

## Strategi for anvendt velfærdsteknologi 2013-16

Hillerød Kommunes strategi for anvendt velfærdsteknologi angiver den overordnede retning i arbejdet med velfærdsteknologi for borgerne og i organisationen i perioden 2013-2016.

### Hillerød Kommunes definition af velfærdsteknologi

Udgangspunktet for arbejdet med velfærdsteknologi i Hillerød Kommune er KLs definition af *velfærdsteknologi*<sup>1</sup>:

”Velfærdsteknologi er brugerrettede teknologier og løsninger inden for social-, sundheds- og undervisningsområdet, der forsyner eller assisterer brugeren med én eller flere velfærdsydelser. Velfærdsteknologi er teknologisk understøttelse og forstærkning af fx tryghed, sikkerhed, læring, daglige gøremål og mobilitet i den daglige færden, ligesom velfærdsteknologi øger kvaliteten og frigør arbejdskraft.”

Hillerød Kommune har desuden følgende lokale sondringer:

- Velfærdsteknologi optræder i sammenhæng med velfærdsydelser på alle borgernære fagområder. Velfærdsteknologi er teknologiske løsninger, der understøtter velfærdsydelser for børn og voksne med nedsat funktionsevne.
- Velfærdsteknologi er teknologi, der indgår i borgerens praktiske hverdag som led i de velfærdsydelser, medarbejderne leverer. Velfærdsteknologi kan således understøtte både borgerens handlinger og medarbejderes arbejdsgange.
- Velfærdsteknologi omfatter teknologier, der:
  - understøtter borgerens fysiske handlinger
  - understøtter borgerens oplevelse af struktur i hverdagen
  - understøtter borgerens kommunikation og sociale relationer
- Velfærdsteknologi indgår i serviceydelser på måder, så borgerne bevarer deres selvrespekt
- Velfærdsteknologi bruges i direkte kontakt med borgerne. Digitalisering *er ofte en forudsætning* for at kunne levere velfærdsydelser (fx digital infrastruktur, digital kommunikation samt de mange digitale ansøgninger, anmodninger, erklæringer, tilmelding/opskrivning mv., vi kender fra selvbetjeningsløsninger). Velfærdsteknologi *indgår i selve velfærdsydelsen* – fx telemedicinsk sårpleje, personlig pleje eller hjælp til kommunikation.

## 1. Vision

Hillerød kommunes arbejde med velfærdsteknologi skal integrere teknologiunderstøttelse i velfærdsydelserne til gavn for borgere og ansatte inden for ældre- og sundhedsområdet samt det specialiserede børne- og voksenområde.

Teknologiunderstøttelse af velfærdsydelser skal give effekter ad 3 parallelle spor:

- Borgeren oplever at være medskaber af egen livssituation, og udnytter egne funktionsevner i den praktiske hverdag
- Medarbejderen oplever forbedret arbejdsmiljø og meningsfulde arbejdsgange

---

<sup>1</sup> [Brøndum & Fliess](#), der gennemfører en foranalyse af kommuners og regioners rammevilkår på velfærdsteknologiområdet, anfører KL som kilden til definitionen. KL har ikke nogen 'officiel' definition af begrebet.

- Organisationen sikrer og udbygger en effektiv opgaveløsning samt realiserer økonomiske effektiviseringsgevinster

## 2. Formål

For at realisere visionen for velfærdsteknologi vil Hillerød Kommune arbejde systematisk med bæredygtig<sup>2</sup> velfærdsteknologi ved både at indgå i udviklingen af teknologiunderstøttede velfærdsydelse og ved at tage aktiv stilling til implementering af teknologiunderstøttede velfærdsydelser, der er udviklet af andre. Bruger- og medarbejderinddragelse indgår som en essentiel del af arbejdet.

Hillerød Kommune ønsker med velfærdsteknologistrategien at:

- Formulere målsætninger og opnå effekter ad 3 ovenstående parallelle spor – kvalitet for borgeren, medarbejdertrivsel og realisering af effektiviseringsgevinster – i arbejdet med teknologiunderstøttelse af velfærdsydelser
- Skabe dynamik og råderum ved proaktivt at tage stilling til velfærdsteknologi samt deltage i udvikling af teknologiunderstøttede velfærdsydelser
- Udvikle bedre service for borgerne i Hillerød Kommune
- Geare organisationen til at arbejde med udvikling af teknologiunderstøttede velfærdsydelser
- Fokuserer på nationale, regionale og tværkommunale processer med fokus på bred udrulning af velfærdsteknologi – fx i forhold til telemedicin
- Skabe systematik og overblik i arbejdet med velfærdsteknologiindsatser

## 3. Udsyn mod omverdenen – praksis for samarbejde

På udvalgte områder vælger Hillerød Kommune at gå forrest med afprøvning af ny teknologi. På andre områder indsamler, formidler og bruger vi viden og erfaringer fra andre kommuner og organisationer.

Derfor orienterer Hillerød Kommune sig på det velfærdsteknologiske område mod den udvikling og den praksis, der findes på forskellige niveauer i omverdenen:

- nationalt fx i forhold til implementering af National handlingsplan for udbredelse af telemedicin
- regionalt fx ved samarbejde med det kommende telemedicinske center for Region Hovedstaden i Hillerød
- tværkommunalt fx ved samarbejde med fem andre nordsjællandske kommuner (Fredensborg, Gribskov, Halsnæs, Helsingør og Hørsholm) og firmaet WelfareTech om udvikling og afprøvning af velfærdsteknologiløsninger

Samtidig grænser velfærdsteknologi op til *digitalisering* og *erhvervsudvikling*, og disse grænser skal gøres til frugtbare muligheder for udvikling af alle tre områder i Hillerød Kommune.

## 4. Flere typer velfærdsteknologiprojekter

Hillerød Kommune arbejder dynamisk med flere forskellige typer velfærdsteknologiprojekter. Nedenfor er angivet 2 typer af projekter:

---

<sup>2</sup> Med "bæredygtig" menes forankret hos brugere, medarbejdere og ledelse, og med planlagte implementerings- og evalueringstiltag.

- a) Brede organisatoriske projekter (bred udrulning af arbejdsgange og teknologier): Brede og ressourcekrævende projekter stiller krav til dokumentation og organisation. Her er formålet med projektet, set fra organisationens synsvinkel, at ændre servicemønstre og arbejdsgange bredt indenfor et afgrænset område og derved høste parallelle gevinster i forhold til borgerens livssituation, medarbejderens arbejdsmiljø og effektiv opgaveløsning.
- b) Lokale handlingsorienterede projekter ('nysgerrigheds-' og pilotprojekter): Udviklings- og demonstrationsprojekter, hvor den decentrale leder kan handle og nå resultater med en vis risikovillighed. Formålet med projektet, set fra organisationens synsvinkel, er at *få viden om*, hvordan en teknologi virker og kan udrulles bredere.

## 5. Organisatorisk implementering

Udrulningen af konkrete velfærdsteknologiske løsninger kan ændre borgernes hverdag, medarbejderes arbejdsdag og organisationens samspil. Implementeringen af velfærdsteknologi er derfor ikke bare 'implementeringen af en teknologi', men er ofte en organisationsændring af mindre eller større omfang. Succesfuld implementering af velfærdsteknologi handler 20 % om teknologi og 80 % om implementering. Målsætningen for implementering er, at velfærdsteknologi skal have en ægte, værdiskabende funktion for både brugere og medarbejdere, og dette fordrer inddragelse.

### Brugerinddragelse

Brugere inddrages allerede i udviklingstadiet til nye projekter. Brugerinddragelse skal sikre et bæredygtigt projekt, hvor bruger er medskaber og herigennem bidrager til at skabe sammenhænge mellem udvikling af løsningen og tryghed/sikkerhed i dagligdagen efter implementering.

Frivillige organisationer er en del af brugerinddragelsen. Frivillige organisationer, fx patientforeninger, fungerer ofte som bindeled til en medlemskreds og er vigtige i forhold til at formidle viden mellem de frivillige og kommunen. Hillerød Kommune har fokus på "aktivt medborgerskab", og de organiserede frivillige kan hjælpe med at tydeliggøre brugerperspektivet i forhold til en given løsning<sup>3</sup>.

### Medarbejderinddragelse

Medarbejderne er, sammen med brugeren, den vigtigste kilde til viden om de arbejdsgange og den kontekst, som teknologien indgår i. I Hillerød Kommune inddrager vi derfor medarbejdernes refleksion og kritik i udviklingen af velfærdsteknologiske løsninger. Medarbejdere inddrages både i starten af nye projekter, og når teknologien implementeres og tilrettes. Processer for medarbejderinddragelse tager højde for ændringer i medarbejdernes 'professionsidentitet' som følge af arbejdet med teknologi.

### Etiske overvejelser

Etik er et tema, der *skal* give anledning til spørgsmål i forbindelse med *alle* velfærdsteknologiprojekter. Hvert enkelt projekt skal afklare etiske problemstillinger og tilgå dem positivt – dvs. med vægt på motivation og inddragelse.

En systematisk tilgang til velfærdsteknologi med fokus på "kvalitet for brugeren" kan skærpe fokus på etiske problemstillinger, fx:

---

<sup>3</sup> Arbejdet med inddragelse af frivillige i forbindelse med konkrete velfærdsteknologi-projekter skal afstemmes i forhold til den ny Frivilligpolitik, der er under udarbejdelse og forventes klar til politisk behandling og godkendelse i foråret 2013.

- Forpligtelse til også at inddrage 'tavse' brugere
- Evaluering skal sikre fokus på brugerens oplevede effekt
- Kritisk stillingtagen til teknologi ud fra brugerens synsvinkel – som ambassadør for brugerne
- Business Case (fokus på udbytte i form af mål for økonomi og kvalitet) samt fokus på social værdi skal tænkes sammen

## 6. Organisering

Velfærdsteknologi er teknologiske løsninger, der 'rører borgeren', og det er ofte decentralt, at den store viden om nye teknologier findes og efterspørges. Implementering af velfærdsteknologi er derfor kendetegnet ved stort behov for decentral inddragelse. Organiseringen skal sikre tæt samarbejde mellem decentrale og centrale niveauer i linjeorganisationen, så interessenter på alle niveauer har den nødvendige viden eller kan få hjælp til at arbejde fagligt og kvalitativt med velfærdsteknologi. Samarbejdet mellem forskellige niveauer i linjen indebærer bl.a. behov for:

- Ledelseskraft i forhold til at gennemføre projekter, fastholde kravet til dokumentation og implemere de gode erfaringer gennem organisation- og kultur forandringer
- Vilje til at skabe et 'frirum' for decentrale ledere til at eksperimentere og afprøve velfærdsteknologiske løsninger

Arbejdet med velfærdsteknologi kalder således på tværgående koordinering og prioritering, hvorfor arbejdet forankres i Direktionen.

### Task force

For at Hillerød Kommune kan tage en retning, hvor der er fokus på at indgå i og tage aktivt stilling til den velfærdsteknologiske udvikling samt et praktisk fokus på anvendt velfærdsteknologi, nedsættes en velfærdsteknologisk task force;

- der refererer til direktionen og
- der har stærk decentral repræsentation

Task forcens første opgave bliver at udarbejde en handleplan for, hvordan og med hvilke initiativer velfærdsteknologistrategien omsættes til konkrete handlinger.

## 7. Finansiering

I Budget 2013-16 er afsat en Pulje til velfærdsteknologiske løsninger på 1,75 mio. kr. i 2013 og 3,5 mio. kr. for årene 2014-16<sup>4</sup>. Puljen skal fx styrke anvendelse af teknologiske hjælpemidler, der kan støtte rehabilitering, kommunikation, undervisning, telemedicin, social kontakt og hjælpemidler i hjemmeplejen og på plejecentre<sup>5</sup>.

Strategiens varighed er ligeledes perioden fra 2013-16.

<sup>4</sup> Aktivitetsudvidelsesforslag 34AU005.

<sup>5</sup> Budgetforlig 2013-16 Hillerød Kommune, afsnit 6 om Velfærdsteknologi.