

- INFORÖST: En podcast från Sveriges Kommuner och Regioner.
- LENA: På det första mötet var alla över 85, kan man säga. Och det första de sa till mig när jag kom, det är att ”vi har googlat dig”.
- INFORÖST: Det här är podden om välfärdsteknik.
- EVA: Hej och välkomna till ett nytt avsnitt av podden om välfärdsteknik, en podd som görs av SKR Kompetenscenter välfärdsteknik. Jag heter Eva Sahlén och samordnar både Kompetenscenter och samtalen i den här podden. Det här poddsamtalet, det ska handla om 2021 års vinnare av utmärkelsen Sveriges e-hälsokommun. Och den vinnande kommunen, det är Lund. För ett samtal om det så har vi nu fått med oss tre stycken representanter från Lunds kommun. Det är Anna Borgius, Lena Carlereus och Sandra West. Ni ska få presentera er själva. Jag tänker börja med dig Anna. Vem är du och vad har du för roll?
- ANNA: Jag är vård- och omsorgsdirektör här i Lunds kommun och är då ansvarig för äldreomsorg, LSS och den kommunala hälso- och sjukvården.
- EVA: Ska vi gå vidare med till Lena?
- LENA: Ja, hej. Jag heter Lena Carlereus och jag jobbar som myndighetschef här på vård- och omsorgsförvaltningen. Så jag har då ansvar för myndighetsutövningen, men också ett antal kvalitetsprocesser och det är bland annat digitalisering och IBIC-processen.
- EVA: Och sen har vi Sandra.
- SANDRA: Ja, hej. Sandra. Jag jobbar som utvecklingsledare i digitalisering på vård- och omsorgsförvaltningen. Det innebär att jag har ett samordningsansvar för vårt digitaliseringsarbete inom hela förvaltningen.

- EVA: Anna, vad brinner du för när det gäller välfärdstekniken?
- ANNA: Jag brukar säga så här att jag är egentligen inte så intresserad av teknik, men jag tycker det är så otroligt intressant med vad tekniken kan möjliggöra. Det är faktiskt det jag brinner för, vad tekniken kan möjliggöra för våra kommuninvånare.
- EVA: Lena, vad tänker du om det här?
- LENA: Jag är inne på samma spår, men också det här med vilka nya möjligheter vi får när det gäller verksamhetsutveckling. Att förbättra våra verksamheter och att utveckla nya metoder och arbetssätt för våra brukare. Att vi har helt andra möjligheter att jobba med det än vad vi haft tidigare.
- EVA: Och Sandra då? Du är dessutom projektledare och Lund är en av våra tio modellkommuner också.
- SANDRA: Ja, precis. Så att jag är en del av Kompetenscenter välfärdsteknik. En sak som jag brinner väldigt mycket för, det är just den här samverkan mellan kommuner, att vi kan bli bättre på att lära oss av varandra och ta del av varandras erfarenheter och hjälpa varandra i digitaliseringsarbetet. Därför är det här samarbetet nu med Kompetenscentret väldigt intressant och väldigt givande.
- EVA: Anna, en sportfråga tänkte jag börja med. Hur känns det att ha vunnit den här utmärkelsen?
- ANNA: Åh, hur känns det? Vi är ju jättestolta och glada. Jag skulle säga att det är hela förvaltningen. Det kom väldigt lägligt också, det här priset. Men sen tycker jag man ska vara ödmjuk samtidigt. Det görs så otroligt mycket bra utvecklingsarbete runt om i Sveriges kommuner, så att ... Ja, vi är stolta och glada, men det är många som hade kunnat bli Årets e-hälsokommun.

- EVA: Vad var det som gjorde att ni ändå tog till modet att lämna in en intresseanmälan att bli ändå Årets e-hälsokommun?
- ANNA: Jag skulle vilja gå tillbaka till 2019 faktiskt. Jag började i Lunds kommun 2018 och där tidig vår 2019 så var vi ett gäng medarbetare från Lunds kommun som satt i en liten folkvagnsbuss upp till Oslo för att titta på deras välfärdsarbete. Jag tror att ... Ja, Lena och Sandra var två av de som satt i den där bussen tillsammans med ett antal andra medarbetare. Då fick jag ett telefonsamtal från dåvarande kommundirektören som sa ”ska inte ni ansöka om att bli Årets e-hälsokommun?” Jag vet att jag la telefonen åt sidan och så frågade jag de andra att ”ska vi de?” ”Nej”, sa alla, ”vi är inte redo”. Och sen bestämde vi oss för att ”nej, men nu är vi redo. Nu tycker vi att vi är värda och att vi har genomfört så pass mycket att vi kan ansöka”.
- EVA: När började er resa då med att arbeta med de här frågorna? Jag tänker att i den här motiveringen som jag har tagit del av så står det att ni är en kommun som har satt digitaliseringsfrågorna inte bara högt på agendan, utan på allas agenda. Och att ni också är en kommun som arbetar inkluderande och söker nya smarta lösningar. När började resan med att göra det här utvecklingsarbetet?
- SANDRA: Jag kan dra lite bakgrunden. Det var faktiskt innan min tid också, men vi har jobbat med välfärdsteknik på flera olika sätt inom förvaltningen redan sen 2010. Då införde vi digitala lås inom ordinärt boende. Sedan har det varit lite olika projekt och införande av olika typer, men det mer strategiska och systematiska arbetet började med ett uppdrag från vår nämnd 2016 och då togs det fram en strategi för välfärdsteknologi som gällde sedan mellan 2017 till 2019. Det var startskottet för att vårt lite mer systematiska arbete började.
- EVA: Vad gjorde ni för erfarenheter under de där åren? Det var ju innan du började, Anna.

ANNA: Jag började 2018.

LENA: Det man kan säga ... Om jag fortsätter då det Sandra pratade om, den här första strategiska planen som vi gjorde, det vi sen kom fram till att vi ytterligare måste jobba med samordning, både inom vår förvaltning och så till exempel med vår it-enhet och även andra parter. Det är som ... Vi brukar säga i Lund att digitalisering är en lagsport. Så vi såg helt enkelt att vi måste samordna oss lite på ett annat sätt inom förvaltningen. Och det var egentligen du, Anna, som kom in och ... i det spåret och flyttade över ansvaret när det gäller att samordna digitalisering till vår beställarfunktion kan man säga, som är myndighetsfunktionen och hade ansvar för andra processer. Och en del i den här framgången är också att vi har en pågående dialog, som ni säger, på allas agenda. Att vi gör gemensamma planer, vi har olika forum där vi diskuterar ”vad vill vi bibehålla, vad vill vi förbättra i våra arbetssätt?” och hitta nya arbetssätt. Vi har även en röd tråd när det gäller både från fullmäktiges mål, nämndens mål och hela vägen ut till verksamhetsplanen på våra enheter.

EVA: Kan man säga att det är viktiga framgångsfaktorer, att det finns en förankring i hela kommunen och att det verkar vara hela er förvaltning som också är involverad och införstådd med det här arbetet?

ANNA: Jag tror att det är jätteviktigt. Jag tänker att ofta pratar man om ledarskapets betydelse, men kanske lite för lite om det politiska ledarskapets betydelse när det gäller arbetet med digitalisering. Och jag tänker att det ska man inte glömma bort. Vi har ... Precis som Lena säger, det är förankrat i fullmäktiges fokusområde. Vår nämnd har tre utvecklingsmål, vilket ett är kopplat till att vi ska utveckla vårt digitala arbete. Och de ger också oss möjlighet och förutsättningar att genomföra det, och det är jätteviktigt.

- EVA: Har det varit svårt att få politikerna och nämnderna att vara nu drivande i de här frågorna också?
- ANNA: Nej. Nej. Jag tycker inte det. Det finns ett väldigt stort intresse och engagemang och man vill verkligen att vi ska utveckla detta arbetet. Och som man säger, att ... Man nämner det här med innovationskultur. De vill ha en kommun med en starkt innovationskultur.
- EVA: Jag tänker att förtroendevalda har ofta en roll av att också vara ambassadörer för medborgarna och brukarna. Hur tycker du att det fungerar och hur kan ni jobba där?
- ANNA: Jag tänker lite att ... Lena och Sandra, ni har också samarbete med medborgare, vilket är jätteviktigt i detta arbetet att ta in deras tankar och testa idéer. Men jag känner också att nämnden är ... de är ju medborgare. De är kommunens medborgare och är goda representanter även när det gäller detta arbetet. Så det är ... Som sagt, det är kommuninvånarna som sitter i vår nämnd.
- LENA: Ett annan stor ... lite större vändpunkt var 2019 när vi ändrade ... nämnden ändrade sina riktlinjer. Det är någonting som har fått ganska stort genomslag i verksamheten. Då skrevs det in det här som vi har hört egentligen citeras lite överallt, att nämnde har gjort en anvisning till alla som jobbar i våra verksamheter att när det gäller då stöd och hjälp till alla våra brukare så ska man överväga digitalt först. När det kan göra det bättre för den enskilde. När den enskilde vill och när det kan göra det bättre, när det kan öka trygghet och självständighet och delaktig. Och det är någonting som vi märker många gånger, att det är första gången vi hör att några av våra riktlinjer citeras. Det är kanske inte det som har varit kioskvältare genom [skratt] åren. Men det hör vi både i vår egen verksamhet och även i andra kommuner, att man börjar använda det. Och det tycker jag är ett sånt mod av nämnden att skriva in det att vi ska dels överväga det först, men sen lägga till ”bara för dem

som vill och när det blir bättre”. Det gör någonting i vårt förändringsarbete, att man tänker lite mer ”kan vi göra det här på något annat sätt?” och ”kan vi använda trygghetskameran på dagtid?” och ”vilka appar finns?” och ”vad finns i en vanlig mobiltelefon?” Så det har verkligen satt på rullning liten större förändring i organisationen. Så det var en vändpunkt.

**EVA:** Ja, det är en utav motiveringarna, att ni också har jobbat med att sätta det här ... utveckla erbjudandet till digitalt först. Lena och Sandra, kan ni berätta lite mer om hur ni jobbar med medborgarna för att alla ska vara inkluderade i det här arbetet?

**SANDRA:** När det gäller hur vi arbetar med kommuninvånarna och brukarna så har vi något som heter Advisory Board. Det är en grupp kommuninvånare som vi träffar regelbundet, ungefär varannan månad, var tredje månad. Där kan vi lyfta saker som ”det här har vi fångat upp. Vad tycker ni om det? Hur tänker ni kring det?” Så vi får deras input och direkt kan veta ”är det här någonting att satsa på, är det någonting som efterfrågas, finns det några behov eller är det så att vi ska gå åt ett annat håll i stället?” Plus att de här medlemmarna i Advisory Board också hjälper till att testa nya lösningar. Så de är först ut att ... Vi hade nu några då som testade mobilt trygghetslarm förra året. De har även testat andra saker. De är med på olika typer av utvecklingsarbeten när vi har behovsinsamlingar och liknande. Så de är en väldigt värdefull källa för oss, och samarbetspartner. Och det har vi både riktat då mot äldreomsorgen och LSS-omsorgen.

**LENA:** Och nu har de också börjat säga att de vill hjälpa oss att informera andra om hur livet kan bli enklare och även mer socialt och mer självständigt med olika typer av teknik. Och det är ju väldigt kul att de vill göra det.

**EVA:** Har de kommit med några idéer eller förslag som ni sen har börjat ta tag i eller utveckla?



**SANDRA:** De har framför allt kommit med ganska mycket input kring det vi redan har, hur vi kan nå ut till fler med den tekniken. Vi har en dam i Advisory Board mot äldresidan så att säga, hon är väldigt engagerad och är gammal lärare. Så att hon har både hjälpt till med att hur kan vi utforma vårt informationsmaterial så att det är anpassat efter målgrupp och hon är väldigt aktiv i att testa. Och nu under pandemin så var vi tvungna att ha digitala möte och det har också fungerat väldigt bra. Så då har vi haft det via Zoom och då har de använt Ipad eller mobiltelefon och så har vi kunnat fortsätta våra samtal även när vi inte har kunnat träffas fysiskt.

**LENA:** Det som också kommer fram, det är väl att de är som ambassadörer, att egentligen kan man nästan säga motverkar fördomar som ibland finns om äldre. Alltså de vill föra fram ... Jag kommer ihåg ... Då var du ... När vi hade första mötet med Advisory Board, det här ... Vi har haft fokusgrupper innan, så vi har jobbat på det här sättet med medborgare tidigare också. Men så tänkte vi nu när vi börjar med digitalisering får vi kalla det Advisory Board i stället [skratt]. Men då så var ... På det första mötet var alla över 85, kan man säga. Och det första de sa till mig när jag kom, det är att ”vi har googlat dig, så att vi vet vad du jobbar med”. Och det var ingen som inte hade smartphones, de använder den, de är positiva till teknik. De vill vara med och ändra också mediabilden som ibland finns, att just man drar alla äldre över en kam. Så det är väldigt positivt. Och det senaste nu som de vill, det är att de vill också titta på teknik när det gäller att bibehålla hälsa. Det var ett stort fokus när vi har Advisory Board senast, att man vill ligga steget före. Man vill använda digital teknik, kanske appar, andra hjälpmedel, för att förebygga hälsa så att man inte behöver stöd och hjälp. Det var väldigt hett ämne nu.

**EVA:** Ja, det är jättespännande. Jag tänker att oftast så brukar en del såna här undersökningar när det gäller svenskarna och internet och liknande

ändå peka på att det är oftast den äldsta gruppen som kanske är minst digital. Samtidigt så börjar vi se att även väldigt många i den äldre gruppen också har en smart telefon eller en läsplatta eller liknande, och har så att säga viss kunskap då ändå om digitala frågor. Om man tänker sig framtiden, om tio år så kommer vi ha 50 % fler som är 80+ och då ska man fundera över ... De är i 70-årsåldern i dag och vad har de erfårit nu under den här tiden när vi har haft en pandemi till exempel. Många utav dem har ju ändå skaffat sig kanske en digital kunskap och erfarenhet.

**LENA:** Och de efterfrågar också möjligheten att just det att få testa både digital teknik och digitala tjänster. Så de vill gärna testa och de är så intresserade, både i Advisory Board och i hur de berättar i sina nätverk. Så det är en stor efterfrågan. Och det handlar också om att se till att göra den tekniken tillgänglig för de här målgrupperna för att då motverka ett digitalt utanförskap.

**SANDRA:** Ja, det är just en sån sak som vi har fångat upp där, hur kan vi jobba med att öka det digitala innanförskapet, hur ... Det kanske inte är så att vi ska förmedla all typ av teknik, men däremot så ska vi hjälpa våra kommuninvånare att använda den tekniken som redan finns i form av konsumentprodukter och liknande. Så det är en av de satsningarna som vi tittar på nu och som vi kommer jobba vidare med nästa år inom vår öppna verksamhet, att just hur kan vi stötta våra kommuninvånare i att våga använda och testa.

**ANNA:** Men där tänker jag också att det handlar inte bara om våra kommuninvånare. Det handlar också om oss, att vi måste utmana oss själva när det gäller att ändra invanda mönster och att vi verkligen använder det ... som du också sa Lena, med ... alltså att följa den digitala samhällsutvecklingen och göra den tillgänglig för alla kommuninvånare. Men det kräver också att vi tänker annorlunda.



- EVA: Ja, om vi kommer in lite på det då. För det är den andra delen. Jag tänker på, hur har ni fått med er personal? Du pratade också om ledarskapets betydelse, det politiska ledarskapet men även ledarskapet på olika nivåer i förvaltningen, organisationen. Hur har ni jobbat där?
- ANNA: Jag kan väl börja med att säga det att när jag kom så valde jag att lägga digitaliseringsarbetet på myndighetsfunktionen. Och anledningen till det var att man hade haft en väldigt framgångsrik, tycker jag, implementering av IBIC och jag tänkte att egentligen så är ju detta samma sak, det är en form av verksamhetsutveckling. Och myndighetsfunktionen, de har de förvaltningsövergripande processerna och också dialogen med många. Alltså dialogen med många av våra medarbetare, och jag tror att den är jätteviktig. Den kan säkert Lena och Sandra berätta mer om, hur man går tillväga. Men jag tror också det här att försöka skapa en innovationskultur, det är inte enkelt och jag ställer ofta frågan till mig själv ”har vi det?” Ibland får jag kvitto på att vi är det och ibland tänker jag ”är vi det egentligen?” Men jag tror samtalen och dialogen och uppmuntran och få våra medarbetare att våga testa och att vi också som ledning säger ja och inte bara säger nej, utan det ... Jag tror det är jätteviktigt.
- LENA: All verksamhetsutveckling är ju också någonting som vi gör tillsammans och det bygger på en gemensam nyfikenhet och ett gemensamt engagemang, och det får man bara till om man gör det tillsammans. Så därför så har vi systematiska ... ett arbetssätt med forum där vi har de här dialogerna, där vi tittar på våra arbetssätt, vi utmanar våra arbetssätt och vi gör det tillsammans. Och framför allt det vi planerar i om vi vill göra någon förändring, det genomför vi. Så att vi ... Jag tror det också är väldigt viktigt att man vågar gå till genomförande och testa saker, att man vågar prova. För det är få saker som kanske tröttar ut en organisation som att ha en massa planer som sen inte blir av. Så jag tror det ... Och det ger engagemang och

nyfikenhet. Så jag tror dialogen är ... har man inte den så tror jag man kommer inte så långt.

EVA: Du nämnde ett ord här. Jag tänkte Lena, du kanske ska ta det. IBIC, ska du förklara vad det är för någonting?

LENA: Det vet jag att det känner man till i alla kommuner i alla fall. Det är en förkortning för individens behov i centrum. Det är en nationell modell som är framtagen av Socialstyrelsen som handlar om att på ett systematiskt sätt kartlägga behov och sätta individuella mål och följa upp. Det jobbar vi med i Lund och det jobbar man i många andra kommuner. Och det är otroligt värdefull grund för att få syn på vilka behov finns i verksamheten, vilka behov har alla individer och finns det något gemensamt vi kan se på verksamhetsnivå. Så jobbar vi även då med till exempel digitaliseringsprocessen, att vi utgår hela tiden från de individuella behoven. Och IBIC hjälper oss att se det tydligt på individ- och verksamhetsnivå och då är det mycket lättare att jobba med verksamhetsutveckling.

ANNA: Lena och jag pratar om ... eller har precis pratat om det, det här att kopplingen mellan vårt arbete med IBIC och vår digitaliseringsresa, så nära den hänger ihop, hur tydligt det blir. Jag tänker, vi diskuterar just nu det här med breddinförande. Ibland pratar vi som om breddinförande är ett mål, att allt ska breddinföras. Jag lyssnade faktiskt genom SKR på Morten Hyllegaard, ni hade ett forum där han var med, och då sa han så här att vi måste bli bättre på att ta reda på hur människor lever sina liv. Då tänker jag så här att det här med breddinförande, det är jätteviktigt. Vi måste ... Vissa saker kanske passar alldeles utmärkt, till exempel en robotdammsugare för personer med ett socialt umgänge och barn och barnbarn som kan då ... det blir en frihet när man kan sätta på sin dammsugare eller inte. Men för en person som lever i ensamhet så kanske det är det enda tillfället på en vecka där faktiskt någon kommer och träffar en. Så det här koppla in individens behov i centrum, ta reda



på hur personer lever sina liv, koppla till digitalisering. Jag tycker det hänger så väl ihop. Och då börjar plötsligt man rucka lite på det här med breddinförande. Det tycker jag är lite spännande just nu. Jag är mycket där i tankarna.

**EVA:** Digitalt först, under förutsättning att det bidrar till att öka enskildas trygghet och självständighet bland annat, som det står i er motivering då. Jag funderar lite över ... Det här är viktigt att ... Precis, ni säger då att det är viktigt att engagera och se till att personalen är involverad i det här också, att man ser att man utgår från användarens och brukarens behov. Har ni forum också för att personalen kan komma med idéer? Du pratade lite om det här med innovationstänk då, att det finns en politisk ambition att ni ska också ha en innovationskultur.

**SANDRA:** Ja, vi har olika typer av forum. I samband med att vi införde IBIC så införde vi också något som hette dialogforum, där vi träffar medarbetare och enhetschefer en gång på våren och en gång på hösten. Där har vi kombinerat både IBIC och digitalisering. Så det är ett sätt för oss att dels sprida goda exempel och skapa inspiration för alla våra medarbetare och chefer, men också att kunna samla in behov och tankar och förslag på hur vi kan jobba vidare med både förbättra våra metoder, som IBIC, men också då hur vi kan införa nya digitala lösningar och förändra våra arbetssätt. Sen vidare så är det så att varje gång vi ska starta upp någonting ... Eller egentligen, vi startar inte upp någonting om det inte är grundat i ett behov i verksamheten. Så vi ser till att vi kontinuerligt samlar in behov även på andra sätt. Vi har flera olika funktioner inom förvaltningen som jobbar med digitaliseringsarbetet och bland annat något som vi har valt att kalla för digiutvecklare som är verksamhetsutvecklare med fokus på digitalisering. Det har vi inom alla våra verksamheter. De har en delad tjänst, så att de jobbar delvis som digiutvecklare, men de jobbar också i verksamheten på olika sätt. Och det gör ju att de har en väldigt stark verksamhetsförankring, de träffar

många medarbetare och kan på så sätt både se själva ”vad behövs?” men också få input från andra medarbetare. Och sedan då när vi väl kommer fram till att vi ska starta upp någonting nytt och vi har samlat upp de här behoven, så ser vi alltid till att engagera representanter för verksamheten i början där vi går in lite djupare på vad är behovet, i vilka olika situationer uppstår det och så vidare. Och där ser vi alltid då till att vi har workshops med medarbetare och chefer.

EVA: Har det kommit några idéer där som ni har fått jobba lite med från medarbetare då?

SANDRA: Någonting som är väldigt aktuellt just nu är att vi håller på och tittar på digital tillsyn inom våra särskilda boenden, både för äldre och LSS-boenden. Vi har trygghetskameror i dag inom ordinärt boende, men just kameralösning är inte alltid så passande inom de grupperna som ... där det kan finnas individer med nedsatt beslutsförmåga. Så där håller vi på och startar upp ett projekt nu där vi ska se vilka typer av andra lösningar kan vi se för att kunna ha en digital tillsyn som ökar då både självständigheten och tryggheten för våra brukare.

LENA: I våra dialogforum som Sandra berättade om, det är otroligt populärt det här med att lyfta goda exempel, att några från den egna verksamheten får berätta någonting. För det handlar också om att sprida, som du sa, inspiration, Sandra, men också en positiv kultur. Och jag tänkte på idéer, varje år på hösten så gör vi faktiskt en gemensam SWOT-analys på de här dialogforumen, där vi tar fram tillsammans vad vill vi bibehålla och vad vill vi förbättra och prioritera, som blir en handlingsplan för nästkommande år. Jag tänker på dina frågor om idéer. Vi har egentligen dokumenterat alla de idéerna som kommer upp i de forumen. Man kan också säga att de här digitutvecklarna som vi har i de olika verksamhetsområden, det är du, Sandra, som samordnar dem. Genom den samordningen så kan man se ”är det här någonting som vi kan ha nytta av i hela förvaltningen eller är det så att det är något

specifikt i något verksamhetsområde, behöver vi samarbeta med andra?” Genom att Sandra samordnar de här verksamhetsområdena så kommer det också upp att ”jaha, gör ni så inom särskilt boende. Men det skulle vi kunna göra inom LSS-boende” eller så vidare. Så det blir väldigt bra utbyte på det viset. Sen i övrigt för personalen, de är, om man säger, systematiskt engagerade i ... i de större kvalitetsprocesserna som vi har identifierat, där har vi ... arbetsgrupperna där är alltid tvärfackliga. Det är både chefer och handläggare och legitimerad personal, stödassistenter och undersköterskor. Det är de funktioner som finns. För alla behövs om det ska bli bra verksamhetsutveckling.

**EVA:** Ni har ju speciella personer, vad jag förstår då, som har lite fokus på att vara ambassadörer för de här frågorna. Har ni haft några andra mera ... kanske bredare utbildningssatsningar eller så för personal i digital utveckling och digital mognad och så där?

**SANDRA:** Ja, vi gjorde faktiskt en undersökning 2019 där vi försökte kartlägga medarbetarnas digitala mognad. Det är ganska svårt i en stor förvaltning, vi är 3 000 medarbetare. Så att det vi valde att göra där var att vi gick ut med en enkät och fick in ... ungefär 50 % svarade på den enkäten, så det var ändå ett ganska bra underlag. Där kunde vi se att de flesta medarbetarna har en ganska hög digital mognad. Sen handlar det om att man vill utöka sin kompetens inom mer specifika lösningar och specifik välfärdsteknik, kanske vissa system. Då har vi valt där att när vi inför nya saker att vi lägger ordentligt med tid på att utbilda de medarbetarna som berörs. Det är alltifrån att få skriftligt material, men också att få klämma och känna och kunna få testa. Vi har också anordnat flera olika ... Nu var det innan pandemin, men då anordnade vi flera olika typer av minimässor dit medarbetare kunde komma och få se olika typer av välfärdsteknik och hur de fungerar och få prova på. Vi jobbar på lite olika sätt med den biten. Nu under pandemin så har vi tagit fram flera olika digitala utbildningar och det är någonting vi tror

väldigt mycket på framåt sett. För att det är svårt för medarbetarna i verksamheten att gå ifrån verksamheten för en fysisk utbildning, och då är de digitala utbildningarna väldigt bra för att det kan man passa på att gå, en digital utbildning, när man kanske har en halvtimme över och på så sätt kontinuerligt kompetensutveckla sig själv. Sen behöver vi fortfarande ha fysiska utbildningar som kompletterar dem, men vi försöker hitta nya sätt att jobba just med kompetensutvecklingen och just kopplat då till digitalisering.

LENA:

Vi ser egentligen att det är två spår i den här utbildningen av oss själva. Dels är det den som är direkt och så konkret med olika produkter, men sen är det faktiskt den som vi, jag tror du nämnde här tidigare Anna, att följa samhällsutvecklingen. Att vi behöver verkligen ha fokus på det och behöver ha med det i vårt tänk. För egentligen har vi det så lyxigt inom våra verksamheter att både LSS och socialtjänstlagen har en inbyggd innovation process. Den säger ”kartlägg behoven och titta på om de kan tillgodoses på ett annat sätt”, och då gäller det också att följa samhällsutvecklingen. För att vissa saker kanske vi inte ... att vi bara överför det vi till exempel gör själva. Tänk om man tittar i ett samtal då med ... en uppföljning hos en brukare, sitter teamet kring och kartlägger egna resurser och vad har du för behov och vad har du för egna resurser och vad kan du ha för hjälpmedel, att man till exempel skulle börja titta ”har du Google Home?” eller ”har du en smartphone?” och ”kan du tända och släcka lampor med den?” och ”kan du handla på nätet för att få varor?” Tänka på det som också finns i samhället i övrigt. Det är också någonting som vi behöver utbilda oss själva i. Det är inte säkert att kommunen ska göra det.

EVA:

Nej, absolut. Och det är definitivt inte säkert att det kanske är vård- och omsorg eller äldreomsorgen som ska göra det specifikt. Men kan man fundera över, finns det andra delar i Lunds kommun som jobbar med de här frågorna för att ändå skapa en högre digital mognad hos

kommunmedborgarna? Ibland kan man ha aktiviteter via bibliotek och mötesplatser och föreningsliv och lite annat.

**SANDRA:** Vi har just ett samarbete med biblioteken. Nu har också pandemin ställt till det lite där, men innan dess så hade de träffar dit man kunde komma som kommuninvånare och få lära sig hur man laddar ner en app eller hur man skaffar bank-id och så vidare. Sedan så har vi också ett nära samarbete med en förening som heter Seniornet som är på våra träffpunkter, och det är seniorer som utbildar andra seniorer inom ... ja, allt det digitala i princip. Så det är också väldigt uppskattat att få träffa någon som är lite i samma situation som en själv och som kan förklara på ett sätt så man förstår. Vi har också ... Nu visserligen i vår egen verksamhet, men det som är väldigt roligt och givande, det är att vi har en daglig verksamhet som har it-inriktning. Och de brukarna där, de anordnar öppet hus. Det har ju också fått vara digitalt under pandemin, men dit kan både andra brukare och medarbetare inom förvaltningen, och även kommuninvånare, komma och få hjälp med olika typer av ... ja, samma saker där, att installera appar eller kunna lära sig mer om VR eller någonting sånt. De har också varit ute på våra träffpunkter och hjälpt till att utbilda våra kommuninvånare. Så att där ... Det har varit väldigt givande både för kommuninvånare, men också för brukarna själva att faktiskt få bidra till ett ökat digitalt innanförskap.

**EVA:** Har själva organisationen, alltså förvaltningens organisation, påverkats någonting utifrån den här digitala transformationen? Har du sett att man har behövt kanske organisera verksamheten på lite annat sätt eller göra vissa åtgärder för att man ska kunna driva på och få till stånd den här utvecklingen också, att vidmakthålla den om inte annat?

**ANNA:** Jag tänker så här, jag tror det är viktigt att hålla fast vid strukturen och inte göra för mycket förändringar. Jag tror mycket på återupprepning och att man känner igen sig. Och det är lite det vi har varit inne på innan, just att den förändringen gjorde att själva ... den

förvaltningsövergripande processen ligger på myndighetsfunktionen och att där finns också en tydlig struktur. Sen tänker jag att digitalisering är verksamhetsutveckling och det är egentligen inte så unikt. Ibland tänker jag att vi ... Det låter ibland som det vi gör är så unikt och det är det ju inte, för det är verksamhetsutveckling som allt annat arbete. Så att jag tänker den stora förändringen jag har gjort rent organisatoriskt, det är det här förvaltningsövergripande processarbetet som jag har gjort. Sen tänker jag så här att det är en viktig fråga i de politiska målen och det gör också att jag har ett tydligt uppdrag att se till så att arbetet också fortsätter.

LENA: Något som du också jobbar mycket med och som du gjorde när du började här Anna, det var också att tydliggöra indikatorer. Alltså att verkligen tydliggöra att det är ett ... både ett lagom antal indikatorer, att det går som en röd tråd, som du var inne på tidigare, både från fullmäktige och till nämnd och ner på enhetsnivå. Det upplever jag också har underlättat arbetet väldigt mycket med tydliga, mätbara indikatorer och en röd tråd som sen också följs upp.

EVA: Jag måste fråga, har ni haft några motgångar?

?: Mm [skratt].

?: Absolut [skratt].

EVA: Hur har ni hanterat det och vad gjorde ni för att vända det då? För man brukar ju ha det.

LENA: Men jag kan säga någonting lite snabbt där. För det är också så att ... Vi har sagt det flera gånger att vi jobbar väldigt systematiskt, och det gör vi. Det är också någonting som gör att vi synliggör våra resultat. Att jobba systematiskt, jag brukar säga, det är både härligt och jobbigt [skratt] eftersom att synliggöra resultat, det synliggörs både vad vi gör bra och vad vi vill behålla, men också det vi vill förbättra. Då kan det



ibland vara lite tungt, till exempel att man behöver ta tag i vissa saker, man behöver renodla vissa processer. Det är inte så att alla går i takt hela tiden. Några är snabba, några vill inte, några tycker att det går för långsamt, och så kan det ta ett litet tag innan vi är på samma plats igen. Så det här med att följa upp sina resultat och synliggöra dem, det kräver att man vågar ha dialogen också och att man ser det som att vi gör det här tillsammans och vi har ett gemensamt ansvar. Så det är klart att allting går inte på räls. Så är det inte. Och det är ett ganska omfattande arbete att jobba systematiskt. Men jag menar, ingen av oss skulle vilja jobba någonstans där vi inte har koll på våra resultat och där vi gör det tillsammans och så. Ja, det är härligt och jobbigt.

SANDRA:

En annan sak är också det här med att ... I och med att vi ... Jag tycker ändå att vi har en innovationskultur i Lund och vi har ett väldigt starkt engagemang bland våra medarbetare. Men det gör också att man får ett väldigt starkt lösningsfokus och gärna springer på och hittar massa olika lösningar och kanske hoppar på dem lite för snabbt ibland, att man inte har grundat lite "hur ska vi använda den här produkten och så?", utan man hittar någon bra produkt "ja, men det här kommer underlätta jättemycket". Så att vi får påminna oss själva ibland att ta ett steg tillbaka, utgå från behoven. Det är så vi vill jobba och det är så vi ser att vi får långsiktiga resultat. Men samtidigt så vill man inte hindra den här viljan att ta sig framåt och engagemanget. Men det är en utmaning också kan jag säga och att där vi ibland kanske har rusat på för snabbt och försöka implementera någonting men som vi sedan får ta tillbaka till ritbordet för att vi inte nådde ända fram och får börja om lite.

ANNA:

Men jag tänker också att det är det här som är utvecklingsarbete, att ibland göra riktiga dikeskörningar. Det var som när jag fick veta att det var två olika verksamhetsområden som höll på med två olika upphandlingar på ungefär samma produkt. Det är klart att det är en dikeskörning. Men jag tänker, det lär vi oss också någonting av. Men



det är precis som du säger Sandra, då har man sett någonting och man tänkt lösning och då agerar man på det. Men jag tänker att det är väl det också som ligger i en innovationskultur, att man får göra tokigheter emellanåt. Alltså att ibland går det fel. Det får man räkna med.

**EVA:** Om jag summerar lite grann utav vad ni ändå har lyft fram, det här vikten av att ha en strategisk plan, att samordna, att det här är en lagsport, ett lagspel helt enkelt att jobba med de här frågorna, att jobba systematiskt och att följa upp resultat, att ha någonting att mäta mot för att också kunna följa upp då, engagemang och sen att utgår från de enskildas behov. Om jag punktar lite grann vad jag tycker att jag har hört er säga som kanske också är framgångsfaktorn för att ni också har blivit Årets e-hälsokommun. Var ligger nu nästa utmaning framåt? Vad är nästa steg för er?

**SANDRA:** En sak som vi i Lund kanske är lite efter, det är ett mobilt arbetssätt och där vi inte har haft ett verksamhetssystem som har stöttat just ett mobilt arbetssätt. Så det är någonting vi fokuserar på nu, att få ett mer modernt verksamhetssystem där vi kan erbjuda våra medarbetare att jobba mobilt och komma åt all den dokumentation och planering som de behöver i sina mobiltelefoner. Så det är ett stort utvecklingsområde som vi håller på med och som kommer fortsätta under hela nästa år.

**ANNA:** Sen tänker jag nästa steg som vi också kommer göra, det är att vi jobbar för att ha en helt digital hemtjänst. Alltså att erbjuda det som en utförare, en digital utförare inom hemtjänsten. Tycker jag ska bli jättespännande. Jag tänker att vi kanske ... inom en framtid också undersköterskor som arbetar hemifrån. Vem vet? Du frågade tidigare lite, Eva, om Lunds kommun och alla förvaltningar har ju en digital roadmap som då ska utvärderas med jämna mellanrum. Och det har ju vi också. Så i den ligger det tvåårs mål som ... där är olika punkter som vi vill uppnå. Så där finns jättemycket kvar. Och sen så tänker jag att



detta är också ett arbete man kan inte ha så långsiktiga mål, för att det händer så otroligt mycket. Det är liksom inga tioårsplaner man kan ha.

EVA: Nej, den digitala utvecklingen går ju väldigt snabbt. Den går snabbare än systemen, organisationen, lagstiftningen och regelverk och lite annat.

ANNA: Och det är där jag tror det här med den digitala samhällsutvecklingen, att den är jätteviktig att följa för den kommer hänga med. Den kommer gå snabbare att följa än att göra upphandlingar och innan ... det kommer nya produkter innan man är klar med en upphandling ibland [?? 0:36:33].

EVA: Jag tror att vi ska börja avrunda det här jättespännande och trevliga samtalet. Det har varit väldigt roligt att få höra lite hur ni jobbar och hur ni tänker och lite grann få lite ord på faktiskt vad den här utmärkelsen innebär i er kommun. Jag tänkte så här att ... Jag brukar ha en avslutande fråga där våra gäster får reflektera lite över ... ja, om jag någon gång i framtiden skulle komma att vara i behov av äldreomsorg, vad skulle jag vilja få prioriterat då, få hjälp med? Vad är viktigt för mig?

ANNA: För mig skulle det allra, allra viktigaste vara att man tar hänsyn till mina individuella behov. Och det låter kanske så där ... efter att man har lyssnat på det. Men det är faktiskt det viktigaste, att jag är Anna och det är mina behov som jag ska känna att man tillgodoser.

EVA: Ja. Lena, vad tänker du?

LENA: Ja, nu får man drömma och spåna helt fritt, så att jag skulle vilja fortsätta att leva som jag gjorde innan jag behövde hjälp. Jag skulle vilja fortsätta att kunna vara mobil. Jag skulle absolut inte vilja sitta hemma och vänta på att hjälpen kommer. Jag skulle gärna ta hjälp digitalt när jag kan. Så att till exempel om det var så att jag gjorde en social aktivitet men inte kunde förflytta mig till den, så skulle jag kunna

vilja ha hjälp och stöd på olika sätt att vara där. Hellre att det kom någon hem till mig och pratade så skulle jag vilja ha hjälp att bibehålla mina nätverk. Så jag skulle vilja känna mig fri, att inte vara låst vid min bostad. Det hade känts väldigt viktigt för mig.

EVA: Sandra då?

SANDRA: Jag får väl stå för lite wild and crazy då.

[skratt]

SANDRA: Jag tänker vidare på Lenas inlägg här kring att inte vara bunden till bostaden. Om jag fysiskt skulle ändå vara bunden till bostaden så hoppas jag i framtiden att det finns teknik som möjliggör att jag kan vara med på viktiga händelser i min släkt och familj. Till exempel som någon form av avatar där man både syns och hörs och kan prata och interagera.

EVA: Jättespännande att få ha haft det här samtalet med er och få prata om just vad ni har gjort för att faktiskt få den här utmärkelsen till Årets e-hälsakommun 2021. Jättestort tack till Anna Borgius, Lena Carlereus och Sandra West.

ANNA: Tack för vi fick vara med.

LENA: Tack.

SANDRA: Tack.

EVA: Och till dig som lyssnar, glöm inte att följa oss på SKR:s webb och prenumerera på vårt nyhetsbrev som kommer ungefär en gång i månaden. Flera av projektledarna i Kompetenscenter välfärdsteknik finns på LinkedIn. Tipsa gärna andra om att prenumerera också på den här podden. Och hör av er om ni har idéer om samtalsämnen och/eller personer som ni vill att vi ska göra ett poddsamtal med. Trygghet och

Podden om välfärdsteknik, avsnitt 6

självständighet livet ut. Tack för att du lyssnat på podden om välfärdsteknik. Jag heter Eva Sahlén. På återhörande.

INFORÖST: En podcast från Sveriges Kommuner och Regioner.