



Digitalt först

Nulägesanalys och förslag på plan framåt

2025-01-24

Innehåll

1	Bakgrund.....	3
2	Nuläge	4
2.1	Ramverk och juridiska ställningstaganden.....	5
2.2	Omvärldsbevakning.....	11
2.3	Kommunikation- och målgruppsanalys	14
2.3.1	Syftet med kommunikationen	14
2.3.2	Målgrupper	15
2.4	Kunskapsinsamling	16
2.4.1	Förutsättningar och kunskap	17
2.4.2	Egna föreställningar kring välfärdsteknik	22
2.4.3	Kompetensutveckling	23
2.5	Pågående arbete i linje med uppdraget	24
2.5.1	Särskilt om digital tillsyn.....	24
2.5.2	Övriga initiativ i förvaltningen	28
3	Förslag på fortsatt arbete med Digitalt först i förvaltningen ...	33
3.1	Modell för Digitalt först.....	33
3.1.1	Förhållningssätt Digitalt först – budskapsmodell	33
3.1.2	Processen Digitalt först – hur välfärdsteknik hanteras	34
3.2	Slutsatser och vidare hantering	38
4	Källor	43

1 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har fördelat följande uppdrag till Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden får i uppdrag att utreda hur tillsyn inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende kan utgå från en modell kring "Digitalt först". En framtida modell ska bygga på frivillighet.

I förvaltningens plan för digitalisering är en prioriterad åtgärd att utveckla strategi för "Digitalt först":

"(...) Uppdraget ligger väl i linje med utvecklingen av Trygghetsjourens uppdrag och samarbetet inom ramen för digitala hjälpmedel i samverkan. Syftet är att implementera tjänster som ökar självständigheten hos våra vård- och omsorgstagare och att tydligare utverka ett erbjudande som utgår ifrån att digitala verktyg ska erbjudas i första hand. Uppdraget kommer uppstartas och en strategi kommer tas fram tillsammans med verksamhet under 2024.(...)"

Sveriges kommuner och regionen (SKR) anger att införande av en strategi för Digitalt först kräver mod, en tillåtande kultur och samsyn i förvaltningen - hela vägen från nämnd till enhetsnivå, för att förändra insatser som kan ske digitalt istället för fysiskt. SKR beskriver Digitalt först som en strategi där digitala alternativ ska övervägas i första hand, för att utvärdera om det är till nytta för den enskilde. Digitala alternativ är olika tjänster, välfärdsteknologi och verktyg och kan delas in i olika användningsområden och syften - som trygghetsskapande teknik, motiverande och förebyggande teknik, smarta hem och sociala interaktioner.

Digital tillsyn och välfärdsteknologi

Tillsyn i sig kan innebära olika typer utföranden beroende på sammanhang och vem det berör. Ett exempel på ett befintligt digitalt alternativ inom kategorin trygghetsskapande teknik, som används i Göteborgs stad sedan införandet 2014-2015, är digital tillsyn. I Göteborgs Stad har vi sedan införandet i huvudsak använt tjänsten trygghetskamera vid insatser för trygghetsskapande besök.

Digital tillsyn är en samling av många olika lösningar inom välfärdstekniken som ska stötta invånare att exempelvis klara av att bo kvar hemma längre på ett tryggt och säkert sätt med bibehållen självständighet. Välfärdstekniken är möjliggörare för både invånare och verksamhet som kan använda resurser på de insatser och tjänster som skapar mest effekt för den enskilde. Digital tillsyn är därför ett bra exempel på en insats som kan bestå av fler möjliga digitala lösningar inom välfärdsteknik än den trygghetskamera som Göteborgs stad till dags dato nyttjat.

Trygghetsskapande besök (tillsyn) med stöd av välfärdsteknik är en del av många aspekter som behöver beaktas i arbetet med förvaltningens modell för Digitalt först. Det avgörande för strategin är att tjänsten utformas som en digital lösning och är det som erbjuds och verkställs när detta är lämpligt för den enskilde.

Rekommendationen för offentliga organisationer från myndigheten för digital förvaltning (DIGG) i kontakten med invånarna är att ”det digitala alternativet ska vara det enda alternativet där en sådan hantering är ändamålsenlig för målgrupperna för tjänsten.”

I en framtid där färre personer ska försörja fler och omsorgsnära medarbetare kommer vara en bristvara är välfärdstekniska lösningar en del av svaret. I Kommunesektorens organisation (KS), den norska motsvarigheten till SKR, slår man fast att följande effekter vid digital tillsyn:

- ↳ Invånaren kommer att kunna få en ökad upplevelse av frihet, självbestämmande, självständighet, värdighet och flexibilitet.
- ↳ Anhöriga kommer att kunna uppleva en ökad känsla av trygghet till följd av mindre stress och oro för sina nära och kära.
- ↳ Anställda kommer att uppleva mindre stress till följd av jämnare arbetsbelastning i vardagen, bättre samspel och lugnare arbetsmiljö samt färre avvikelser och ökad patientsäkerhet.
- ↳ Ekonomiska vinster syns framför allt i form av ökad vård- och omsorgskapacitet, bättre prioritering och omfördelning av kompetens vid kompetensbrist.

2 Nuläge

Förvaltningen har genomfört en kartläggning och insamling av kunskapsunderlag inom ramen för uppdraget. Enkätundersökningar har genomförts med seniorer på förvaltningens mötesplatser, med socialsekreterare och med hemtjänstens medarbetare som arbetar närmast de vi är till för. Omvärldsbevakning och dialog med SKR har genomförts, avstämningar med berörda nyckelfunktioner i förvaltningen har genomförts för att insamla kunskap och en juridisk utredning har gjorts utifrån förvaltningens specifika målgrupp och perspektiv som inkluderas nedan. En arbetsgrupp har arbetat med materialet som presenteras i utredningen.

Under kartläggningen har flera saker identifierats som avgörande för att nå fram till hållbart sätt att arbeta med Digitalt först; juridiska frågor, omvärldsfaktorer, bedömning av insats och den enskildes behov, gemensam kommunikation, samsyn och samarbete inom förvaltningen, samordning av befintliga processer, kompetensutveckling och utbildning samt ledning och styrning. Detta kommer på olika sätt att beröras i utredningen.

Idag pågår ett arbete med att erbjuda flera digitala lösningar i förvaltningen. Det är utöver digital tillsyn även arbete med läkemedelsautomater, trygghetslarm, digitala lås och digitala hjälpmedel i samverkan. Nämndens uppdrag nämner specifikt digital tillsyn, därför kommer särskilt fokus att läggas på den insatsen.

2.1 Ramverk och juridiska ställningstaganden

De processer som blir aktuella i arbetet med Digitalt först berör många olika lagrum men när det rör välfärdsteknik som begrepp är det främst socialtjänstlagen som aktualiseras. I de processer där hälso- och sjukvård ingår används istället begreppet digitala hjälpmedel. Utifrån att digital tillsyn utgår från den välfärdstekniska definitionen enligt SoL är det dessa juridiska ramar vi förhåller oss till nedan. Detta blir en viktig byggsten i den fortsatta processen för att säkerställa korrekt hantering.

Grundläggande bestämmelser om rätten till bistånd

Insatser till äldre beslutas av nämnden med stöd i Socialtjänstlagens 4 kap. som anger:

1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

[...]

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. *Lag (2021:159).*

Det bistånd som avses kan vara hemtjänst, dagverksamhet, kontaktperson, trygghetslarm eller plats på vård- och omsorgsboende. Biståndets olika insatser syftar till att uppnå Socialtjänstlagens fortsatta krav på bland annat trygghet, självständighet, gemenskap och möjlighet att bo kvar hemma vilket anges i kapitel 5. I förarbetena till Socialtjänstlagen förs ett resonemang kring begreppet ”skälig levnadsnivå”:

Mot bakgrund av detta anser regeringen att det är viktigt att markera socialtjänstlagens grundläggande syfte att garantera att medborgarna får sina behov av bistånd tillgodosedda. Nivåerna på insatserna måste därför vara sådana att detta uppfylls. I detta hänseende blir begreppet skälig levnadsnivå ett uttryck för vissa minimikrav på insatsen vad gäller kvaliteten. Många gånger har begreppet emellertid vållat problem eftersom det har givit upphov till tvister om olika alternativ och kostnaderna för dessa. *Vid bedömningen av vilken insats som kan komma ifråga måste en sammanvägning göras av olika omständigheter såsom den önskade insatsens lämplighet som sådan, kostnaderna för den önskade insatsen i jämförelse med andra insatser samt den enskildes önskemål. Det kan enligt regeringens mening inte finnas en obegränsad frihet för den enskilde att välja sociala tjänster oberoende av kostnad.* (prop. 2000/01:80 s. 91)

Lagändring om välfärdsteknik i äldreomsorgen

Den 1 mars 2024 trädde en ändring i Socialtjänstlagens fjärde kapitel i kraft som anger följande:

4 kap. 2 c § Digital teknik får användas när bistånd ges i form av hemtjänst eller boende i sådana boendeformer som avses i 5 kap. 5 §. Den digitala tekniken får bara användas utanför den mänskliga kroppen. Lag (2023:820).

I förarbetena till lagändringen framgår att regeringens bedömning är att användningen av välfärdsteknik bör öka. Bedömningen baseras dels på att äldreomsorgen behöver strukturella förändringar för att möta den demografiska utmaningen, dessutom finns en rad fördelar med digitala lösningar för den enskilde avseende trygghet, flexibilitet och självständighet (*Prop. 2022/23:131 sid 18-19*).

För närvarande så omfattar inte bestämmelsen personer med nedsatt beslutsförmåga. Bestämmelsen omfattar därför bara användning av välfärdsteknik för personer med beslutsförmåga (*jfr. prop. 2022/23:131 sid 25*).

Utifrån vad som beskrivs i avsnittet ovan om begreppet skälig levnadsnivå kopplat till den enskildes möjlighet att välja insats har det i propositionen förts ett resonemang kring kommunens möjlighet att helt hänvisa till att erbjuda en digital lösning för att tillgodose ett behov:

Det ligger i både kommunens och den enskildes intresse att biståndet ska utformas så att det svarar mot det man vill uppnå. Detta utesluter emellertid inte att kommunen, när likvärdiga insatser finns att tillgå, ges möjlighet att välja det billigaste alternativet. Samtidigt har socialtjänsten alltid det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Det innebär att om den enskilde motsätter sig att en insats ges med digital teknik behöver socialtjänsten erbjuda andra insatser utan digital teknik i syfte att ge den enskilde en skälig levnadsnivå. Vidare ska det poängteras att den enskilde som motsätter sig att en insats tillhandahålls med hjälp av digital teknik alltid har rätt att ansöka om en viss specifik insats, t.ex. tillsyn i form av besök av medarbetare, och få ett överklagbart beslut efter en sådan ansökan. Vid en sådan ansökan bedöms rätten till bistånd enligt vad som anges i 4 kap. 1 § SoL, dvs. att biståndet ska tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. I likhet med vad som allmänt gäller bistånd enligt socialtjänstlagen görs då en sammanvägning av omständigheter. Den enskildes upplevelse av att få en insats verkställd med digital teknik i stället för t.ex. av medarbetare är ett exempel på en omständighet som kan behöva beaktas (se Kammarrätten i Göteborgs dom den 1 juni 2018 i mål nr 4506–17).

Mot bakgrund av ovanstående anser regeringen, i motsats till Kommunal och PRO, att enskilda inte kan tvingas att samtycka till insatser med digital teknik. En enskilds samtycke till en biståndsinsats med digital teknik inom hemtjänst eller i särskilda boendeformer för äldre får som utgångspunkt därför förutsättas vara grundat på en fri valmöjlighet och vara en frivillig, särskild och otvetydig viljeyttring som föregåtts av den information som den enskilde behöver för att kunna ta ställning på det sätt som krävs enligt 2 kap. 6 § andra stycket

regeringsformen. Vidare har den som samtyckt till en insats alltid möjlighet att ändra inställning och tacka nej till en fortsatt sådan insats. (Prop. 2022/23:131 sid 29).

Ovanstående resonemang anger att den enskildes valfrihet när det gäller den digitala tekniken övertrumfar bedömningen att skälig levnadsnivå kan uppnås med en mer kostnadseffektiv insats.

Särskilt om samtycke

I förarbetena till lagändringen om digital teknik i hemtjänst och vård- och omsorgsboende har ett resonemang förts kring samtycke. Behovet av ett klargörande för hanteringen av den digitala tekniken för personer med nedsatt beslutsförmåga har påpekats från flera remissinstanser. Digital tillsyn via kamera bedöms falla inom samma grundlagsskydd 2 kap. 6 § andra stycket regeringsformen som övriga insatser inom socialtjänsten:

Utöver vad som föreskrivs i första stycket är var och en gentemot det allmänna skyddad mot betydande intrång i den personliga integriteten, om det sker utan samtycke och innebär övervakning eller kartläggning av den enskildes personliga förhållanden. Lag (2010:1408).

Härav finns ingen möjlighet att använda den traditionella digitala tillsynen till personer som saknar förmåga att lämna samtycke även om det i många fall finns tydliga fördelar för den enskilde. Utöver det samtycke som alltid ska inhämtas från den enskilde har det i samband med lagändringen införts en bestämmelse om ett införande av ett så kallat integritetshöjande samtycke för anhöriga som bor tillsammans med den som erhåller insatsen.

Däremot har Sveriges kommuner och regioner, SKR, gjort följande bedömning avseende sådan sensorteknik som inom kort kommer finnas att erbjuda i Göteborgs stad:

SKR:s bedömning är att sensorteknik inte omfattas av grundlagsskyddet i 2 kap. 6 § andra stycket regeringsformen då sådan teknik inte utgör ett ”betydande intrång” i den personliga integriteten och att stöd därmed finns i socialtjänstlagen för digital tillsyn i den formen för personer med nedsatt kognitiv förmåga. Med sensor menar SKR en produkt som inte tillåter att den enskilde kan identifieras via bild eller ljud, till exempel sensormatta, värmesensor och kamera med oskärpa. Det samtycke som från och med 1 mars 2024 ska lämnas av den enskilde vid användning av välfärdsteknik som har funktioner som möjliggör sensorering, aktualiseras inte enligt SKR:s bedömning när den enskilde saknar helt kognitiv förmåga att lämna ett sådant samtycke. (Juridisk vägledning för välfärdsteknik sid 9)

Förvaltningsjurist inom ÄVO och FFS samt stadsjurist arbetar i dagsläget på en promemoria angående denna tolkning av SKR vilken förväntas vara klar under hösten 2024. Juristerna utreder bland annat möjligheten för andra typer av samtyckesformer och bestämmelser om anhörigbehörighet och framtidsfullmakt

enligt Föräldrabalken kan bli tillämpliga när den enskilde saknar beslutsförmåga.

Beslut eller verkställighet

I förarbetena görs en viktig definition om vilka alternativ ÄVO har i arbetet med Digitalt först:

Digital teknik kan beviljas som en specifik biståndsinsats i sig, t.ex. i form av trygghetslarm med gps-funktion. Digital teknik kan även användas inom ramen för verkställigheten av ett beslut om bistånd i form av hemtjänst eller plats i särskilt boende. (*Prop. 2022/23:131 sid 55*)

Denna formulering ger nämnden möjligheten att välja hur den digitala tekniken kan tillhandahållas till den enskilde. De två alternativen har för- och nackdelar vilka kommer redogöras för senare.



Nuläge hemtjänst

I dagsläget är den digitala tillsynen en biståndsbedömd insats för personer som bor i ordinärt boende. I förhållande till hemtjänsten hamnar tillhandahållandet för dessa personer inom ”Alternativ 1 – Myndighet”. Detta regleras i Göteborgs stads riktlinje för hemtjänst där det framgår följande:

Välfärdsteknik kan beviljas genom bistånd enligt SoL eller som ett personligt förskrivet hjälpmedel enligt hälso- och sjukvårdslag (2017:30), HSL. Göteborgs Stad ska erbjuda flera olika funktioner/tjänster.

I skrivande stund pågår ett arbete på stadsledningskontoret med att revidera skrivelsen om välfärdsteknik i stadens riktlinje för att bättra harmoniera med den nya paragrafen om digital teknik i Socialtjänstlagen. Representanter från förvaltningen har varit inbjudna att ha synpunkter och där har det bland annat lyfts att ovanstående stycke behöver inkludera möjligheten för ÄVO att besluta om att viss digital teknik kan ges inom ramen för verkställighet av en insats inom hemtjänsten så som förarbetena ovan anger.

Nuläge vård- och omsorgsboende (plats i särskilt boende)

I förhållande till insats om vård- och omsorgsboende hamnar i dagsläget tillhandahållandet istället på ”Alternativ 2 – verkställighet”, detta då socialsekreteraren inte är involverad i någon utformning av hur behoven tillgodoses när beslutet väl är fattat. Beslutet om vård- och omsorgsboende bygger på en beskrivning av vilka behov den enskilde har men till skillnad från insatser i ordinärt boende bedömer inte socialsekreteraren vilka specifika insatser som ska tillgodoses behovet och om dessa ska vara av digital karaktär eller inte.

För- och nackdelar

Som tidigare nämnts finns både för- och nackdelar med de båda alternativa lösningarna på hur digital teknik kan tillhandahållas till den enskilde inom ramen biståndet. I detta avsnitt ska för- och nackdelar redogöras för avseende personer i ordinärt boende och där verkställighet utgörs av hemtjänst (och vid digital tillsyn även trygghetsjour). Varför vård- och omsorgsboende inte behandlas här är att socialsekreteraren i dagsläget inte biståndsbedömer specifika insatser på vård- och omsorgsboende och då blir även frågan om att besluta specifikt om insatser med digital lösning irrelevant. Viktigt att betona är dock att frågan om samtycke är aktuell för utförarna inom vård- och omsorgsboende samt behandlingen av personuppgifter.

Alternativ 1 Myndighet

Alternativ 2 Verkställighet

Fördelar	Nackdelar	Fördelar	Nackdelar
► Den enskildes vilja beaktas högre än verksamhetens behov av att frigöra resurser vilket bidrar till högre rättssäkerhet. ► Den enskildes inställning till digital lösning framgår transparent genom utredningen och uppdraget till utföraren. ► Den enskilde ges möjlighet till ett överklagningsbart beslut om den inte vill ha insatsen utförd med digital teknik. Ger också möjlighet att få vägledande praxis från domstol vilket saknas idag.	► Kunskapsbrist riskerar att medföra att den enskilde inte får adekvat information för att kunna ta ställning till en digital lösning. ► Begränsad flexibilitet för den enskilde att testa digital lösning och vid önskemål byta genomförandeform då respektive insats kräver egen utredningsprocess och beslutsfattande vilket driver administration och byråkratisk stelhet. ► Begränsad flexibilitet för den enskilde att testa digital lösning och vid önskemål byta genomförandeform då respektive insats kräver egen utredningsprocess och beslutsfattande vilket driver administration och byråkratisk stelhet.	► Medarbetare arbetar nära omsorgstagaren och kan kontinuerligt utvärdera behovet och motivera till digital lösning. ► Högre flexibilitet för den enskilde att prova om utföraren har både de digitala och personella resurserna. ► Lättare att ändra insatsen då inga nya beslut behöver fattas inom ramen för verkställigheten ► Utföraren dokumenterar digital insats på liknande sätt som vid andra insatser, ex i genomförandeplan.	► Risk för osäkerhet kring den enskildes reella möjlighet att välja när den enskildes uppfattning inte dokumenteras i utredningen. Ställer höga krav på dokumentation från utföraren. ► Kunskapsbrist kan riskera att hantering av samtycke brister. ► Risk att ekonomiska incitament blir styrande och inte den enskildes vilja. ► Oklarhet kring det praktiska tillvägagångssättet i Tresa kopplat till trygghetsjouren

Utifrån ovanstående redogörelse behöver ställningstagande ske avseende vilket alternativ som bäst går i linje med en modell där digital teknik ska erbjudas i första hand så länge behovet tillgodoses.

Förändringar i styrande dokument

Beroende på vilket alternativ som blir aktuellt kan det bli fråga om ändringar i styrande dokument. Se förslag nedan.

Styrande dokument	Behov av förändring
Riktlinje för hemtjänst	Möjliggöra för förvaltningen att besluta om att digital teknik både kan ges som biståndsbeslut och/eller inom ramen för verkställighet. Att digitala alternativ ska vara förstahandsval. Tydliggöra att den enskilde alltid ska ha rätt att ansöka och få ett överklagningsbart beslut.

Kravspecifikation för hemtjänst/ Förfrågningsunderlag	Ska reglera användningen av digital teknik om den faller inom verkställigheten, dvs kravställa att utföraren vägleder, tillhandahåller och säkerställer samtycke osv.
Göteborgs stads vägledning för handläggning och utförande	Specificera hur hantering av digital teknik ska hanteras inom förvaltningen utifrån vad riktlinjen tillåter – dvs här ska det framgå om tekniken tillhandahålls genom beslut eller verkställighet
Checklista vid upprättande eller uppföljning av genomförandeplan	Behöver innefatta hur utföraren ska hantera digital teknik i genomförandeplanen, hantering av samtycke osv om den digitala tekniken tillhandahålls inom verkställighet.
Göteborg Stads hemtjänsts rutin för att inhämta, registrera och följa upp samtycke	Bör adderas specifik skrivelse kopplat till digital teknik (inkl det förhöjda kravet på samtycke från sammanboende anhörig) om den digitala tekniken tillhandahålls inom verkställighet

2.2 Omvärldsbevakning

Socialstyrelsen följer årligen upp hur kommunerna arbetar med välfärdsteknik. Sedan 2014 har det skett en markant ökning i kommunernas användning av välfärdsteknik och användande av ny teknik inom välfärden fortsätter att gå framåt på många områden. Under de senaste åren har utvecklingen dock varit ojämn med viss tillbakagång under perioder.

Tillgång till, och utbud av, välfärdsteknik är ojämlig mellan Sveriges kommuner. Det finns även skillnader inom en och samma kommun, där vissa a kommunens målgrupper erbjuds tillgång till digitala lösningar, men inte andra. Exempelvis är välfärdsteknik betydligt vanligare inom äldreomsorgen än inom funktionshinderområdet. Funktionshinderområdets uppvisar den tydligaste uppgången av välfärdsteknik 2024.

Uppföljningen från 2024 visar att:

- Antalet användare av de tekniska lösningar som undersökts fortsätter att öka men inte vad kommunerna erbjuder för teknik.
- Olika verksamheter får olika tillgång till tekniken vilket beror på varierande processer och ställningstaganden inom respektive kommun.
- Det är stora skillnader mellan verksamheter inom socialtjänsten i tillgång till tekniska lösningar.

Den kanske viktigaste slutsatsen som Socialstyrelsen gör i jämförelse med de mätningar som skett från 2021 och framåt är att utvecklingen av välfärdsteknik är svag. De flesta tekniska lösningar som erbjuds ligger kvar på liknande nivåer 2024 som 2021. Intervjuer som gjorts med nio kommuner visar på olika typer av hinder med att öka spridningen av välfärdsteknik.

Dessa hinder kopplas ofta till kommunernas interna processer och brister i förändringsledning och nyttorealiserings, även om exempel på yttre faktorer också nämns.

Exempel på hinder som lyfts är:

- bristande informationsarbete vid förmedling av tekniken till enskilda
- brister i utbildning och involvering av medarbetare
- organisatoriska svårigheter
- bristande resurser och en otydlig styrning

Tillgängliga tekniska lösningar just nu

Det finns en rad nya och beprövade välfärdstekniska lösningar och digitala hjälpmedel på marknaden som fyller olika funktion och kan möta skilda behov. I denna nulägesbeskrivning har vi inte tagit ställning till vilka att föredra framför andra men det har ändå bedömts intressant att lyfta de lösningar som finns tillgängliga och som skulle kunna möta behov hos de förvaltningen är till för.

Utifrån att förvaltningen ingår i samverkansformen med regionen för digitala hjälpmedel finns det goda förutsättningar att gemensamt upphandla och införskaffa digitala lösningar som stöttar den enskilde i sin vardag.

I nedanstående tabell redogörs för dessa på ett översiktligt plan.

Typ	Funktion	Finns inom staden?	Aktuellt inom digitala hjälpmedel i samverkan?
Exempel på trygghetsskapande teknik:			
Digital tillsyn, kamera	Nattlig tillsyn på distans på givna tidpunkter, via kamera	Trygghetskamera	Upphandlat
Händelsebaserad digital tillsyn, sensor	Händelsebaserad tillsyn (anonymiserad bild) som larmar vid avvikande beteendemönster, ex trillat ur sängen osv. Kan integrera kameratillsynen och sensortillsyn i samma produkt.	Kombinations-produkt testas under 2025	Upphandling pågår
Digital tillsyn, sensor	Sensorer som övervakar vitala tecken som hjärtfrekvens, blodtryck och andning, och kan larma vårdgivare vid avvikelser. Vissa monitorerar också rörelse och värme.		
Fall-larm	Sensorer som upptäcker fall och larmar automatisk	Upphandlat på ramavtal (för inomhusbruk)	
Trygghetslarm, inomhus	Bärbart larm som den enskilde aktiverar vid behov. Beroende av WiFi.	Upphandlat på ramavtal	

Trygghetslarm, utomhus	Bärbart larm som kan aktiveras utomhus. Både position och kommunikation är möjligt.		
Läkemedels-robotar	Delar ut apodos på rätt tid. Larmar vid avvikelse.	Evondos läkemedelsautomat	Upphandlat
"Passiva" larm	Sensorer som upptäcker om en person rör sig utanför givna gränser, ex säng-, trapp- eller dörrlarm	Upphandlat på ramavtal (för inomhusbruk)	
GPS-sensor	Detekterar var personen befinner sig utan att larma. Kan exempelvis finnas i skosula eller kläder.		
GPS-larm	Skickar larm om personen rör sig utanför avtalat område. Kan exempelvis ligga i skosula, kläder eller klocka.		
Exempel på förebyggande och motiverande teknik:			
Aktivitetsskärm	En större skärm med appar som främjar aktivitet		Ansökan avvisad
Digitala träningsprogram	Individanpassade träningsprogram för rehabilitering och fysisk aktivitet	ExorLive	
VR-terapi	Användning av virtuell verklighet för smärtlindring, rehabilitering eller träna på situationer innan de händer.		
Smarta textilier	Kläder och sängkläder med inbyggda sensorer som kan övervaka hälsotillstånd och ge varningar vid behov.		
Digitala hembesök	Surfplatta med tillhörande applikation som möjliggör samtal på distans mellan ex omsorgstagare och hemtjänst/sjuksköterska.		Ansökan under behandling
Exempel på smarta hem:			
Robot-dammsugare	Automatiserad dammsugning, men kräver att möbler är anpassade och att man först röjd undan allt på golvet		
Smarta hem-lösningar	Finns en uppsjö av exempelvis smarta lås och smart belysning, smarta kylskåp och spisvakt		
Digitala assistenter	Röststyrda enheter som kan hjälpa äldre med påminnelser om medicinering, kalenderhändelser och att kontakta anhöriga.		

Exempel på lösningar för social interaktion:			
Robotar/AI för social interaktion	Människoliknande robotar som man kommunicerar med på olika språk för att minska ensamhet		
Digitala mötesplatser	Plattform för sociala aktiviteter och interaktion		

2.3 Kommunikation- och målgruppsanalys

Det vi lärt oss efter samtal med berörda är att öka användningen av välfärdsteknik och förändra arbetssätten till mer digitala lösningar är lättare sagt än gjort. I denna förändringsresa är det viktigt att kommunikationen lyfter vikten av att digitala alternativ kräver mod och en tillåtande kultur inom förvaltningen och ett förhållningssätt som bygger på att våga prova och ändra. Grundtanken med Digitalt först består i att förändringen blir en nödvändighet för att möta välfärdsutmaningen, säkra en fortsatt god och nära vård genom att dra nytta av möjligheterna med välfärdsteknik. Det innebär att på sikt arbeta med digitala lösningar som norm.

Detta kan ske på olika nivåer och riktat till olika målgrupper och intressenter. I analysen av förändringen har flera målgrupper identifierats som möjliggörande ambassadörer.

2.3.1 Syftet med kommunikationen

I kommunikationen har vi två viktiga perspektiv; internt eller externt fokus. Dessa utgör ett stöd för hur kommunikation kan riktas och anpassas.

Intern kommunikation

- ↳ Den interna kommunikationen fokuserar på att skapa förståelse för varför Digitalt först är en viktig pusselbit i förvaltningens framtid och utformning av de kommunala tjänsterna.
- ↳ Det handlar om att vara trygga, modiga, handlingskraftiga och ansvarsfulla i hur vi agerar som organisation och enskilda medarbetare, framför allt i samtal och dialoger med den enskilde.

Extern kommunikation

- ↳ Genom att skapa medvetenhet, förståelse och engagemang hos de vi är till för skapas andra förväntningar på det kommunala uppdraget och den service som finns tillgänglig.

Huvudbudskap:

Digitalt först ger tid och kvalitet till dem som behöver det mest.

Internt fokus

Kommunikationen internt är tänkt att leda till en ökad förståelse för Digitalt först och varför det är viktigt att arbeta på nya sätt.

Kommunikationen är också tänkt att bidra till att skapa trygghet, mod och handlingskraft på ett ansvarsfullt sätt i våra dialoger med de vi är till för.

Externt fokus

Kommunikationen externt är tänkt att leda till kännedom och varför det kommunala erbjudandet kommer behöva se annorlunda ut framöver.

Kommunikationen ska också bidra till den kulturförändring kring välfärdsteknik så de som verkligen behöver stöd och hjälp kan få det.

Målbild

Jag som medarbetare eller chef förstår varför vi arbetar Digitalt först vilket gör att jag är motiverad till och trygg nog att förändra mina arbetssätt till Digitalt först, genom medvetna och ansvarsfulla val i vardagen.

Målbild

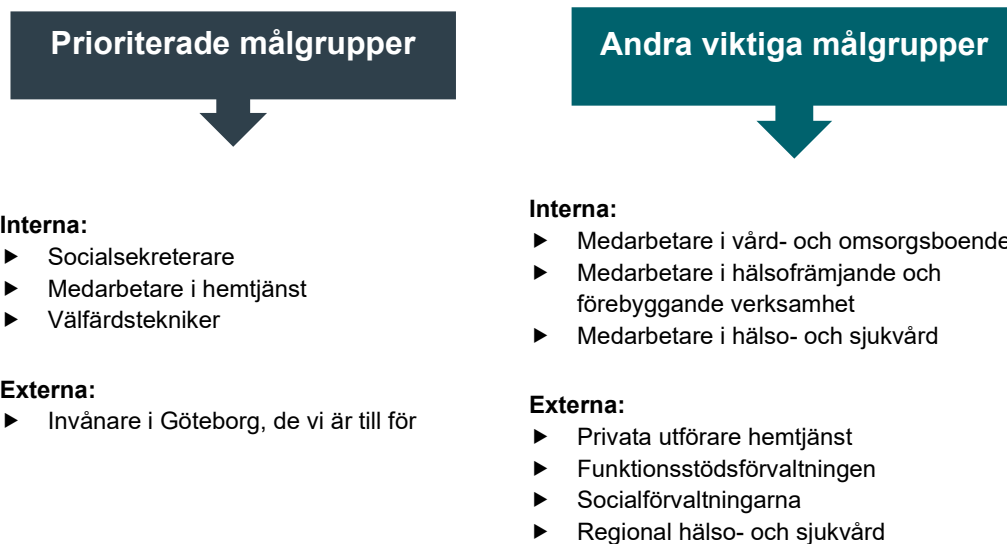
Jag som omsorgstagare har kännedom om och förståelse för omställning till kommunens nya tjänster och erbjudanden, vilket gör att jag accepterar förändringen samt tar ansvar för att vara medskapande i utformningen av mina insatser.

2.3.2 Målgrupper

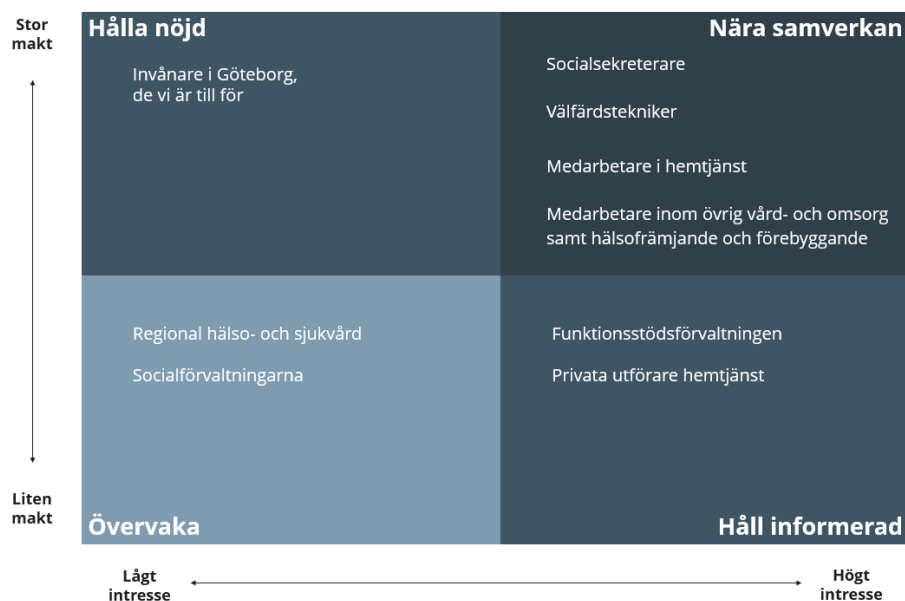
Den huvudsakliga målgruppen är invånarna – de vi är till för. Bland annat utifrån deras förväntningar på de kommunala tjänsterna nu och i framtiden. Samtidigt måste organisationen vara redo för att möta framtida behov, önskningar och krav när dessa ställs på oss. Därför finns det nyckelfunktioner i förvaltningen som redan nu behöver förstå och agera modigt och ansvarsfullt i denna förändringsresa.

Digitalt först kan förvekligas genom att de som dagligen har kontakt med de vi är till för vågar förflytta positionerna, varför kommunikationen blir en av de viktigaste byggstenarna.

Nedan målgruppsanalys är ett försök till att prioritera vissa målgrupper framför andra där vi just nu ser att den stora förflyttningen behöver fokuseras. Bland annat eftersom fler behöva stanna kvar längre hemma för att klara av välfärdsutmaningen. Med det i åtanke finns det självklart många fler interna och externa målgrupper som alla i sig har en viktig roll att spela. Nedan bild utger sig inte att vara en hundra procentig kartläggning utan ett förslag på några grupper som skulle vara lämpliga att starta kommunikationsarbetet med.



Hur kommunikationen och insatserna ska riktas hänger samman med hur mycket inflytande (makt) samt hur påverkad (intresserad) dessa grupper är av det arbete som pågår inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Nedan matris visualiserar på vilket sätt de olika målgrupperna kan involveras och hur aktiv kommunikationen kan behöva vara längs vägen.



2.4 Kunskapsinsamling

Vid förändringsarbete och stora tekniska införanden är det viktigt att ta reda på var i organisationens processer som justeringar behöver göras, för att lyckas med att nå önskad effekt. Det gäller även en modell för Digitalt först.

För att öka förståelsen för förvaltningens processer inom ramen för uppdraget har enkäter och samtal förts med tre huvudsakliga målgrupper; socialsekreterare, medarbetare inom hemtjänst samt seniorer i Göteborg. Syftet

har varit att skapa en helhetsbild ur olika perspektiv av vård- och omsorgskedjan.

130 socialsekreterare från samtliga fyra stadsområden har svarat på enkät under sommaren 2024 där ett antal frågor ställdes som rör myndighetsprocessen och kontakten med omsorgstagare, framför allt i förhållande till digital tillsyn.

110 medarbetare inom hemtjänsten, både inom dag-/kvällsenheter samt natt-/larmenheter, har svarat på en liknande enkät som socialsekreterarna med viss justering för att passa hemtjänstens verksamhet.

Under hösten 2024 har arbetsgruppen besökt mötesplatser runt om i staden för att i samtal med seniorer som har eller skulle kunna bli aktuella för insatser i form av välfärdsteknik. Cirka **70 seniorer** har antingen deltagit i samtal eller svarat på en enkät som frågar om deras inställning till välfärdsteknik. Alla stadsområden är representerade i svaren.

I följande avsnitt lyfts viktiga aspekter fram för att belysa vad målgrupperna har beskrivit.

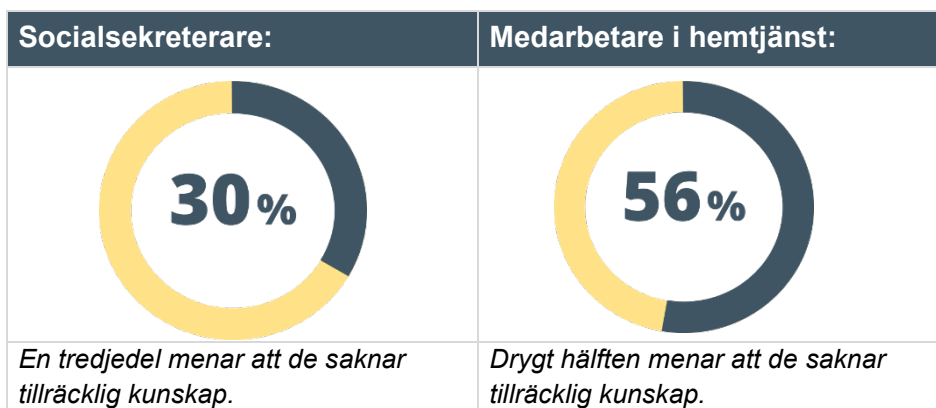
2.4.1 Förutsättningar och kunskap

De prioriterade målgrupperna fick frågor om vilka förutsättningar och kunskap kring digital tillsyn man har. En relativt jämförbar bild framkommer i flera delar. Nedan finns några av iakttagelser som kunnat göras utifrån de tillfrågades bild av ämnet.

Interna målgrupper

I arbetet med omställning till Digitalt först krävs det förutsättningar för berörda yrkesgrupper att kunna svara på frågor om välfärdsteknik, informera och motivera till de tekniska lösningarna. Utmaningen är att kunna bemöta invånarnas och deras anhörigas oro kring integritet och förlust av mänsklig kontakt. Framför allt inom hemtjänsten, men även hos socialsekreterarna, ser medarbetare svårigheter i att skapa trygghet hos omsorgstagare som är tveksamma till digital tillsyn.

På frågan om man upplever att man har tillräckliga förutsättningar och kunskap till att informera, motivera eller svara på frågor om välfärdsteknik får vi följande svar:

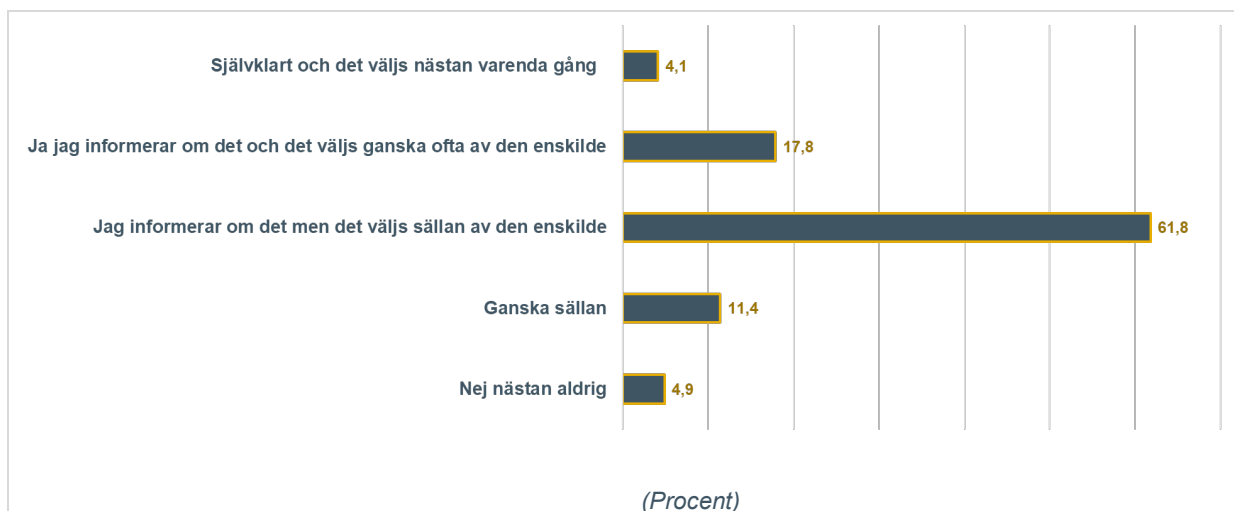


Socialsekreterare har fått frågan om de informerar om alternativet trygghetskamera i dialogen med omsorgstagaren. Andelen som informerar om trygghetskamera får anses relativt hög medan det snarare handlar om den enskilde väljer detta eller inte som blir avgörande för utformning av insatsen.

Det är försvinnande få av socialsekreterarna som uppger att, efter att information om trygghetskamera lämnats, den enskilde vill ha densamma.

84 %

av socialsekreterarna informerar om trygghetskamera *varje gång* de träffar omsorgstagare



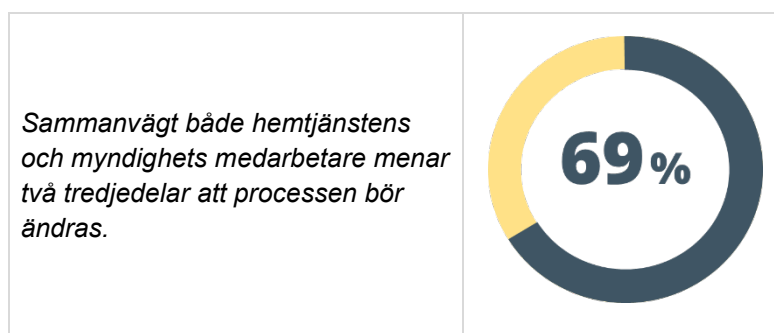
Socialsekreterarna fick därför också ange de vanligaste anledningarna till att det väljs bort utifrån hur de uppfattar att dialogen går.



Samma fråga ställdes till medarbetare i hemtjänsten och vad de bedömer är anledning till att omsorgstagare inte vill eller är tveksamma till användning av trygghetskamera. De uppger tre av dessa som huvudsakliga anledningar.

- ▶ Den enskilde eller anhörig förstår inte hur det fungerar med trygghetskamera, digital tillsyn
- ▶ Den enskilde eller anhörig tycker det finns risk att man tittar för mycket eller när man inte ska
- ▶ Det går inte att säkerställa samtycke exempelvis vid demens

Vidare ställdes också frågor om processen och om hemtjänst och myndighet bedömer att nuvarande process/beslutsmodell är ändamålsenlig. Utifrån hur processen ser ut idag, vilket beskrivits utförligt under avsnitt 2.1, behövde insikter göras om berörda (medarbetare i avdelning myndighet respektive hemtjänst) som dagligen arbetar efter den menar att den fungerar.



Sammanvägt både hemtjänstens och myndighets medarbetare menar två tredjedelar att processen bör ändras.

En sådan förändring innebär att socialsekreteraren endast kommer besluta om tillsyn och inte längre anger om den ska ske digitalt eller fysisk. Istället är det utföraren tillsammans den enskilde som utformar insatsen efter beslut om tillsyn.

Extern målgrupp – de vi är till för

Under arbetets gång har information samlats in från seniorer runt om i Göteborg för att kunna säkerställa att vi har pejl på vad vår externa målgrupp tänker om välfärdsteknik och nya sätt att få hjälp och stöd från kommunen. Det kan tänkas lite med information från endast 70 seniorer men både i enskilda samtal samt samtalsgrupper kompletterat med enkätsvar har en viss mättnad uppnåtts i svaren. Många av de som deltagit i samtal har idag inte har några insatser från kommunen vilket kan ge en mer nyanserad bild över hur målgruppen kan komma att önska med framtida kommunala tjänster. Därav vikten att fånga insikter externt även om våra medarbetare som träffar seniorer dagligen också har en god bild över behoven hos de vi är till för här och nu.

Många av frågorna har handlat om inställning till välfärdsteknik och olika tekniska lösningar för stöd och hjälp i vardagen.

Nästan en femtedel uppger att man känner oro för att tekniken inte kommer fungera som den ska



25 procent har rädsla över att den personliga kontakten minskar på grund av välfärdsteknik



20 procent menar att de inte har alls har någon oro eller tveksamhet kring de digitala lösningarna



Det framgår också att flera av de tillfrågade ser stora fördelar med att kommunen erbjuder digitala lösningar istället för mer traditionella vård- och omsorgsinsatser.

25 %

av seniorerna menar att det **ger snabbare tillgång** till vård, omsorg och rådgivning

25 %

av seniorerna tycker det är viktigt att det **minskar behovet av resor** för både sig själv och vård- och omsorgspersonal

Slutsatser

För att framgångsrikt implementera strategin Digitalt först inom äldreomsorgen identifieras flera praktiska utmaningar. En central svårighet är att motivera omsorgstagare och deras anhöriga till att acceptera digital tillsyn som en fullgod och trygg insats. Ofta uttrycks oro över integritetsfrågor och en upplevd brist på personlig kontakt, vilket kan skapa ett motstånd mot att välja digitala lösningar.

Vidare finns organisatoriska utmaningar i form av att skapa en tydlig ansvarsfördelning mellan socialsekreterare och utförare. Det är avgörande att etablera effektiva processer för implementering, uppföljning och hantering av tekniken. En tydlig struktur och riktlinjer för hur digital tillsyn ska erbjudas och verkställas är nödvändig för att möjliggöra en smidig övergång och förhindra att arbetet stannar upp på grund av oklarheter.

En annan utmaning är att säkerställa att tekniken fungerar tillförlitligt och att medarbetare har tillräcklig tillgång till resurser och stöd för att använda den i praktiken. Brister i teknisk infrastruktur eller support påverkar tilliten till digitala lösningar, både bland medarbetare och omsorgstagare.

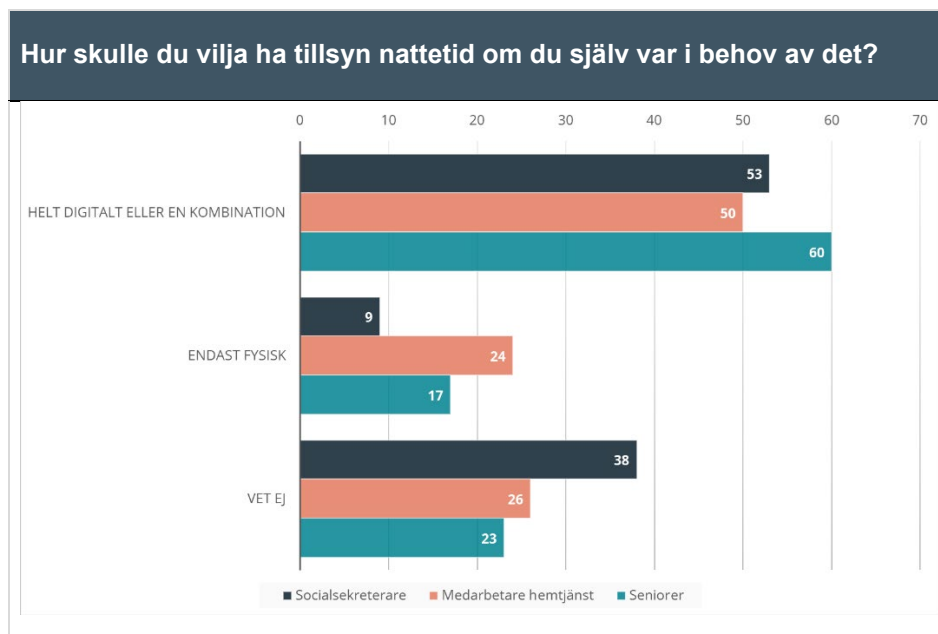
Tekniken för att ge god och säker vård och omsorg med digitala hjälpmedel finns, men det är en stor utmaning att kunna bemöta invånarnas och deras anhörigas oro kring integritet och förlust av mänsklig kontakt. Framförallt inom hemtjänsten, men även hos socialsekreterarna, ser medarbetare svårigheter i att skapa trygghet hos omsorgstagare som är tveksamma till digital tillsyn.

En tydlig majoritet av seniorerna föredrar digital tillsyn nattetid framför fysiska besök, så länge integriteten bevaras då digital tillsyn känns tryggare och ökar känslan av självständighet. Seniorerna visar dock att de behöver mer information och möjlighet att testa tekniken för att känna sig bekväma. Att få praktiska exempel och se hur tekniken fungerar i vardagen är avgörande.

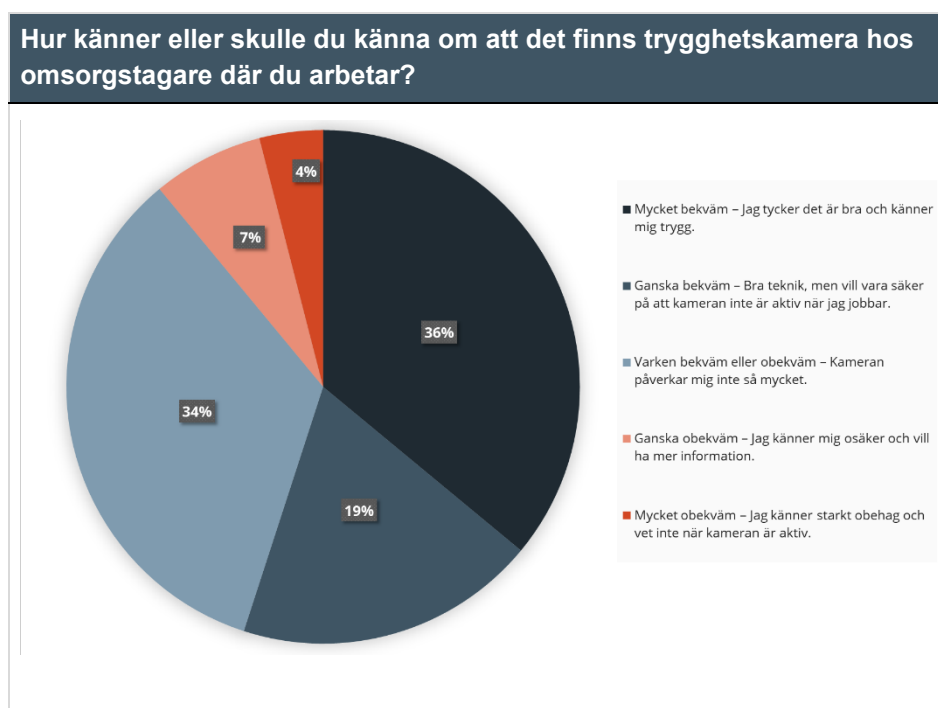
Framgången med Digitalt först beror på att medarbetare och seniorer får rätt stöd och information. Utbildningsinsatser måste vara både teoretiska och praktiska, med fokus på att bygga förtroende för tekniken.

2.4.2 Egna upplevelser kring välfärdsteknik

När frågan ställdes i enkäterna om hur man själv hade velat ha tillsyn natttid om man var i behov av det, var det tydligt att både de tillfrågade seniorerna och medarbetare önskar i huvudsak ha digital tillsyn natttid.



En särskild fråga ställdes till medarbetare inom hemtjänst som på daglig basis befinner sig hos omsorgstagare som eventuellt har trygghetskamera hemma. Det visade sig att merparten av medarbetarna inte uppfattade det som något större problem eller förhöll sig neutrala till att vistas i miljöer där denna teknik används.



Slutsatser

Resultaten från enkäterna och de två diagrammen visar att både medarbetare och seniorer generellt sett är positiva eller neutrala till användningen av digital tillsyn och trygghetskameror, men det finns vissa nyanser som kräver fortsatt uppmärksamhet.

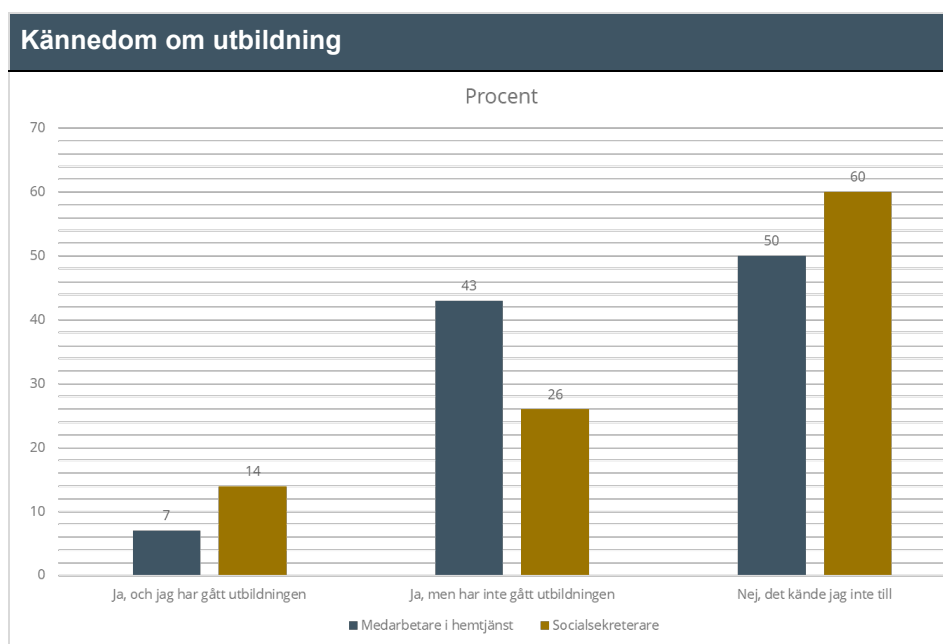
Bland medarbetarna framgår att trygghetskameror inte upplevs som något större problem i deras arbetsmiljö. De flesta förhåller sig antingen bekväma eller neutrala till tekniken, vilket indikerar en övergripande acceptans. Dock framkommer också ett behov av att klargöra hur tekniken används för att säkerställa trygghet och integritet, särskilt bland de som uttrycker viss osäkerhet.

När det gäller tillsyn nattetid ser vi en öppenhet för digitala lösningar, vilket pekar på en ökande tilltro till tekniken som ett alternativ till traditionella fysiska insatser. Samtidigt kvarstår behovet av att bemöta individuella förväntningar och att skapa förtroende för att tekniken kan möta både praktiska behov och personliga preferenser.

Sammantaget visar resultaten att det finns goda förutsättningar för att integrera digital tillsyn och trygghetskameror i större skala, men att framgången beror på fortsatt arbete med transparens, utbildning och anpassning till de berörda målgruppernas behov och erfarenheter.

2.4.3 Kompetensutveckling

Frågan ställdes till både socialsekreterare och medarbetare i hemtjänst huruvida man känner till och har gått nuvarande webbutbildning i välfärdsteknik som finns i utbildningsportalen. Knappt hälften kände till utbildningen men endast en liten del av medarbetargrupperna hade gått den.



Slutsatser

För att stödja övergången till Digitalt först krävs riktad kompetensutveckling för de huvudsakliga målgrupperna: socialsekreterare, medarbetare inom hemtjänst och seniorer.

Socialsekreterarna behöver utbildning som fokuserar på att inkorporera kunskap om digital tillsyn i biståndsbedömningsprocessen. Även om vissa anser sig ha tillräcklig kunskap, är det tydligt att det finns ett behov av mer strukturerad och praktisk utbildning. Detta innefattar grundläggande förståelse för välfärdsteknikens funktioner och fördelar, samt kommunikativa verktyg för att motivera omsorgstagare och deras anhöriga att prova digitala lösningar. Detta kan bland annat handla om att hitta enkel information om tillgänglig teknik och vilka behov dessa fyller.

Medarbetare inom hemtjänst behöver praktiskt inriktad utbildning som inkluderar demonstrationer av tekniken och dess användning i det dagliga arbetet. Utbildningarna bör också fokusera på hur medarbetarna kan skapa trygghet för omsorgstagare genom att förklara och visa hur tekniken fungerar.

För seniorerna är det viktigt med lättillgänglig information och möjlighet att testa tekniken innan den implementeras. Praktiska workshops eller demonstrationer som kan utföras på mötesplatser är ett effektivt sätt att öka acceptansen och skapa förståelse för att digital tillsyn kan bidra till deras trygghet och självständighet.

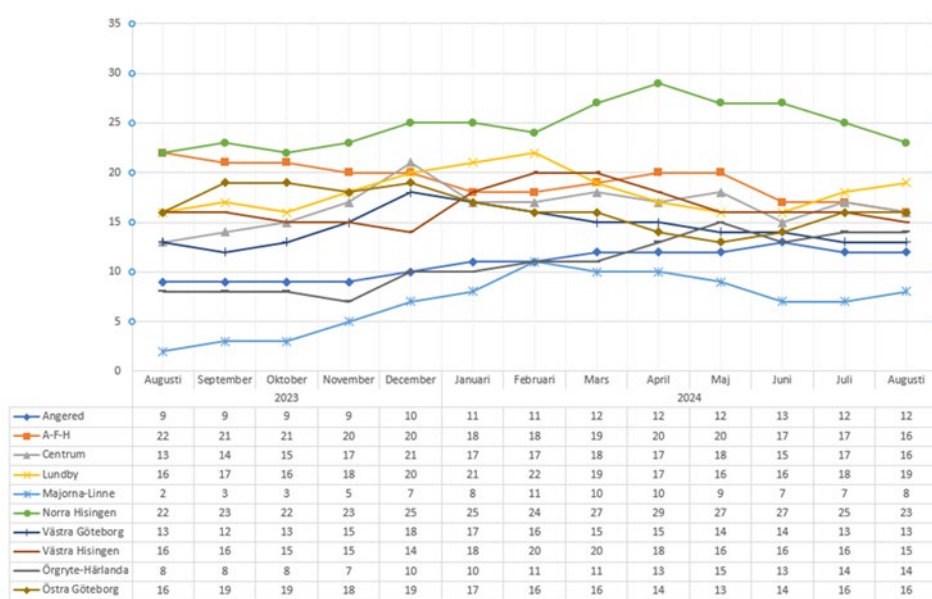
2.5 Pågående arbete i linje med uppdraget

Under 2024 och 2025 fokuserar verksamheten särskilt på att öka användningen av digitala trygghetskameror och sensorer för nattlig tillsyn samt breddinförande av läkemedelsautomater.

2.5.1 Särskilt om digital tillsyn

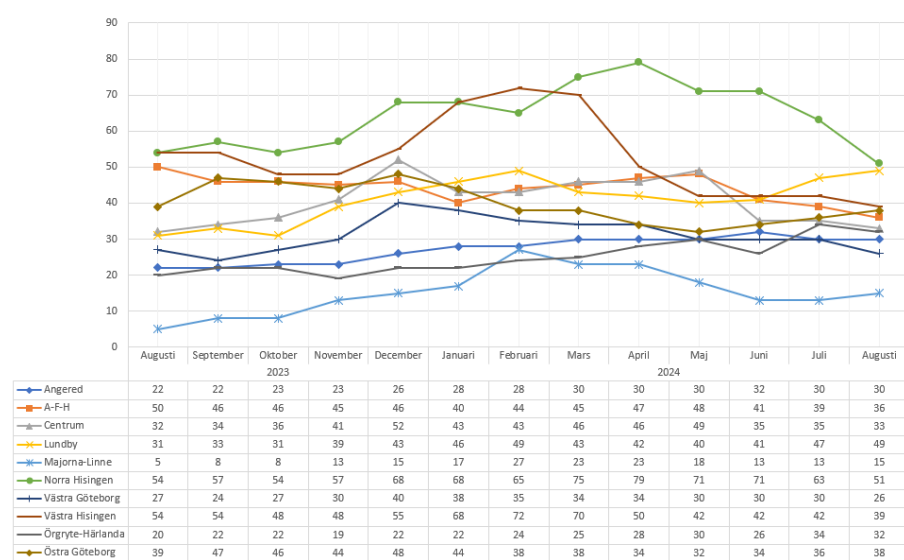
Tillsyn via trygghetskamera har utförts av trygghetsjourens medarbetare sedan 2015. Besök ute hos socialsekreterare för att informera om välfärdsteknik har skett vid några tillfällen i olika stadsområden. Sex av områdena har ökat med antalet kamera från augusti förra året till augusti i år. Under 2024 har Trygghetsjouren informerat socialsekreterare vid 2 tillfällen varav ett besök var i augusti 2024.

Antal kameror från aug 2023-aug 2024



Antalet tillsyner per kamera visar inte något avvikande eller någon speciell trend på att antalet skulle vare sig ökat eller minskat.

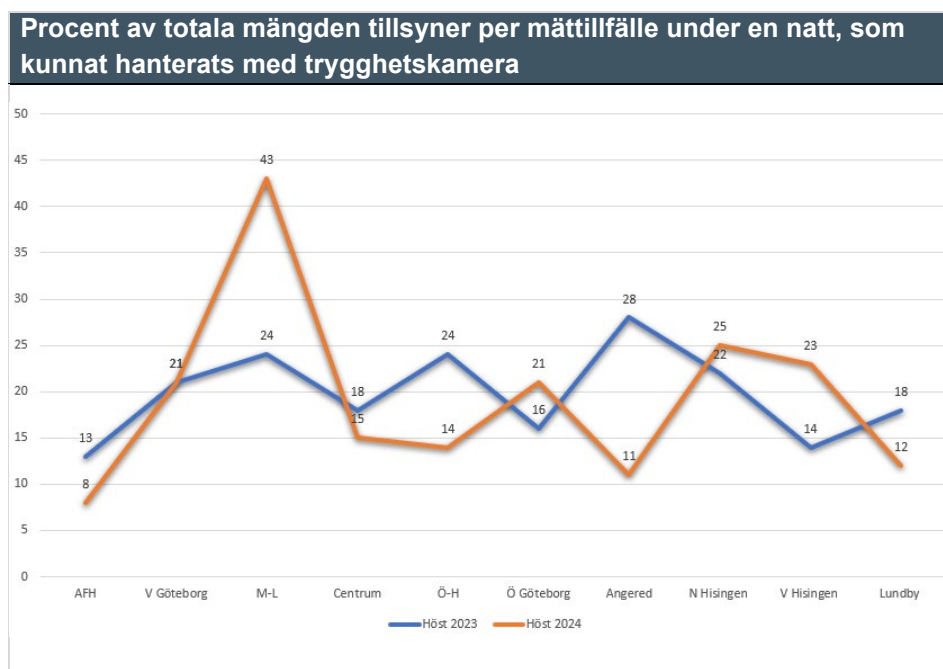
Antal digitala tillsyner från aug 2023-aug 2024



När hemtjänstens natt- och larmenhet granskar de tillsynerna som utförs av deras enheter ser vi att cirka 20 procent av de tillsynerna som sker under en natt hade kunnat ersättas med trygghetskamera. Data från två mättillfällen, en natt under hösten 2023 jämfört med en natt under hösten 2024 är siffrorna snarlika.

Vid mättillfället gås alla fysiska tillsyner som genomförts av natt-och larmenheten igenom under den specifika natten/mättillfället. Varje tillsyn som

är av sådan karaktär att inga andra insatser behöver ske i samband med besöket utan är en tittin-tittut, kategoriseras som möjlig digital tillsyn.



Cirka 20 procent av den totala andelen tillsyner som skett vid båda mättillfällena går att definiera som möjlig digital tillsyn.

	Höst 2023	Höst 2024
Totala antalet tillsyner	620	683
Möjlig digital tillsyn	123	127

Precis som också framgår av trenden i socialstyrelsens uppföljning av kommunernas användning av digital tillsyn, har även göteborgs utveckling legat på samma nivå senaste åren med mindre variationer över tid. Variationen har i huvudsak handlat om att punktinsatser i kompetutveckling skett som ökat på antal beslut av trygghetskamera. Efter översyn av de larm som natt- och larmenheterna hanterar finns det fortsatt fysiska tillsyner som endast är av tittin-tittut-karaktär vilka i sin natur borde kunna ske helt digitalt.

Varför det fortsatt beviljas ”rena” fysiska besök hänger då möjligtvis ihop med de utmaningar som beskrivit tidigare kring exempelvis samtycke, okunskap, svårighet att motivera den enskilde/anhörig eller liknande. Oavsett finns det, i en så stor förvaltning som denna, fördelar även med ett mindre antal kameror i drift. Nedan redogörelse visar de tidsbesparande och ekonomiska vinsterna och skapar en ungefärlig bild av hur stor effekt det nuvarande antalet kameror har.

Jämförelse mellan en fysisk respektive en digital tillsyn		
Tidsbesparing per tillsynstillfälle:		
Fysisk tillsyn	Tid: (tid hos omsorgstagare samt transporttid 30 min per person, nattetid är det alltid 2 personer)	ca 60 min
Digital tillsyn	Tid: (genomsnittlig tid per tillsyn via kamera av 1 medarbetare)	ca 2 min
Antagande om tidsbesparing av en digital tillsyn:		ca 58 min
Kostnad per tillsynstillfälle:		
Fysisk tillsyn	Kostnad för 2 vård- och omsorgsmedarbetare nattetid inkl. kostnad drivmedel mm:	Ca 530 kr
Digital tillsyn	Kostnad för en jourmedarbetare på trygghetsjouren inkl. driftkostnad, teknisk funktionskontroll mm:	Ca 15 kr
Antagande om kostnadsbesparing av en digital tillsyn:		Ca 515 kr



Med nuvarande antal kameror i drift (ca 150 st) genomför förvaltningen årligen ca 160 000 digitala tillsyner. Om vi räknar bort kostnader för kameror som ligger på hyllan samt installationskostnader motsvarar det ett antagande om en besparing på ca 80 miljoner per år.

Händelsebaserad digital tillsyn

Sedan december 2024 har en prototyp på den tidigare trygghetskameran kompletterats med fler funktioner, så kallad händelsebaserad tillsyn. Det innebär att en anonymiserad bild av ett rum kan programmeras så sensorn ”förstår” hur rummet är möblerat och kan detektera rörelser av en person i rummet. Bilden som syns är en översikt av rummet och personen är markerad som en rektangel som indikerar var i rummet personen befinner sig. Exempelvis kan sensorn detektera när en person ligger ner på golvet och inte i sängen. Sensorn reagerar på avvikande mönster och kan signalera till larmoperatör att något inte står rätt till. Till skillnad från nuvarande trygghetskamera där tillsynen sker på bestämda tider.

Förstärkt hemgång fick beslut av fokusledarna för hållbar vård och omsorg att testa ny teknik. Projektet kommer därför testa händelsebaserad tillsyn under pilotperioden. Denna teknik kommer att utvärderas under våren 2025.

2.5.2 Övriga initiativ i förvaltningen

Utöver arbetet med digital tillsyn finns det en rad andra initiativ och projekt som påverkar eller berörs av Digitalt först. Detta avsnitt ger en översiktlig bild av dessa. Mer information om projekten kan bland annat hittas på digitaliseringsportalen som hanteras av it- och digitalisering.

Revidering av riktlinje för hemtjänst

Idag pågår ett arbete med att erbjuda digitala lösningar i förvaltningen. Det framgår att det är många olika perspektiv som alltid ska beaktas i bedömning av insats vilket försvårar möjligheten att nå effekt fullt ut eller att styrningen blir svår. Lärdomar som gjorts hittills är att det är betydligt svårare för den enskilde att växla från en fysisk omsorgsinsats till en digital än tvärtom. Förvaltningen skulle kunna erbjuda en mängd olika digitala lösningar som fördröjer ett inträde till äldreomsorgen samt möjliggör självständigt liv längre.

Med anledning av den lagändring som skedde i mars 2024, där välfärdsteknik lyfts fram, ses riktlinjen för hemtjänst över av stadsledningskontoret. Det innebär bland annat att välfärdsteknik och digitala lösningar får skarpare formuleringar för att faktisk skapa ett större handlingsutrymme för socialsekreteraren.

Ny typ av dörrlarm

I början av 2024 började Trygghetsjourens välfärdstekniker att byta ut dörrlarm till det nya ”smarta” dörrlarmet. Det nya dörrlarmet har samma huvudsyfte, att skicka ett larm in till larmcentralen när omsorgstagare lämnar bostaden.

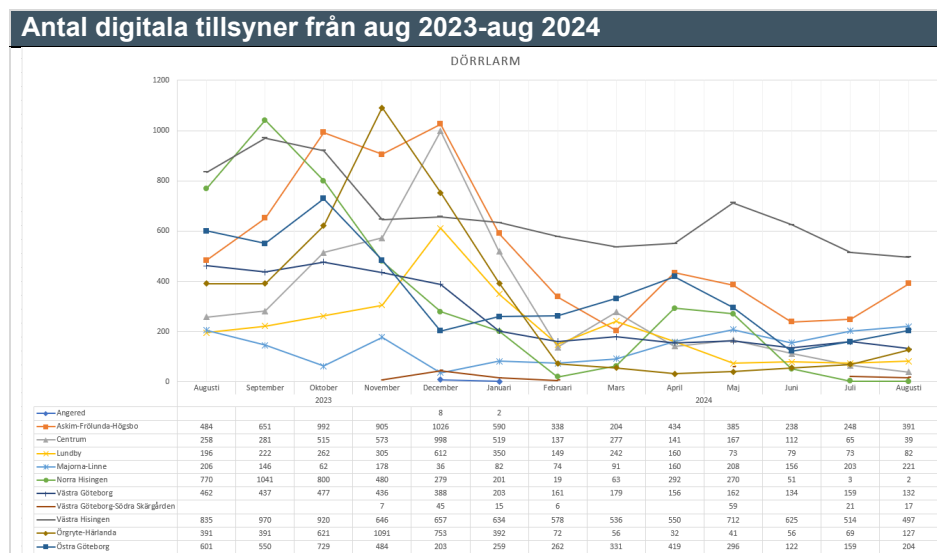
Smart dörrlarm innebär att dörrlarmet skickar en signal till trygghetsjourens larmcentral när man går ut från bostaden det tidsspänn dörrlarmet är aktivt. Ett dörrlarm skickas alltså inte när man går in i bostaden utifrån. Medarbetare och anhörig har möjlighet att lämna bostaden genom att trycka på en diskret passageknapp som ger en lucka på 15 sekunder att lämna bostaden utan att dörrlarmet skickar en signal till larmcentralen.

I början av 2024 startade bytet till smart dörrlarm och bytet var färdigt i början av februari. Exempelvis i Centrum så minskade antalet inkomna dörrlarm från 998st i december 2023 till 137st i februari 2024.

I andra fall ser vi att antalet inkomna dörrlarm ökat efter bytet av dörrlarm, fler installerade dörrlarm samt medarbetare som inte använder passageknappen (knapp för medarbetare och anhöriga att kunna lämna bostad utan att trigga ett dörrlarm) kan vara en av förklaringarna.

Information har gått ut till medarbetare med passagefunktion om hur de kan lämna bostaden flertalet gånger men med varierade resultat. Larmoperatörer får

in en stor del dörrlarm in till larmcentralen när medarbetare glömt att trycka på knappen.



Automatisering av handläggning av trygghetslarm

Föreslagen lösning innebär framtagande av två e-tjänster; en e-tjänst för göteborgare för ansökan om trygghetslarm och en e-tjänst där handläggare kan registrera ansökningar om trygghetslarm som inkommit på annat vis än via e-tjänsten. Projekt syftar till att implementera lösningen och kommer att leda till en automatisering av handläggningsprocessen av trygghetslarm, från ansökan till beslut om avgift. Automatisering av handläggning av trygghetslarm bedöms kunna bidra till flera nyttor inom berörda verksamheter.

Digitala hjälpmedel i samverkan

Inom ramen för samarbetet för digitala hjälpmedel pågår flera initiativ exempelvis:

- ▶ Läkemedelsautomat:
Under 2024 har pilot för läkemedelsautomater genomförts i södra skärgården. Beslut finns på att breddinföra detta till hela staden med start i sydväst under april månad. Arbetet förväntas pågå året ut.
- ▶ Mobila trygghetslarm:
Upphandling pågår och tester kommer ske under 2025.

Digitala lås

Arbetet med digitala lås får antas gå utanför vad som definieras som välfärdsteknik eller digitalt hjälpmedel men kommer vara en viktig del i att

frigöra tid för framför allt medarbetare inom hemtjänst. Kravställning av digitala lösningar pågår med plan att gå ut i upphandling sommaren 2025.

Trygghetssystem vård- och omsorgsboende

Ramavtal är klart sedan hösten 2024. Förvaltningen arbetar just för att tillhandahålla och testa trygghetssystemet på sex olika vård- och omsorgsboenden under året. Support och förvaltningsorganisation av dessa kommer ske hos trygghetsjouren.

Digitalt stöd för seniorer internt och externt

Det pågår flera initiativ som syftar till att öka den digitala kompetensen hos seniorer i staden. Många av förvaltningens mötesplatser ger seniorer stöd med tekniska frågor och enklare support genom att erbjuda drop-in på särskilda tider eller bokade träffar. Här ges möjligheten att förstå sin smarta telefon, surfplatta eller dator bättre genom att lära sig sms:a, e-post, installation av appar med mera, i syfte att minska digitalt utanförskap och klara att hantera digitala utmaningar.

Det har också genomförts en testperiod där seniorer fått delta i samtalsgrupper gällande exempelvis bedrägerier där det gått att träna på olika situationer för att stötta och utbilda seniorer och göra de mer motståndskraftiga mot bedrägeriförsök.

Utöver det stöd som finns inom förvaltningen sker också flera aktiviteter på samma tema i biblioteksverksamheten i samarbete med SeniorNet. Här handleds seniorer och får hjälp med grundläggande IT-användning.

Den här typen av arbete är ett viktigt led i att skickliggöra seniora göteborgare i att använda digitala lösningar och verktyg. De gäller de som redan nyttjar kommunens tjänster eller som kommer att göra det i framtiden.

Medarbetares digitala kompetens

Sedan 2019 pågår initiativet GO-DigIT inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltningen för funktionsstöd för att utveckla medarbetares digitala kompetens och digitala arbetssätt.

GO-DigIT arbetar främst genom kollegialt lärande och IT-ambassadörer i verksamheterna som kan inspirerar, stödja och utbilda sina kollegor i digitala arbetssätt.

Det finns ett beslut att varje enhetschef ska ha minst en IT-ambassadör per enhet, med möjlighet för mindre enheter att dela på en IT-ambassadör. Avdelningarna utser IT-ambassadörer, bestämmer uppdragets omfattning och vilka utbildningar och stöd som behövs utifrån verksamhetens specifika behov.

För närvarande finns över 200 IT-ambassadörer inom ÄVO, som möjligen kan vara en resurs vid införandet av Digitalt först.

Mellan 2020-2024 fanns en av GO-DigIT webbutbildningar "Välfärdsteknik inom Äldreomsorg" i på stadens lärpplattform Utbildningsportalen. Utbildningen

vände sig till medarbetare i förvaltningen och fokuserade på hur välfärdsteknik kan hjälpa brukaren att behålla eller öka sin trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet. Det fanns även flera konkreta exempel på välfärdsteknik samt råd och tips för hur de kan användas i arbetet.

Under 2025 kommer utbildningen att uppdateras och information om Digitalt först läggs till i utbildningsmaterial innan den publiceras på nytt till förvaltningens medarbetare. Detta för att nå ut brett och ge kunskap om begreppet till förvaltningens medarbetare.

Webbutbildningar

Webbutbildningar erbjuder flera fördelar, inklusive flexibilitet, tillgänglighet och möjligheten att kontinuerligt uppdatera innehållet. De gör det möjligt för medarbetare att lära i sin egen takt och på tider som passar dem, vilket ökar chanserna för en djupare förståelse och bättre tillämpning av kunskapen.

- GO-DigITs tidigare webbutbildning Välfärdsteknik inom Äldreomsorg kommer att uppdateras och kompletteras för att inkludera det senaste inom välfärdsteknik och utifrån beslut i förvaltningen om Digitalt först. Denna utbildning vänder sig till alla medarbetare inom förvaltningen som behöver mer kunskap inom området.
- En ny webbutbildning riktad till socialsekreterare kommer att skapas för att ge grundläggande kunskap om den välfärdsteknik de beviljar och för att främja att Digitalt först alltid är förstahandsalternativet. Utbildningen kommer att vara uppdelad i olika kapitel som skickas ut regelbundet i intervaller.
- Beroende på beslut kan ytterligare webbutbildningar behöva utvecklas för andra målgrupper, vilket behöver undersökas närmare under året.

Fysiska träffar för fördjupad kunskap

Det finns flera fördelar med fysiska träffar då det möjliggör en annan interaktion, lärande, dialog och djupare förståelse. För att skapa inspiration och kunskap kring Digitalt först och välfärdsteknik kan fysiska träffar så som workshops eller demodagar eventuellt bli aktuella som komplement till webbutbildningarna.

Summering kompetensutveckling av medarbetare:

Vad	Målgrupp	Kommentar
Webbutbildning välfärdsteknik ÄVO	Alla inom ÄVO	Uppdatera och komplettera befintlig övergripande webbutbildning om välfärdsteknik med vad som gäller för Digitalt först

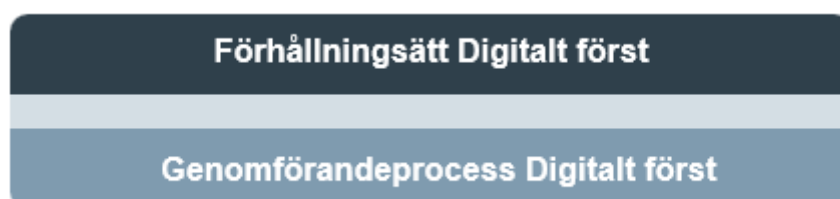
Webbutbildning socialsekreterare	Socialsekreterare	Ny utbildning i utbildningsportalen kommer tas fram utifrån Digitalt först och de grunder de behöver känna till om den välfärdsteknik som de beviljar. Målgruppen får regelbundet tillgång till nya kortare kapitel vid bestämda intervaller. Utbildningen uppdateras när ny välfärdsteknik blir tillgänglig eller när produkter utgår.
Webbutbildning övriga målgrupper	Medarbetare utförare	Undersöka behovet av riktad utbildning till övriga målgrupper som skiljer sig från webbutbildning för socialsekreterare.
Övriga utbildningssatsningar	Socialsekreterare / medarbetare utförare	Undersöka behovet och möjligheten att genomföra fysiska träffar så som workshops kopplat till webbutbildningarna

3 Förslag på fortsatt arbete med Digitalt först i förvaltningen

I det fortsatta arbetet med att implementera en strategi/modell för Digitalt först kommer här delar som förvaltningen, utifrån nulägesanalysen, kan satsa på framöver. Under avsnitt 3.1 är fokus ”modellbygge” som då innefattar två huvudspår. Vidare avslutas rapporten med förslag på fortsatta åtgärder som förvaltningen kan behöva vidta för att lyckas med förändringsresan.

3.1 Modell för Digitalt först

I arbetet med Digitalt först har begreppet modell, som återfinns i budgetuppdragets formulering, diskuterats. Detta har resulterat i två huvudspår som utgör modellen för Digitalt först. Den första delen adresserar förhållningssättet till digitala lösningar, andra delen berör processen med att identifiera, införa och följa upp ändamålsenliga digitala lösningar i förvaltningens verksamheter. Bägge delarna är avgörande och samverkar för att nå ett hållbart sätt att arbeta med Digitalt först i förvaltningens verksamheter.



3.1.1 Förhållningssätt Digitalt först – budskapsmodell

För att lyckas med förändring i stort som smått är det hjälpsamt att ha en vision eller ett budskap som förtydligar ramarna för förändringen. Genom att sätta användaren i fokus och kombinera utbildning, medskapande, begriplighet och stöd kan förvaltningen skapa en positiv inställning till digitala lösningar och främja en smidig övergång till Digitalt först.

Med stöd av data som samlats in har en budskapsmodell tagits fram. Den ska fungera som ett stöd och vägvisare i kommunikationen om förhållningssättet till Digitalt först. Figuren bidrar också till att skapa en enkel översikt samt vägleda kring frågor som rör varför förändringen ska ske, vad syftet och argumenten är och ska leda till samt tydliggöra huvudbudskap respektive stödjande budskap i arbetet. Denna modell kan sedan ytterligare brytas ner och förtydligas för respektive mål- eller intressentgrupp eller yrkeskategori som är berörd.

Hur förvaltningen väljer att kommunicera både internt och till de vi är till för är avgörande för att få genomslag av den välfärdsteknik som finns tillgänglig.

Detta bekräftas delvis av att det, efter kommunikations- och utbildningsinsatser från exempelvis trygghetsjouren, ökar andelen beslut som rör digital tillsyn.

Den stora förändringen mot hur vi förhållningssättet är att förvaltningen, i och med dessa budskap, tar tydligt ställning kring när och hur vi ska agera i förvaltningen kring Digitalt först:

När Digitalt först:

Digitalt alternativ alltid ska vara utgångserbudandet till vård- och omsorgstagare.

Med detta budskap vill vi visa hållningen för förvaltningen med syfte att se till att klargöra en gång för alla **när** välfärdstekniken är det självklara valet. Förhoppningen är att du som medarbetare eller chef tryggas i dialoger och samtal och tydligare visa en skarp riktning framåt.

Hur Digitalt först:

Alla agerar modigt, medvetet och ansvarsfullt i förändringsresan

Detta budskap syftar till att beskriva hur du som enskild medarbetare eller chef ska agera i specifika situationer. Det handlar om att visa att det är okej att utmana befintliga strukturer och uppmuntras att agera därefter. Att göra detta på ett medvetet och ansvarsfullt sätt handlar om att röra sig fritt inom givna ramar och ta ansvar för att förflyttningen sker inom densamma.

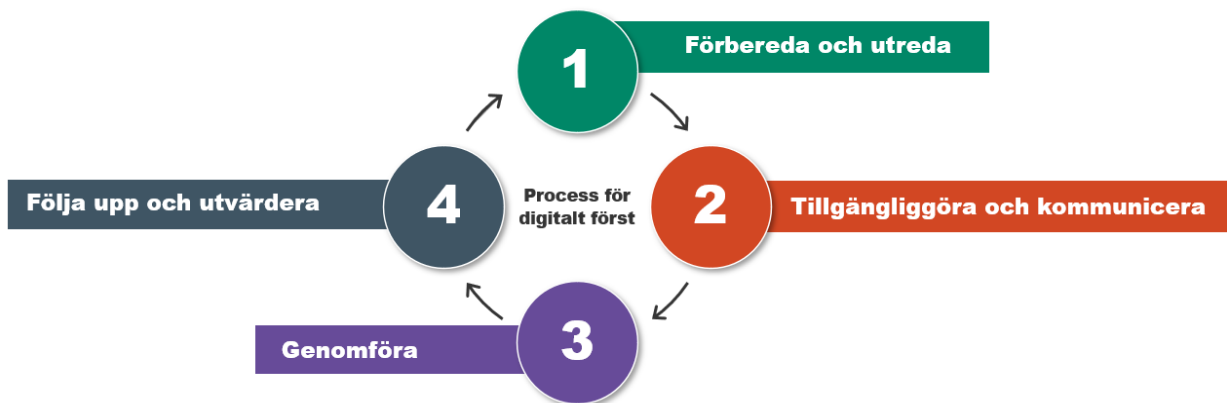
3.1.2 Processen Digitalt först – hur välfärdsteknik hanteras

I förvaltningens digitaliseringsplan finns Digitalt först med som ett prioriterat initiativ. Dock finns ingen beskrivning av hur förvaltningen ska arbeta med välfärdsteknik inom ramen för uppdraget. Nedan ger en översiktlig beskrivning av hur processen skulle kunna se ut.

Denna översiktliga process utgår från att Digitalt först och den välfärdsteknik som krävs för ett sådant arbetssätt är kommer vara ett prioriterat initiativ för lång tid framöver. Därmed föreslås att enskilda tekniska lösningar inte behöver nomineras in i digitaliseringsplanen separat utan förväntas ingå i redan prioriterade aktiviteten kring Digitalt först i syfte att skapa möjligheter till en mer effektiv, behovsstyrd och individanpassad process.

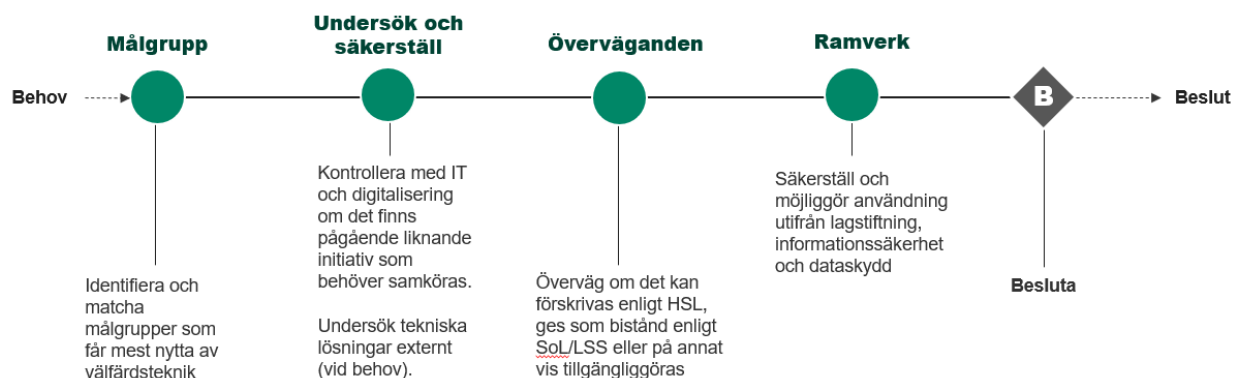
Som exempel finns redan digital tillsyn som ett tjänsteerbjudande och förväntas även finnas fortsatt oavsett om tekniken behöver uppgraderas eller bytas till ny motsvarande teknik. Dock kommer ny teknik alltid behöva föregås av vissa avvägningar och juridiska ställningstaganden enligt rådande lagstiftning, vilka finns beskrivna i det första processteget nedan.

Processen Digitalt först i fyra översiktliga faser



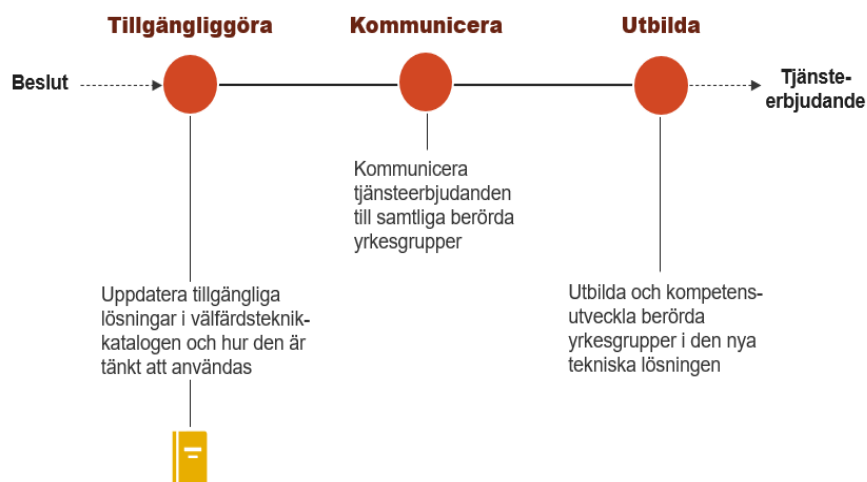
Fas 1: Förbereda och utreda

Det behöver ske flera steg innan man kan ta olika typer av välfärdsteknik i bruk. Det handlar exempelvis om avvägningar kring juridiska frågor, processen och målgruppens behov. Detta är ett av de viktigaste stegen för att inte behöva dra tillbaka eller korrigera lösningar i efterhand.



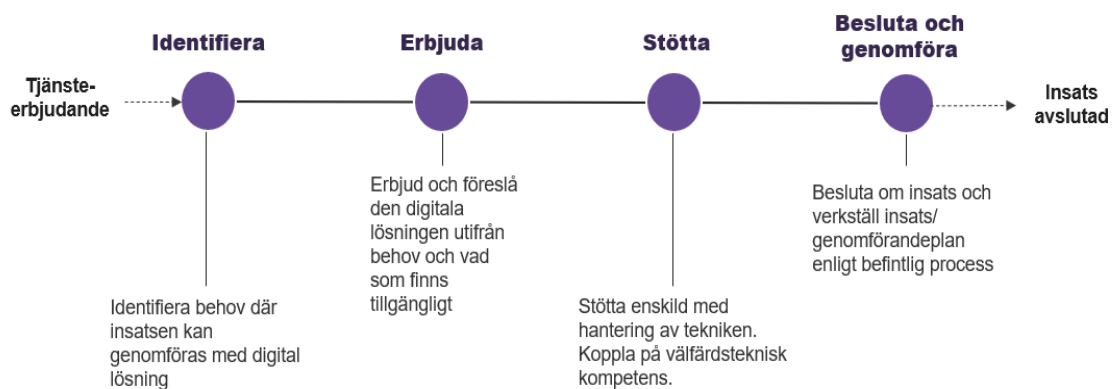
Fas 2: Tillgängliggöra och kommunicera

För att inte riskera att hamna i ett läge där tekniken blir "lagervara" behöver tydliga kompetenshöjande insatser och kommunikation alltid genomföras i fas 2. Dessa riktas till alla interna och externa målgrupper som blir berörda och ska agera goda ambassadörer för den digitala lösningen (tjänsteerbjudandet).



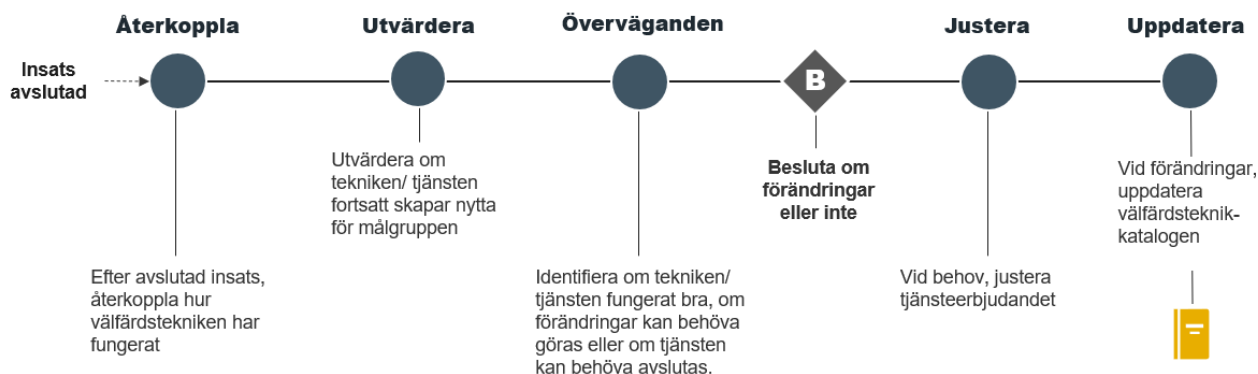
Fas 3: Genomföra

Detta steg i processen handlar om att genomföra insatsen utifrån befintliga processer som exempelvis socialtjänstprocessen eller hälso- och sjukvårdsprocessen. Vilken arbetsgång som är aktuellt har identifierats redan i första fasen av processen. Välfärdsteknisk kompetens kan med fördel kopplas på i genomförandefasen för att stötta upp.



Fas 4: Följa upp och utvärdera

För att kontinuerligt säkerställa att införd välfärdsteknik är till nytta för målgruppen behöver insatsen eller genomförandet med digitala lösningar utvärderas efter avslut. Detta blir särskilt viktigt för teknik som är ny eller har förändrats. På så vis hålls katalogen av välfärdstekniska lösningar uppdaterad och effekterna för den enskilde säkerställs.



3.2 Slutsatser och vidare hantering

För att lyckas med strategin Digitalt först inom förvaltningen är det avgörande att fokusera på att de tekniska lösningarna redan finns. Den verkliga förändringen sker genom att faktiskt använda tekniken och samtidigt arbeta med kultur och kompetens.

Kartläggningen visar att förvaltningen inte gör tillräckligt i dialog med den enskilde för att förändra insatserna. Den visar också att medarbetarna behöver bli bättre på att själva förstå, förklara, motivera och visa möjligheterna med digitala lösningar och kunna förmedla till den enskilde och anhöriga. Det finns här en stor potential i att använda den teknik förvaltningen redan har idag, för att göra omsorgen tryggare, mer självständig och med bibehållen kvalitet för den enskilde.

Utöver att tydliggöra förhållningssättet och arbeta med kultur och kompetens krävs en gemensam insats för att stödja de som ska använda tekniken att bli skickligare kravställare och visa på sina behov. Genom att stärka seniorernas förståelse för tekniken och dess fördelar kan de själva bidra till att forma framtidens digitala omsorg.

När tekniken ses och används som ett stöd i verksamheten och den vård- och omsorg som förvaltningen levererar – snarare än som ett mål i sig – kan strategin Digitalt först bidra till verklig förbättring. För att lyckas behövs en tydlig satsning på att förändra arbetssätt och processer och samtidigt stärka förtroendet hos alla som är delaktiga. Med rätt stöd och en kultur som främjar förhållningssättet kan vi skapa en omsorg som är trygg, effektiv och hållbar. Påbörjas det arbetet nu kommer förvaltningen vara bättre rustad för den tekniska och digitala utvecklingen som behöver till för att klara av framtidens utmaningar.

För att komma vidare i arbetet lämnas i nästa avsnitt först förslag till beslut i lämpligt beslutsforum för att sätta riktningen. Förslagsvis lämnas de till en kommande grupp att prioritera, driva och samordna i dialog med förvaltningsledningen.

Bland förslagen behöver förvaltningen välja ut och prioritera samt lägga en plan på när och av vem dessa i så fall ska genomföras. Utgångspunkten ska vara att arbetet startar under 2025 med ett långsiktigt fokus framåt och att Digitalt först ska inkluderas i samtliga fokusområden förvaltningens tioårsplan.

Behov av tydlig strategi och riktning för förvaltningen

Nedanstående övergripande ställningstaganden föreslås att ge förutsättningar för förvaltningen att arbeta vidare på ett hållbart sätt med Digitalt först.

Förslag 1 - Fastställ modell för Digitalt först (förhållningsätt och genomförandeprocess)

Förslag till åtgärder:

- ▶ Fastställ modell för Digitalt först enligt förslaget i utredningen;
 - anta förhållningssätt/budskapsmodell för Digitalt först:
 - ↳ Digitalt alternativ alltid ska vara utgångserbudandet till vård- och omsorgstagare.
 - anta genomförandeprocess Digitalt först
 - använda modellen i det fortsatta arbetet

Förslag 2 - Utse ansvariga för att driva arbetet vidare från 2025 och framåt

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga för att driva portföljen Digitalt först kommande år, under vilken flera aktiviteter kan samlas för att säkerställa prioriteringar, beroenden, tågorordning, beslutsprocesser mm.

Förslag 3 – Uppdatera styrande dokument till strategi för Digitalt först

Förslag till åtgärder:

- ▶ Uppdatera styrande dokument enligt förslaget under avsnitt 2 i utredningen

Öka möjligheten till mer flexibilitet inom ramen för insatser med digitala lösningar

Kartläggningen visar att en majoritet av de tillfrågade verksamheterna önskar att beslutsprocessen ska ändras för att ge en större flexibilitet i genomförandet av insatsen. Det ligger också i linje med SKR:s rekommendation.

Förslag 4 – Förändra beslutsprocessen

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga till projekt/uppdraget att ändra processen till att socialsekreterare beslutar om behov av tillsyn, men utföraren avgör hur behovet bäst tillgodoses (digitalt, fysiskt eller en kombination). Detta projekt behöver bland annat omhänderta:
 - Förändra och säkerställa arbetsgången och ansvarsfördelningen mellan myndighet, hemtjänst och välfärdstekniker
 - Kompetensutveckling
 - Tekniska förändringar
 - Ändringar i systematiska kvalitetsledningssystemet

Förslag 5 – Öka tillgången till digitala förskrivbara hjälpmedel

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga till att öka möjligheter att inkludera fler digitala hjälpmedel i förskrivningsprocessen, som blodtrycksmätare, vågar och egenmonitoreringsutrustning.
 - Samordna med regionala plattformar som stödjer insamling och överföring av data till journaler.

Behov av att trygga och underlätta för målgrupperna att förändra kultur och arbetssätt

Digitalt först kan förveckligas genom att de som dagligen har kontakt med de vi är till för vågar förflytta positionerna, varför kommunikationen blir en av de viktigaste byggstenarna.

Förslag 6 – Genomföra riktade kommunikationskampanjer till prioriterade målgrupper

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga för att driva arbetet med intern och extern kommunikationskampanj utifrån budskapsmodellen Digitalt först. Utgångspunkt kan tas i rekommenderade insatser utifrån målgrupps- och kommunikationsanalysen.

Förslag 7 – Samla Digitalt först under gemensam sida för lättillgänglig information

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga till att ta fram plattform / webbsidor som beskriver Digitalt först (internt och externt)

Förslag 8 – Utveckla förvaltningsgemensam katalog för tillgänglig välfärdsteknik

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga till att utveckla en digital katalog för förvaltningens samlade tekniska lösningar riktade till de vi är till för. Detta som en del av föreslagen process i modellen för Digitalt först. Denna utformas och riktas specifikt till de som

dagligen möter de vi är till för och kan användas som stöd vid val av insatser osv.

Behov av att skickliggöra de vi är till för – förvaltningens kravställare

Utan de vi är till för är med på förändringsresan kommer det fortsatt vara utmanande att göra stora förflyttningar. Organisationen behöver också rusta sig för att klara att möta framtida målgrupper som har en helt annan syn på de kommunala erbjudandena.

Förslag 9 – Testa digital lösning först innan annan insats beviljas

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga för att utreda handläggning utifrån en förenklad process där digitala lösningar erbjuds och testas innan andra omsorgsinsatser.
 - Genomför testperiod för trygghetskamera innan nattlig fysisk tillsyn beslutas (i linje med budskapsmodellen intention).
 - Introducera läkemedelsautomater som komplement till hembesök.

Förslag 10 – Tillgängliggör teknik för personer utan bistånd

Förslag till åtgärder:

- ▶ Utse ansvariga för att utreda hur förvaltningen kan erbjuda teknik till personer utan bistånd:
 - Identifiera juridiska ramverk (socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen) som möjliggör utlåning utan biståndsbeslut.
 - Hur förvaltningen kan tillhandahålla teknisk support och handledning.
 - Starta arbete med välfärdsteknikbibliotek (med möjlighet till hemlån) eller fysisk/digital visningsmiljö för tillgänglig teknik.

4 Källor

Socialstyrelsen, E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2024

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2024-5-9099.pdf>

Sveriges kommuner och regioner, välfärdsteknik och Digitalt först

<https://skr.se/valfardsteknik/inforaochanvandavalfardsteknik/introduktionillvalfardsteknik.71155.html>

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)

<https://www.digg.se/kunskap-och-stod/svenskt-ramverk-for-digital-samverkan/rekommendationer-for-offentliga-organisationer/det-digitala-motet>

Kommunsektorens intresseorganisation i Norge

<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/digitalisering-i-helse-og-omsorgsektoren-e-helse/velferdsteknologi-og-digital-hjemmeoppfolging/>

Socialtjänstlag (2001:453) Sveriges riksdag (riksdagen.se)

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/#K4

Prop. 2000/01:80 Ny Socialtjänstlag m. m. (regeringen.se)

<https://www.regeringen.se/contentassets/f8da91d2797440b69fd27cd4e4f90f59/del-1-t.o.m.-kap.-16-ny-socialtjanstlag-m.m>

Prop. 2022/23:131 Välfärdsteknik inom äldreomsorgen (regeringen.se)

<https://www.regeringen.se/contentassets/08e99cc390d6445fbfe06eab7da93a3b/valfardsteknik-inom-aldreomsorgen-prop.-202223131.pdf>

Regeringsformen (1974:152) Sveriges riksdag (riksdagen.se)

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/kungorelse-1974152-om-beslutad-ny-regeringsform_sfs-1974-152/#K2

Juridisk vägledning för välfärdsteknik (skr.se)

<https://skr.se/download/18.79123c0190010c147ba9ec/1718096437351/Juridisk-v%C3%A4gledning-f%C3%B6r-v%C3%A4lf%C3%A4rdsteknik.pdf>

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: aldrevardomsorg@aldrevardomsorg.goteborg.se

