvaltningen och i de verksamheter där STEK tillhandahåller StockholmIntern en trådlös anslutning.
- Ett annat nätverk från STEK är StockholmBOYD. För att få tillgång till nätverket krävs en inloggning. Verksamheterna berättar att personalen gör en inloggning med personligt bank-id. De som berättat att de använt nätverket tycker att nätverket fungerat bra.
- StockholmPublic, är ett öppet nätverk, där den som använder nätverket endast behöver godkänna villkoren för att använda internet och ingen registrering av person eller utrustning behövs. På nätverket finns det en reglering för vilken datamängd man får använda och en tidsbegränsning innan utloggning sker automatiskt. Det finns också möjlighet att göra lokala begränsningar för åtkomst till vissa dagar och tider på dygnet.
- StockholmGuest används exempelvis till verksamheters besökare och konsulter. För att logga in på nätverket behövs inloggningsuppgifter. För att det ska fungera smidigt måste det finnas någon som genererar och administrerar gästkonton på verksamheten. På StockholmGuest går det att vara ansluten en längre tid än på StockholmPublic

När stadsdelsförvaltningarna och särskilda boenden beskriver de olika nätverken överensstämmer det inte alltid med den bild som STEK ger, bland annat gällande inloggningstid. När verksamheterna själv får skatta sin wifi-uppkoppling ges olika svar. Här svarar de att wifi-uppkopplingen är allt från mycket god till bristfällig.

Utöver ovan nämnda nätverk levererade av STEK har vård- och omsorgsboende som drivs genom entreprenad egna nätverk och egen support till sitt nätverk.

Några exempel på utmaningar

Det har i kartläggningen framkommit att möjligheterna till uppkoppling av teknisk utrustning på särskilda boenden är en stor utmaning.

Smart-tv

Ungefär hälften av de verksamheter som besökts kan inte ansluta sina smart-tv:s till det trådlösa nätverket och trådburen anslutningsmöjlighet saknas ofta. Det leder till att boende i gemensamhetsutrymmen inte får tillgång till digitala aktiviteter och innebär en begränsning för de boende som förlorar tillgången till många program som de uppskattar. Flera vård- och omsorgsboenden har nämnt att man vill ha tillgång till SVT:s Öppet arkiv. Även personal på vård- och omsorgsboenden med demensinriktning har framfört att det vanliga TV-utbudet inte alltid är lämpligt för deras boende.

Informationsskärmar

En stor andel av stadsdelsförvaltningar har köpt alternativt leasat informationsskärmar i syfte att nå ut med information till boende, besökare och personal. På informationsskärmar vill man nå ut till boende och anhöriga om vad som händer på verksamheten och i stadsdelen. I arbetsrum kan man använda infoskärmen för att visa arbetsscheman.

Tyvärr saknar många skärmar internetanslutning och i vissa fall har infoskärmar stått oanvända i flera år. Ett vård- och omsorgsboende berättar att de tog ner en infoskärm på grund av att skärmen återkommande gick i viloläge. I detta fall kunde inte personal på vård- och omsorgsboendet se arbetsschemat och de återgick till en tidigare lösning. En del verksamheter använder USB för att föra över information till infoskärmen och det blir en omständlig process att lägga in allt nytt underlag på det sättet. Vård- och omsorgsboendet har informerats om en alternativ lösning men att vård- och omsorgsboendet tyckte det skulle bli för dyrt.

Nästan alla informationsskärmar eller smart-tvapparater som är ansluta till internet behöver ha en trådburen anslutning. Om verksamheten planerat för att ha en trådlös anslutning men inser att den lösningen inte fungerar medför det extra kostnader för att koppla in utrustningen så den fungerar. Varken stadsdelsförvaltningar eller särskilda boenden har full kännedom gällande vilken teknik som går att införa i stadens IT-miljö. Det kan resultera i extra kostnader när verksamheterna räknat med en trådlös uppkoppling som inte fungerat alternativt att verksamheterna inte får välfärdstekniken att fungera i stadens IT-miljö.

Den boendes tillgång till internet

Lägenhet

Trenden är att fler äldre vill ansluta sig till internet i sin lägenhet och det har framkommit i alla stadsdelsförvaltningar. I de allra flesta fall kan den boende få tillgång till internet i sin lägenhet om ett avtal tecknas med en internetleverantör. I kartläggningen framkom att vissa vård- och omsorgsboenden är osäkra på om den boende kan ha egen internetuppkoppling eftersom ingen boende har efterfrågat det. En del vård -och omsorgsboenden berättar att den boende endast har tillgång till internet i gemensamhetsutrymmen. I övrigt har alla andra verksamheter som svarat sagt att den boende har möjligt att ansluta till internet i sin lägenhet om ett avtal tecknas. Det har i kartläggningen framkommit att boende har haft problem att ansluta sin smart-tv i sin lägenhet. För att lösa situationen har verksamheterna haft en dialog med ansvarig hyresvärd och IT-support vilket har löst problemet.

Gemensamhetsutrymmen

I gemensamhetsutrymmen har den boende ofta tillgång till ett flertal av STEK:s nätverk. I huvudsak används StockholmPublic. De verksamheter som använder StockholmPublic beskriver att de kan förlora anslutningen och att det resulterar i dålig kvalitet i videosamtal. Om man flyttar sig någon meter i lokalen kan man också förlora anslutningen. Några verksamheter har förmedlat att man använder StockholmGuest. De särskilda boenden som använder StockholmGuest beskriver att man har svårt att få tillgång till inloggningsuppgifter till nätverket.

Under pandemin ökade efterfrågan på internet då närstående och boende inte kunde träffas och videosamtal fick ersätta besöken. Under den perioden upplevde verksamheterna att befintlig uppkoppling var ett problem. Några verksamheter berättar att de under pandemin inte kunde använda surfplattor då de saknade åtkomst till appar för videosamtal.

I dagsläget är det få som vill använda verksamheternas trådlösa nätverk för videosamtal. Enligt personalen kan en del boende uppleva det som förvirrande att ha videosamtal med sina anhöriga. De boende som har ett stort behov av tillgång till internet använder ofta en egen inköpt surfplatta med eget sim-kort och egen mobildata. En stadsdelsförvaltning har rekommenderat sina boende att ha egen uppkoppling med sim-kort på grund av kvalitén på nätverket i gemensamhetsutrymmet. En summering av aktuell situation är att det finns begränsade möjligheter för boende att koppla upp sig i gemensamhetsutrymmen men också en begränsad efterfrågan.

Utbildning och kompetens

Utbildning riktad till seniorer

Staden har drygt 40 öppna träffpunkter, aktivitetscenter och mötesplatser. Under pandemin har man haft begränsad verksamhet men under våren 2022 har verksamheterna kommit igång. Många av träffpunkterna erbjuder IT-stöd till seniorer, ofta i samarbete med de digitala stödjarna.

Seniorer kan få stöd med sin digitala utrustning på ett flertal öppna träffpunkter, en stödfunktion som ofta ges av digitala stödjare. Öppna träffpunkter har också börjat med föreläsningar inriktade mot att öka den digitala förståelsen hos äldre. En utmaning som framkommit för de öppna träffpunkterna är att nå ut till seniorer i stadsdelen. Ett aktivitetscenter kopplat till ett servicehus berättar att de som tar del av aktiverna är knutna till det närliggande boendet. Innan pandemin deltog även seniorer som inte hade någon koppling till boendet. Vissa av stadsdelarna har berättat att det ofta är samma seniorer som tar del av aktiviteterna på träffpunkterna. Det är svårt att nå ut brett och framförallt i områden med en mångkulturell befolkning. Här kan det vara så få besökare att det är svårt ur ett ekonomiskt perspektiv att motivera att man ska bedriva verksamhet där.

Kompetens hos personalen

Alla stadsdelsförvaltningar förmedlar att det finns behov av kompetenshöjande insatser riktade mot personal inom äldreomsorgens verksamhet. Kunskapsnivån varierar stort och den yngre personalen uppges ha bättre förutsättningar att använda digitala verktyg. Här nämns också språkliga utmaningar, en god språklig förståelse förbättrar möjligheten till god IT-kompetens.

Det är av stor vikt för vård- och omsorgboenden att ha tillgång till lokal digital kompetens för att hantera sin utrustning, kunna felsöka och för att ha kompetens och resurser för dialog med support.

Särskilda boenden tror att utbildningar är ett bra sätt att förbättra förutsättningar att använda välfärdstekniken och att det är viktigt när man allt mer övergår till ett digitalt arbetssätt. Vissa särskilda boenden poängterar att utbildning inte är tillräckligt, här önskas specialkompetens kring IT. De ser behov av en funktion som både kan verksamheten och har en god teknisk förståelse.

Välfärdsteknik i verksamheterna

I kartläggningen framkommer det att viss välfärdsteknik som köpts in inte används i någon större utsträckning.

Välfärdsteknik kopplad till träning och hälsa används i regel sällan. Under pandemin undvek verksamheter att använda välfärdstekniken på grund av den ökade smittorisen. Efter pandemin har många haft svårt att komma igång med teknikanvändningen. I ett försök att öka användningen av välfärdsteknik för träning har vissa stadsdelsförvaltningar flyttat utrustningen från en verksamhet till en annan, med förhoppningen om att utrustningen ska nyttjas i högre grad. Exempelvis har BikeAround-cyklar och VR-glasögon varit svåra att implementera för att de äldre bland annat blivit illamående när utrustningen använts. Ytterligare en anledning till den begränsade användningen är att få äldre klarar av tekniken. Därutöver verkar rutiner för användning av välfärdstekniken saknas.

En annan välfärdsteknik är digitala lås som flera vård- och omsorgsboenden har velat införa. Digitala lås är en digital lösning där armband med inbyggda chip används för att låsa upp dörrar som försetts med avläsare kopplat till låset. De som redan har tillgång till tekniken har dock varit kritiska till användning av den på demensavdelningar. Verksamheterna har uppgivit att de boende tappat bort sina armband som de ska öppna sin dörr med och att de blivit utelåsta. Detta har medfört extra arbete för personalen som då behövt öppna den boendes dörr med sin mobiltelefon alternativt med en blipp. Dessutom har de boende upplevt oro när de behövt kontrollera om lägenhetsdörren är låst. De boende har vidare haft svårigheter att förstå om dörren verkligen varit låst, då den öppnas automatiskt med armbandet. Digitala lås medför också en ökad batteriförbrukning. Det är både kostsamt och tidskrävande att byta batterier till dörrarna.

Förutsättningar för användningen

En nyckel till att använda välfärdstekniken är att få personalen engagerad i den. Verksamheterna beskriver att det är ett omfattande utbildningsarbete som behöver ske efter att tekniken köpts in. Det behöver finnas en tydlig plan kring användning och tillräcklig kunskap hos personalen. En verksamhet berättar att de hållit interna utbildningar och skapat guider för hur välfärdstekniken ska

användas. Efter att utbildningarna genomförts har personalen upplevt sig vara mer självsäker kring tekniken. Verksamheterna menar att självsäkerhet och nyvunnen kunskap ökat personalens intresse och att det är ett fundament för att få igång välfärdsteknik. För att kunna vägleda personalen i verksamheten krävs det personal på plats som har god IT-kompetens. Verksamheten nämner också samarbetet med IT-avdelningen på stadsdelsnivå som en viktig faktor vid införandet av välfärdsteknik.

Trots utbildningar beskrivs det att det är en utmaning att upprätthålla användningen av välfärdstekniken i den utsträckning som verksamheterna önskar. Det behövs en ständig process för att upprätthålla intresset för tekniken annars finns risk att användningen upphör, här har cheferna en viktig roll. Cheferna har också ett ansvar att se till att tekniken går att använda. Dock lyfter de att detta arbete kan vara svårt att hinna med.

Flera verksamheter framhåller att teknikkunskapen är begränsad och ojämn hos personalen. I stadsförvaltningarna finns digitala stödjare och när verksamheterna har tillgång till och får stöd av dem används välfärdstekniken i en högre utsträckning. Personal behöver kunskap för att kunna stötta de boende eller besökare på träffpunkter.

En annan faktor som nämnts är att stadsdelsförvaltningarna haft för lite tid på sig att använda de stimulansmedel för digital utveckling inom äldreomsorgen man blivit tilldelad för att köpa in välfärdsteknik. En konsekvens är att stadsdelsförvaltningarna behövt påskynda processen med inköpen. Det innebär att inköp inte alltid hunnit förankras i de behov personalgruppen ser i sitt dagliga arbete. Om personalgruppen inte förstår varför man ska börja använda en viss teknik blir det än mer utmanande att motivera dem att börja använda välfärdstekniken. En mycket stor del av stadsdelsförvaltningarna är kritiska till systemet med stimulansmedel. Stadsdelsförvaltningarna ser behov av en bättre framförhållning kring utdelning av stimulansmedel och ett mer kontinuerligt flöde i utdelningen för att bättre kunna planera inköp. Dessutom är det ett problem att det tillkommer kostnader efter inköpen som stimulansmedlen inte täcker.

Kartläggningen visar också att det är en ojämn fördelning av välfärdstekniken mellan verksamheterna. Vissa verksamheter har knappt någon teknik alls, medan andra har ett flertal olika typer och dessutom en större mängd. Hur verksamheten använder tekniken skiljer sig också åt. I vissa fall är välfärdstekniken knuten till en fysisk lokal medan andra verksamheters utrustning är flexibel och flyttas mellan verksamheter och avdelningar. Genom en sådan lösning får fler del av tekniken och aktiviteterna. Det blir också

naturligt att schemalägga användning av välfärdstekniken om den regelbundet flyttas mellan avdelningar och verksamheter.

En annan viktig aspekt är lokalens storlek och utformningen, i vissa verksamheter finns det knappt någon plats för välfärdstekniken. Sammanfattningsvis har verksamheterna olika förutsättningar, intressen, motivation och behov att införa välfärdsteknik.

Positiva upplevelser av välfärdsteknik

Den teknik som fått genomgående bra respons är Tovertafel. Det är en spelkonsol, konsolen innehåller en projektor, sensorer, en högtalare och en processor med interaktiva spel som kan projiceras på exempelvis ett bord. På vård- och omsorgsboenden används Tovertafel mest på demensavdelningar men också på somatiska avdelningar. Verksamheterna berättar att de boende uppskattar den och verksamheterna tycker att den är lättanvänd. Tovertafel är ett kostsamt inköp därför har vissa verksamheter köpt in ett flertal fästen så den kan flyttas mellan olika avdelningar.

Yetitablet är en väldigt stor surfplatta med en förstärkt skärm som är väldigt uppskattad. Den sitter på ett stativ som gör att den går att använda som ett aktivitetsbord och som en vanlig tv. På surfplattan finns det en mängd appar som är framtagna för att användas inom vård och omsorg. En verksamhet berättar att de använt motiview på sin Yetitablet. Programmet motiview ger tillgång till en mängd kartor och filmer. Filmerna är skapade för att ge tillgång till olika miljöer och det ger den som tittar känslan av att vara i den miljö som projiceras på skärmen. Verksamheten använder träningscyklar tillsammans med surfplattan, då upplever de boende att de cyklar i en autentisk miljö. En av verksamheterna har också ställt upp i en tävling (senior-VM), där man registrerat cykeldistansen. Efter tävlingen hade verksamheten en medaljceremoni. Verksamheten berättar att upplägget var mycket uppskattat och de märkte att de boende spontant började använda träningscyklarna mer.

Sammanfattning av kartläggningen

Hanteringen av digital teknik är ett omfattande arbete för stadsdelsförvaltningarna. Det innefattar kravställning, upphandling, implementering och förvaltningen av produkter, avtal, tjänster och system. Ett flertal stadsdelsförvaltningar uttrycker att de vill flytta upphandlingsansvaret från stadsdelsförvaltningarna till en central stadsövergripande nivå. Stadsdelsförvaltningarna förmedlar att det saknas resurser för att skapa goda förutsättningar att förvalta till exempel trygghetslarmen internt inom stadsdelen.

Trygghetslarmen inom verksamheterna hanteras i dagsläget på olika sätt, där vissa verksamheter har larmhanteringen inom stadens IT-miljö medan andra har en helhetslösning från en egen larmleverantör. Larmhanteringen påverkar både kraven på

stadsdelsförvaltningarna och förutsättningar att implementera annan teknik i verksamheten.

Inom verksamheterna finns välfärdsteknik som inte används eller kan användas. Ett flertal stadsdelsförvaltningar och verksamheter upplever att de inte kan få tillräckligt stöd för att lösa de tekniska problem som uppstår. Tillgången till ett trådlöst nätverk är en förutsättning för att införa digitala system i verksamheten. I dagsläget skiljer sig möjligheten att ansluta till nätverk och även tillgången till trådlösa nätverk varierar. Verksamheterna har också olika förutsättningar när det kommer till kompetens inom verksamheten samt vilken support de har tillgång till. Inom verksamheterna finns det stora behov av att förbättra den tekniska kompetensen för att möjliggöra ett mer digitalt arbetssätt och för att öka användningen av den teknik som redan finns. Kartläggning visar också att de boende vill använda internet och de efterfrågar en högre tillgång till internet.

Äldreförvaltningens synpunkter och förslag

Utredningen visar att stadsdelsförvaltningarna önskar och har behov av stöd i arbetet med att upphandla välfärdsteknik, implementera tekniken, och att hantera tekniken på ett långsiktigt sätt och för att förvalta avtal inom området.

I budget 2023- 2025 framkommer att äldrenämnden har ansvar för att driva och leda utvecklingen inom äldreomsorgens arbete med välfärdsteknik och digitalisering. Stadsdelsförvaltningarna önskar ett centraliserat ansvar och äldreförvaltningen instämmer i att ansvaret för en stadsövergripande hantering av trygghetslarm och annan trygghetsskapande teknik ska hanteras av förvaltningen för en sammanhållen och effektiv hantering.

För att få en välfungerande välfärdsteknik behöver ett flertal faktorer uppfyllas. Välfärdstekniken behöver vara anpassad efter de äldres behov och funktionsförmåga samt vara användarvänlig för personal och de äldre. Man behöver identifiera behov av teknik, ha ett syfte för användningen av välfärdsteknik och ha en tydlig plan för implementering.

Det behövs också kompetens på plats som kan ta en ledande roll vid implementeringen av välfärdsteknik och ett bra samarbete med IT på stadsdelsförvaltningsnivå. En förutsättning är också att den personal som ska använda tekniken har kompetens att använda den.

Kartläggningen visar att stadsdelsförvaltningar har svårigheter med införandet av välfärdsteknik, men också att vissa stadsdelsförvaltningar har kunnat lösa problem som uppstår, bland annat kring wifi-anslutning. Ett ökat samarbete mellan stadsdelsförvaltningar genom informationsutbyte kring välfärdsteknik skulle kunna gynna både stadsdelsförvaltningar,

verksamheterna och de boende. När det finns konkreta lösningar bör de förmedlas till alla stadsdelsförvaltningar. STEK bör involveras mer i kommunikationskedjan och få kännedom om verksamheternas problem för att föreslå möjliga lösningar. Ett utökat samarbete minskar risken att teknik som inte går att införa inom stadens IT-miljö köps in.

Även bättre förutsättningar för att använda välfärdstekniken behöver skapas. Fokus bör ligga på en kompetenshöjning hos personalen för att den välfärdsteknik som redan finns på plats ska kunna användas.

Följderna av att trygghetslarmen hanteras inom eller utanför stadens IT-miljö påverkar verksamheternas grundförutsättningar att införa välfärdsteknik. En stadsgemensam lösning för trygghetslarm skulle leda till ökad likställighet i staden, när grundförutsättningar är detsamma. För att ta ställning till hur en sådan lösning kan se ut och om en sådan bör användas behöver ytterligare utredning göras.

Det har framkommit ett flertal handhavandefel vid användningen av larmtelefonerna och verksamheter har framfört ett önskemål om en mer låst larmtelefon. Här bör en diskussion föras vilka funktioner som en larmtelefon behöver ha tillgång till och vilka begränsningar som är lämpliga. Ytterligare en slutsats gällande trygghetslarm är att verksamheterna behöver ha tillgång till support under hela dygnet och det behöver finnas ett tydligt ansvar kring support om flera aktörer ska vara involverade.

Kartläggningen har inte fokuserat på frågor kring personuppgiftshanteringen, informationssäkerhet och GDPR. Stadens IT-policy förespråkar en lösning där trygghetslarmen hanteras inom stadens IT-miljö för att säkerställa att staden har kontroll på datalagringen. Utgående från upphandlingar under de senaste åren så går allt fler verksamheter från en helhetslösning av larmleveratören till en larmhantering inom stadens IT-miljö. I kartläggningen har det framkommit att flera driftstörningar inträffat vid övergång till stadens IT-miljö. Lagringen av personuppgifter och informationssäkerhet är områden som måste utredas för att kunna ta ställning till hur trygghetslarm ska hanteras i framtiden.