

Avsändare:
Kommunrevisionen
Hofors kommun

Expedieras till:
Kommunstyrelsen
Socialnämnden
För kännedom till kommunfullmäktige

2021-12-15

Granskning av styrning av välfärdsteknik

På uppdrag av Hofors kommuns revisorer har KPMG granskat kommunens styrning av verksamhetsutveckling med hjälp av digital välfärdsteknik. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och socialnämnden har säkerställt att verksamhetsutveckling genom införande av välfärdsteknik är ändamålsenlig.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen och socialnämnden inte har säkerställt att verksamhetsutveckling genom införande av välfärdsteknik är ändamålsenlig. Det saknas styrande dokument, strategier eller en plan för hur kommunen och verksamheten inom stöd och omsorg ska bedriva ett strategiskt utvecklingsarbete inom digitalisering. Därtill saknas en ändamålsenlig organisation för arbetet då det i nuläget inte finns tillgång till varken centralt utsedda eller verksamhetsknutna roller och funktioner med kompetens och uppdrag att driva digitaliseringsarbetet. Nuvarande styrning medför en risk att medborgare i Hofors kommun som är äldre eller har en funktionsnedsättning inte ges tillräckliga möjligheter att ta del av digital teknik som syftar till att bidra till ökad livskvalitet.

Kommunens revisorer önskar att kommunstyrelsen och socialnämnden lämnar ett yttrande med redovisning av åtgärder baserat på de rekommendationer som lämnas i rapporten senast 2022-03-31. Yttrandet skickas till revisionens biträde, jenny.thorn@kpmg.se.

Enligt uppdrag från Hofors kommuns revisorer

Ingemar Kalén
Revisionens ordförande



Granskning styrning av välfärdsteknik

Rapport

Hofors kommun

KPMG AB

2021-10-15

Antal sidor 9



Hofors kommun
Granskning styrning av välfärdsteknik

2021-10-15

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Inledning	6
3.2	Kommunens styrning och organisation för digitalisering	6
3.3	Införande av välfärdsteknik	7
4	Slutsats och rekommendationer	9
4.1	Rekommendationer	9

1 Sammanfattning

KPMG har av Hofors kommuns förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska kommunens styrning av verksamhetsutveckling med hjälp av digital välfärdsteknik. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Vår sammanfattande bedömning är att kommunstyrelsen och socialnämnden inte har säkerställt att verksamhetsutveckling genom införande av välfärdsteknik är ändamålsenlig. Det saknas styrande dokument, strategier eller en plan för hur kommunen och verksamheten inom stöd och omsorg ska bedriva ett strategiskt utvecklingsarbete inom digitalisering. Därtill saknas en ändamålsenlig organisation för arbetet då det i nuläget inte finns tillgång till varken centralt utsedda eller verksamhetsknutna roller och funktioner med kompetens och uppdrag att driva digitaliseringsarbetet.

I granskningen avsågs att besvara ett flertal revisionsfrågor i syfte att bedöma hur kommunen genomfört implementeringsprojekt av välfärdsteknik och hur dessa har följts upp så att ett lärande kan ske. Frågorna skulle bland annat bedöma på vilka sätt verksamheten tagit vara på erfarenheter från implementeringsprojekt och säkerställa en samordning för att minska risk för suboptimering. Därtill skulle behov av kompetensutveckling för medarbetare samt medborgare belysas för att se till att den nya tekniken gett de positiva effekter som införandet avsåg att leverera.

Då det i nuläget inte bedrivs något strategiskt utvecklingsarbete med hjälp av digitalisering och införande av välfärdsteknik så finns det inte tillräckliga underlag för att bedöma revisionsfrågorna.

Kommunstyrelsen behöver på kommunövergripande nivå och socialnämnden inom sina ansvarsområden ta ett strategiskt ledarskap över digitaliseringsarbetet så att medborgare ges förutsättningar att nyttja digital teknik. Vår bedömning är att nuvarande styrning medför en risk att medborgare i Hofors kommun som är äldre eller har en funktionsnedsättning inte ges tillräckliga möjligheter att ta del av digital teknik som syftar till att bidra till ökad livskvalitet.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- På kommunövergripande nivå göra en nulägesanalys över vilka åtgärder som krävs för att digitaliseringsarbetet ska kunna påbörjas.
- Säkerställa att det finns tilldelade resurser och kompetens att strategiskt driva digitaliseringsarbetet i kommunen och tillhandahålla ett stöd till verksamheterna.
- Besluta om en digitaliseringsstrategi med tillhörande handlingsplan.



Hofors kommun
Granskning styrning av välfärdsteknik

2021-10-15

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:

- På förvaltningsnivå göra en nulägesanalys över vilka åtgärder som krävs för att digitaliseringsarbetet ska kunna påbörjas.
- Säkerställa att digitaliseringsarbetet ingår i ordinarie verksamhetsplanering- och utveckling och att aktiviteter tar sin utgångspunkt i den kommunövergripande strategin.
- Säkerställa att det finns kompetens att fånga upp behov av digitala lösningar för brukare, boende och medborgare med insatser från kommunen för att prioritera implementeringsprojekt och vara en god beställare av dessa.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Hofors kommuns förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska kommunens styrning av verksamhetsutveckling med hjälp av digital välfärdsteknik. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021.

Den offentliga förvaltningen investerar årligen miljardbelopp i verksamhetsutveckling med hjälp av IT för att följa lagar, effektivisera processer och höja servicenivån för de som efterfrågar verksamhetens tjänster. De omfattande projekten kräver ofta stora insatser från verksamheten, både i form av tid och ekonomiska resurser.

Välfärdsteknik är digital teknik som ska bidra till ökad livskvalitet för äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Välfärdstekniken ska utgå från kriterierna för "God vård och omsorg" vilket innebär att vården och omsorgen ska vara kunskapsbaserad, säker, tillgänglig, effektiv och jämlik samt utgå från individens behov. Exempel på välfärdsteknik är olika former av hjälpmedel för det dagliga livet som innehåller digital teknik som digitala trygghetslarm, tillsyn via kamera, sensorer för påminnelser, robotar och datorprogram.

Att införa välfärdsteknik i kommunens verksamheter ställer krav på att kommunens styr- och ledningsprocess har sett till att det finns kunskap, processer och en tydlig ansvarsfördelning för att genomföra digitaliseringsprojekt. Kommunens digitaliseringsstrategi behöver därför vara en del i verksamhetens ordinarie verksamhetsplanering och utgå från funktion snarare än teknik. Det behöver därtill säkerställas att verksamheterna får stöd i förändringsledning för att användarnytta hos både medarbetare och medborgare erhålls. Om verksamheten litar alltför mycket på den nya tekniken utan att ta hänsyn till andra viktiga faktorer som kommunikation och utbildning är risken stor att investeringar implementeringar sker utan att nå uppsatta effektmål.

Revisorerna bedömer risken att välfärdsteknik inte nyttjas i tillräckligt hög grad och att det finns digitala lösningar tillgängliga som inte kommer medborgare och brukare till nytta. Med anledning av ovanstående drar kommunens revisorer slutsatsen i sin riskanalys, att kommunens styrning av verksamhetsutveckling genom nyttjande av välfärdsteknik behöver granskas.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen och socialnämnden har säkerställt att verksamhetsutveckling genom införande av välfärdsteknik är ändamålsenlig.

Granskningen avser att besvara följande revisionsfrågor:

- Finns beslutade styrdokument, exempelvis strategier eller planer, som tydliggör uppdrag och ansvar för digitaliseringsarbetet?
- Finns en ändamålsenlig organisation för digitaliseringsarbetet?
- Säkerställer styrelse/nämnder att arbetet när det är möjligt sker samordnat över förvaltningsgränser för att undvika suboptimeringar?

2021-10-15

- Säkerställer styrelse/nämnder att verksamheterna beaktar säkerhet, juridik, teknik och användarnytta i sitt digitaliseringsarbete?
- Införs och används välfärdsteknik i enlighet med de regler och kriterier som finns för God vård och omsorg?
- Säkerställer kommunen att det sker en tillräcklig omvärldsbevakning för att modern teknik nyttjas i digitala lösningar inom respektive förvaltning för att skapa medborgarnytta och effektivitetsvinster?
- Har tillräcklig kompetensutveckling erbjudits så att medarbetare och medborgare kan erhålla de positiva effekter som införandet avsåg att leverera?
- Sker en tillräcklig uppföljning av genomförda projekt och sker ett lärande för kommande digitaliseringsprojekt?

Granskningen omfattar år 2021 och avser kommunstyrelsen och socialnämnden.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller:

- Interna arbetssätt och rutiner
- Digitala system, möjligheter och digital mognad i kommunen

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer med berörda tjänstepersoner.

- Socialchef
- Verksamhetschef LSS/psykiatri samt arbetsmarknadsinsatser
- Äldreomsorgschef/Verksamhetschef HSL
- Tf. chef individ och familjeomsorg

Samtliga intervjuade har fått möjlighet att lämna synpunkter på rapportutkastet för att säkerställa att revisionsrapporten bygger på korrekta fakta och uttalanden.

3 Resultat av granskningen

3.1 Inledning

Sedan 2014 har Socialstyrelsen haft i uppdrag av regeringen att följa utvecklingen av användningen av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. Socialstyrelsen har följt upp arbetet i kommunerna och sammanställt resultatet i en rapport där uppgifter inhämtats genom enkätundersökning riktad till Sveriges alla kommuner.

Socialstyrelsen har i sitt uppdrag definierat begreppet välfärdsteknik vilket framgår i rapporten:

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

Välfärdstekniken ska utgå från kriterierna för ”God vård och omsorg” vilket innebär att vården och omsorgen ska vara kunskapsbaserad, säker, tillgänglig, effektiv och jämlik samt utgå från individens behov. Exempel på välfärdsteknik är digitala trygghetslarm, tillsyn via kamera och sensorer för påminnelser. Dessa kan användas av personen själv, en närstående, personal eller någon annan i personens närhet. Hjälpmedel kan ges via biståndsbeslut, förskrivas som hjälpmedel för det dagliga livet eller köpas på konsumentmarknaden. Ett mål med användningen av välfärdsteknik är högre kvalitet och effektivitet i vård och omsorg på samhällsnivå.

Regeringen har tillsatt stimulansmedel och har en överenskommelse med Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) om utvecklingsarbete för äldreomsorg – teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus.

Digital utveckling spänner över ett stort område och kan omfatta allt från att det på äldreboende finns tillgång till internet via wifi eller fiber, e-tjänster för olika ansökningar och anmälningar till dokumentation av insatser. Granskningen avser främst välfärdsteknik enligt ovan definition men vi beskriver även digital utveckling i stort för kommunen.

3.2 Kommunens styrning och organisation för digitalisering

3.2.1 Iakttagelser

Socialstyrelsen har i sin rapport över uppföljning av Sveriges kommuners införande av digitalisering och välfärdsteknik för 2021 kommit fram till att drygt 70 procent av kommunerna har tagit fram styrande dokument i form av digitaliseringsplaner eller liknande för att kunna bedriva en planerad verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering. 58 procent av kommunerna har ett ledningssystem som omfattar välfärdsteknik och 28 procent har ett som omfattar e-tjänster.

Vi har i granskningen efterfrågat mål och strategier för digitalisering på kommunövergripande nivå för Hofors kommun men enligt uppgift i intervjuer så saknas dessa dokument. Det saknas även strategier för digitalisering eller införande av

2021-10-15

välfärdsteknik inom verksamheten stöd och omsorg som ingår i granskningens avgränsning.

I kommunens budgetdokument för 2021 finns inte digitalisering eller välfärdsteknik omnämnt. I årsredovisning 2020 finns en beskrivning att digitala lösningar blivit en allt större fråga utifrån de utmaningar som pandemin medfört. Det framgår även att det inom IT- området finns ett identifierat behov av att utveckla digitaliseringsarbetet och stödet till verksamhetsutveckling inom kärnverksamheterna med E- tjänster. Vidare står i dokumentet att Hofors kommuns IT-miljö och organisation inte är dimensionerad eller designad för att klara hela kommunens digitala omställning. Denna uppgift bekräftas i intervjuer. Det ska internt vara uttalat från ledningsgruppen att IT-enheten ska vara ett stöd i verksamhetens digitalisering men från verksamhetens håll upplevs en svårighet att få stöd i digital utveckling vare sig det gäller systemfrågor och utveckling av de verksamhetssystem som nyttjas eller att exempelvis utveckla e-tjänster. Verksamheten upplever att de lyfter behov till IT-enheten men att det är svårt att få gehör för dessa och att de inte själva kan bestämma vad som ska och kan göras eller inte.

I intervjuer framkommer att verksamhetsföreträdare har önskemål och utvecklingsidéer men inte kompetens och resurser för att på egen hand genomföra projekten. När de inte får stöd i frågorna så känner de inte att det finns förutsättningar att utveckla verksamheten med hjälp av digitalisering och införande av välfärdsteknik.

3.2.2 Bedömning

Vår bedömning är att det inte finns styrande dokument, strategier eller en plan för hur kommunen och verksamheten inom stöd och omsorg ska bedriva ett strategiskt utvecklingsarbete inom digitalisering. Därtill saknas en ändamålsenlig organisation för digitaliseringsarbetet. I nuläget finns inte tillgång till varken centralt utsedda eller verksamhetsknutna roller och funktioner med kompetens och uppdrag att driva digitaliseringsarbetet.

Kommunens IT-avdelningen saknar resurser att tekniskt säkerställa IT-miljön så att den är uppdaterad och skapar förutsättningar för digitalisering och har inte med nuvarande organisation förutsättningar att stötta verksamheten utifrån de behov som finns.

3.3 Införande av välfärdsteknik

3.3.1 Iakttagelser

I intervjuer beskrivs att de insatser som genomförts inom digitalisering inom området välfärdsteknik framförallt är trygghetslarm och larmmattor. Det har genomförts i samarbete med externa leverantörer där implementering, drift och underhåll ingår i avtalet vid upphandling.

Intervjupersoner beskriver även att det i planeringen av nytt boende ställs krav på digitala lösningar så att de boende ska ha tillgång till fiber samt att lokalerna ska vara rustade för nyttjande av ny teknik. Dokumentation ute hos brukare sker på plats via

mobiltelefoner. Arbetet pågår inom individ och familjeomsorgen för att kunna ta emot ansökningar och orosanmälningar digitalt.

Verksamhetsföreträdare beskriver i intervjuer att de får information om ny teknik och digitala lösningar som skulle kunna utveckla verksamheten. Bland annat via deltagande i nätverk med andra kommuner men även via säljare som erbjuder produkter och tjänster. Verksamheten upplever själva att de saknar kompetens att värdera vad som ska prioriteras av de erbjudanden som finns och kan inte göra en bedömning över vilka insatser som skulle krävas för att lyckas implementera nya lösningar vilket gör att arbetet inte kommer igång.

Den kompetensutveckling som nämns inom området digitalisering och informationshantering är en webbutbildning med GDPR.

För att säkerställa juridiska och säkerhetsmässiga aspekter nämns i intervjuer att SITHS-kort¹ används. Det finns rutiner för att regelbundet göra behörighets- och loggkontroller för åtkomst till information. Däremot anges i intervjuer att det finns ytterligare utvecklingsbehov inom informationssäkerhet för att säkerställa att implementerad välfärdsteknik och digitala lösningar lever upp till de krav och regelverk som kommunen har att efterleva. Intervjupersoner beskriver att kommunen ligger långt efter inom flera områden, bland annat finns inte stöd för säker e-post i nuläget vilket har lyfts till kommunledningen. Även e-tjänster som många andra kommuner har infört saknas i nuläget och har inte kunnat utvecklas med nuvarande styrning och funktioner.

3.3.2 Bedömning

I granskningen finns ett flertal revisionsfrågor i syfte att bedöma hur kommunen genomfört implementeringsprojekt av välfärdsteknik och hur dessa har följts upp så att ett lärande kan ske. Frågorna skulle bland annat bedöma på vilka sätt verksamheten tagit vara på erfarenheter från implementeringsprojekt och säkerställa en samordning för att minska risk för suboptimering. Därtill skulle behov av kompetensutveckling för medarbetare samt medborgare belysas för att se till att den nya tekniken gett de positiva effekter som införandet avsåg att leverera.

Då det i nuläget inte bedrivs något strategiskt utvecklingsarbete med hjälp av digitalisering och införande av välfärdsteknik så finns det inte tillräckliga underlag för att bedöma revisionsfrågorna.

Kommunstyrelsen behöver på kommunövergripande nivå och socialnämnden inom sina ansvarsområden ta ett strategiskt ledarskap över digitaliseringsarbetet så att medborgare ges förutsättningar att nyttja digital teknik. Vår bedömning är att nuvarande styrning medför en risk att medborgare i Hofors kommun som är äldre eller har en funktionsnedsättning inte har getts tillräckliga möjligheter att ta del av digital teknik som syftar till att bidra till ökad livskvalitet.

¹ SITHS-kort är en elektronisk tjänstelegitimation som används för identifikation. Kortet kan användas både som passerkort och elektroniskt för att styrka behörighet för att logga in i IT-system.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen och socialnämnden inte har säkerställt att verksamhetsutveckling genom införande av välfärdsteknik är ändamålsenlig.

Det saknas i nuläget både styrning och organisation för digitaliseringsarbetet. På kommunövergripande nivå saknas digitaliseringsstrategi samt inrättande av stödfunktioner som kan bistå i verksamheternas arbete.

Inom stöd- och omsorgsverksamheten saknas kompetens och resurser för att bedriva ett strategiskt digitaliseringsarbete. Det finns därmed inget ledningssystem, strategi eller plan för hur verksamhetsutveckling ska genomföras med hjälp av digitalisering och införande av välfärdsteknik.

Sammantaget är vår bedömning att nuvarande styrning medför en risk att medborgare i Hofors kommun som är äldre eller har en funktionsnedsättning inte ges tillräckliga möjligheter att ta del av digital teknik som syftar till att bidra till ökad livskvalitet.

4.1 Rekommendationer

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- På kommunövergripande nivå göra en nulägesanalys över vilka åtgärder som krävs för att digitaliseringsarbetet ska kunna påbörjas.
- Säkerställa att det finns tilldelade resurser och kompetens att strategiskt driva digitaliseringsarbetet i kommunen och tillhandahålla ett stöd till verksamheterna.
- Besluta om en digitaliseringsstrategi med tillhörande handlingsplan.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:

- På förvaltningsnivå göra en nulägesanalys över vilka åtgärder som krävs för att digitaliseringsarbetet ska kunna påbörjas.
- Säkerställa att digitaliseringsarbetet ingår i ordinarie verksamhetsplanering- och utveckling och att aktiviteter tar sin utgångspunkt i den kommunövergripande strategin.
- Säkerställa att det finns kompetens att fånga upp behov av digitala lösningar för brukare, boende och medborgare med insatser från kommunen för att prioritera implementeringsprojekt och vara en god beställare av dessa.



Hofors kommun
Granskning styrning av välfärdsteknik

2021-10-15

Datum som ovan
KPMG AB

Jenny Thörn
Kommunal revisor

Johan Malm
Kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.