



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-03-02

Ärendenummer 2025-00742

Handläggare

Simon Cederholm, Joakim Regnstrand

E-post: simon.cederholm@aldrevaromsorg.goteborg.se

Återrapport uppdrag om att utreda modell för Digitalt först samt föreslå inriktning för nämnden

Förslag till beslut

1. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden godkänner inriktningen om att digitalt alternativ alltid ska vara utgångserbjudandet till vård- och omsorgstagare.
2. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens återrapport av kommunfullmäktiges uppdrag om att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring "Digitalt först" och förklarar uppdraget som slutfört.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav i budget 2024 äldre samt vård- och omsorgsnämnden i uppdrag att utreda hur tillsyn i hemtjänst och vård- och omsorgsboenden kan bygga på "Digitalt först" (KF 2023-11-09§ 4). En arbetsgrupp har under 2024 undersökt nuläget. "Digitalt först" innebär att digital teknik, som kameror och sensorer, övervägs före fysiska insatser för att öka självständighet och spara resurser. Trygghetskameror används sedan 2014–2015 för natttillsyn men över tid har antalet kameror legat på mellan 150 – 200 kameror. Även andra kommuner som har trygghetskameror har inte lyckats nå tillräckliga volymer.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att digitalt alternativ alltid ska vara utgångserbjudandet till vård- och omsorgstagare. Efter beslut av nämnden kan förvaltningen uppdatera riktlinjer och ändra beslutsprocessen så att utförare väljer metod. Vidare kommer förvaltningen driva kommunikationskampanjer och inrätta mötesplats för att testa teknik och utbilda medarbetare och seniorer. Förvaltningen bedömer att uppdraget är slutfört och att rapporten blir ett underlag för framtida utveckling. Nämnden föreslås godkänna återrapporten och inriktningen för att ge tydlig riktning framåt.

Bedömning ur ekonomisk dimension

När antalet äldre ökar i förhållande till den yngre befolkningen, blir traditionell vård och omsorg dyr och svår att skala upp. Digital tillsyn och digitala hjälpmedel kan anpassas till många användare utan att kräva proportionerligt fler anställda. En rapport från Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2021) i Sverige visar att implementering av digitala verktyg kan leda till långsiktiga besparingar och bättre resursfördelning i äldreomsorgen.

Bedömning ur ekologisk dimension

Om 20 procent av nattliga tillsyner ersätts med digitala, som kartläggningen antyder, reduceras drivmedelskostnader och miljöpåverkan från transporter. Detta bidrar till en mer hållbar resursanvändning i förvaltningen.

Bedömning ur social dimension

Att erbjuda utökad möjlighet till digitala tjänster kan öka omsorgstagarens självständighet, trygghet och flexibilitet. Till exempel genom nattlig tillsyn via trygghetskamera som föredras av många seniorer framför fysiska besök. Det minskar också stress och oro för anhöriga samt ger medarbetare en lugnare arbetsmiljö med färre störande nattbesök. Rapporten lyfter att detta kan höja livskvaliteten och patientsäkerheten. Nackdelar är att vissa omsorgstagare oroas av minskad mänsklig kontakt och upplever kameror som en integritetskränkning. Detta kan skapa motstånd och ensamhetskänslor.

Samverkan

Information ges på förvaltningsövergripande samverkansgrupp (FSG) den 15 april 2025.

Bilagor

1. Utredning Digitalt först

Beslut skickas till

Ärendet

Detta ärende är en återrapport på budgetuppdrag som kommunfullmäktige gav nämnden 2024. Uppdraget handlar om att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring "Digitalt först". Förvaltningen har utrett frågan och i detta ärende återrapporteras ärendet med förslag om en tydligare inriktning framöver från nämnden.

Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige gav i budget 2024 äldre samt vård- och omsorgsnämnden i uppdrag att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring "Digitalt först" (KF 2023-11-09 § 4). Uppdraget ligger i linje med förvaltningens tioårsplan och digitaliseringsplan, där digitala lösningar ska prioriteras för att möta framtida utmaningar som personalbrist och en åldrande befolkning.

Under 2024 har en arbetsgrupp arbetat med att undersöka hur digital tillsyn fungerar idag och hur förvaltningen kan arbeta mer digitalt. Arbetet har fokuserat på att ta reda på fakta och skapa en kunskapsbas.

Tidigare satsningar på att utbilda socialsekreterare har gett kortsiktig effekt, men inte ökat användningen av trygghetskameror långsiktigt. Därför har förvaltningen tittat på organisationskulturen och samlat in information genom enkäter, gruppsamtal och enskilda dialoger med seniorer, socialsekreterare och hemtjänstpersonal. Rapporten visar vad som fungerar samt vad som brister och ger förslag på hur förvaltningen kan gå vidare. Samtliga förslag i rapporten kommer inte omhändertas utan användas som ett kunskapsunderlag och som ett nuläge för den fortsatta utvecklingen.

Vad är Digitalt först?

"Digitalt först" handlar om att alltid erbjuda digitala lösningar, som välfärdsteknik, innan traditionella insatser som fysiska besök. Det kan vara trygghetskameror för nattlig tillsyn, sensorer som larmar vid fall eller läkemedelsautomater som delar ut medicin. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) beskriver det som en strategi där digitala alternativ ska vara förstahandsvalet om de är till nytta för den enskilde. Syftet är att:

- Öka självständighet, trygghet och flexibilitet för omsorgstagare.
- Minska stress och oro för anhöriga.
- Ge medarbetare en lugnare arbetsmiljö och bättre resursanvändning.
- Spara tid och pengar i en framtid där färre ska försörja fler.

I Göteborgs Stad har trygghetskameror använts sedan 2014–2015 för att göra tillsyn på natten utan att störa men digital tillsyn kan vara mycket mer än så. Det finns en rad tekniska lösningar som kan hjälpa folk att bo kvar hemma längre på ett tryggt sätt.

Nuläge i förvaltningen

Förvaltningen har kartlagt hur digital tillsyn används idag och vilka hinder som finns för att arbeta mer digitalt. Arbetet bygger på enkäter med 130 socialsekreterare, 110 hemtjänstmedarbetare och samtal med cirka 70 seniorer på mötesplatser runt om i Göteborg.

Trygghetskameror är den mest använda formen av digital tillsyn i Göteborgs Stad. De förvaltas av Trygghetsjouren inom förvaltningen som gör nattliga tillsyner på bestämda

tider. Sedan augusti 2023 till augusti 2024 har antalet kameror ökat men inte i tillräckligt hög grad. Andra kommuner i Sverige som infört digital tillsyn har också haft svårt att få upp volymantalet för antal kameror över tid.

Vad medarbetare och seniorer säger

- **Socialsekreterare:** En tredjedel saknar tillräcklig kunskap om välfärdsteknik för att informera och motivera omsorgstagare. Många berättar om trygghetskameror i sina samtal, men få omsorgstagare väljer det. De vanligaste anledningarna är oro för att tekniken inte funkar, att det känns som övervakning eller att de vill ha mänsklig kontakt.
- **Hemtjänstpersonal:** Drygt hälften känner att de inte har tillräcklig kunskap om tekniken. De ser svårigheter i att övertyga omsorgstagare som är tveksamma, särskilt kring integritet och trygghet. De som arbetar hos personer med trygghetskameror upplever dock att detta oftast inte medför några problem.
- **Seniorer:** Många är positiva till digital tillsyn på natten om integriteten skyddas. Runt en femtedel oroas av problem med teknik, 25 procent av minskad kontakt, men 20 procent har ingen tvekan alls. De vill ha mer information och chans att testa tekniken först.

Juridiska ramar

Digital tillsyn regleras i 4 kap. 2 c § socialtjänstlagen (SoL). Sedan den 1 mars 2024 får digital teknik användas i hemtjänst och särskilda boenden. Det får dock endast användas om den enskilde och närstående i vissa fall ger ett så kallat integritetshöjande samtycke (jfr. 9 § lag (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten). Personer utan beslutsförmåga, som vid demens, omfattas inte av den nya lagstiftningen. I dessa fall bör man använda den minst ingripande åtgärden enligt SKR:s tolkning. Olika former av sensorteknik bör därför alltid övervägas i första hand för personer med nedsatt beslutsförmåga. Samtycket ska vara frivilligt, specifikt, otvetydigt och baseras på att gedigen information har getts till omsorgstagaren. Om någon säger nej till digital tillsyn behöver förvaltningen erbjuda fysiska alternativ.

Regeringen har tillsatt en särskild utredning för att utreda möjligheten att tillhandahålla insatser som inkluderar digital teknik för övriga delar av socialtjänstlagen än de som omfattas av 4 kap. 2 c §, för personer med insatser enligt LSS och för personer med nedsatt beslutsförmåga. Uppdraget ska redovisas senast den 1 april 2025 (Dir. 2023:147).

Andra digitala satsningar

Utöver trygghetskameror har förvaltningen redan infört eller är på väg att införa läkemedelsautomater, trygghetslarm, digitala lås och sensorer.

Förvaltningens bedömning

Digital tillsyn kan ge stora vinster. Omsorgstagare får mer frihet och trygghet, anhöriga mindre oro, och medarbetare en jämnare arbetsbelastning. Rapporten visar att både medarbetare och seniorer själva föredrar digital tillsyn på natten om de får välja. Utifrån den demografiska utmaningen bedöms det som nödvändigt att erbjuda digitala lösningar som första alternativet för att klara kompetensförsörjningen och värna självständighet för den enskilde.

Trots att tekniken finns används den inte fullt ut. Den rapport som förvaltningen tagit fram synliggör att olika delar av förvaltningen gör olika saker i arbetet men att det saknas en tydlig inriktning för arbetet som kan möjliggöra den verksamhetsutveckling som behövs. Förvaltningen behöver höja kunskap och förändra arbetssätt hos både medarbetare och omsorgstagare. Med rätt stöd så som utbildning, kommunikation och en flexiblere process bedömer förvaltningen att digitala lösningar kan nyttjas i betydligt högre grad.

Förvaltningen bedömer att äldre samt vård- och omsorgsnämnden behöver fatta beslut om en tydlig inriktning för digitalt först. En sådan inriktning bedöms ge stöd för de aktiviteter som förvaltningen behöver prioritera utifrån rapporten. Förvaltningen föreslår därför att nämnden godkänner en inriktning om att digitalt alternativ alltid ska vara utgångserbjudandet till vård- och omsorgstagare. Med stöd av en sådan inriktning kommer förvaltningen gå vidare med flera prioriterade aktiviteter:

1. **Uppdatera styrande dokument:** Ändra riktlinjer så digital teknik kan beslutas både som bistånd och i verkställighet, med rätt att överklaga.
2. **Ändra beslutsprocessen:** Låt socialsekreterare besluta om tillsyn, men utförare välja hur (digitalt eller fysiskt). Kräver ny arbetsgång och utbildning.
3. **Kommunikationskampanjer:** Fortsätta interna och externa kampanjer med budskapet "Digitalt först ger tid och kvalitet till dem som behöver det mest".
4. **Kompetensutveckla och inspirera:** Inrätta en mötesplats som med stöd av Trygghetsjouren kan informera, inspirera och låta äldre få testa de digitala hjälpmedel som finns tillgänglig. Denna arena kan också användas till att utbilda medarbetare.

Fler aktiviteter kommer att genomföras över tid med stöd av det underlag som rapporten utgör. Arbetet kommer styras, följas upp och prioriteras inom förvaltningens digitaliseringsråd där hela förvaltningsledningen ingår. Förvaltningen bedömer därmed att arbetet kommer fortsätta inom befintliga planer, processer och forum. Därmed föreslår förvaltningen att nämnden godkänner förvaltningens återrappport av kommunfullmäktiges uppdrag om att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring "Digitalt först" och förklarar uppdraget som slutfört.

Simon Cederholm
Avdelningschef

Babbs Edberg
Förvaltningsdirektör