

PRAKTISKA KOMMUNTIPS

Att tänka på vid införande av digital tillsyn



Är du också intresserad av att införa digital teknik för att effektivisera er tillsyn på ett tryggt och positivt sätt? Att införa ny teknik i sin verksamhet kan ha sina utmaningar. Det är en mängd faktorer som spelar in för hur bra ett sådant projekt lyckas där inte minst användartröskeln kan vara en utmaning. För att få lite vägledning hur detta kan göras på bästa sätt har vi intervjuat tio svenska kommuner, både stora och små, som lyckats bra med att införa digital tillsyn i sina verksamheter.

I detta dokument får du ta del av några av deras viktigaste erfarenheter. Vi är säkra på att dessa råd ger dig inspiration och vägledning för hur er organisation kan införa digital tillsyn på ett så smidigt och bra sätt som möjligt

Informera

Inget är så viktigt som att informera vid ett införande av ny teknik. Det är samtliga intervjuade kommuner i undersökningen om införande av digital tillsyn väldigt eniga om. Ledordet är informera, informera och informera igen. Informera hellre för mycket än för lite. Du kan med fördel redan en bra bit innan projektstart informera om vad som kommer ske och varför. Informationen bör sedan ske löpande under hela projektet, så att alla berörda hålls uppdaterade om vad som händer och när. Det är givetvis väldigt viktig att informationen framställs på ett tydligt och förståeligt sätt för att undvika missförstånd. Presentera gärna den digitala tillsynslösningen brett och var noga med att understryka att det inte handlar om övervakning utan om tillsyn.

Internt är det inte bara projektgruppen som bör informeras löpande. Alla övriga kollegor/partners som på ett eller annat sätt kommer i kontakt med tillsynen bör också få del av informationen. Även övriga kommunkollegor och politiker behöver känna till att kommunen jobbar med detta så glöm inte bort att informera även dem. Det är även en god idé att ha dialog med IT-avdelningen innan projektstart. Då kan flera tekniska problem undvikas och införandet kommer gå mycket smidigare. Brukare, anhöriga och även övriga kommuninvånare är en annan viktig grupp att hålla underrättade och som har stor inverkan på hur projektet går.

1. Informera brukaren

När en brukare som ska få digital tillsyn informeras, sker det med fördel via ett personligt möte. Då kan personalen i lugn och ro visa hur lösningen fungerar och inte minst förklara vilka fördelar den ger för brukaren. Flera kommuner menar att det är extra viktigt att förklara för brukaren att personalen inte kan titta i kameran när som helst. Det är ett vanligt missförstånd som givetvis känns olustigt. Det brukar också ge en positivare och tryggare känsla om brukaren själv får bestämma när personalen får titta i kameran.





2. Välj informationskanaler

Att berätta om införandet kan göras på olika sätt och via olika kanaler. Valet av kanal bör ske främst utifrån vad som är mest lämpligt för målgruppen, men även vad som är praktiskt möjligt. Kombinera gärna olika kanaler med varandra.

Fysiska möten är till exempel bra då alla samlas för samma genomgång och där möjlighet ges för dialog och diskussion. Interna möten men även externa möten, som till exempel öppna visningsdagar och lokala mässor, är också ett bra sätt att berätta om införandet. Där kan invånarna se närmare på lösningen och få snabbt svar på sina funderingar.

Andra kanaler kan vara bra att använda är sociala medier, er hemsida och intranät, anslagstavlor och pensionärsföreningar.

3. Kommunicera

I den pågående pandemin så kan brev och e-post fungera som bra informationskanaler. Framför allt till brukare och anhöriga. Då har mottagarna möjlighet att läsa igenom och fundera över innehållet i lugn och ro. En kombination av båda kanalerna kan vara att föredra.

Tänk på att kommunicera på ett enkelt sätt. Uppmuntra till att ställa frågor, antingen direkt på mötet eller via telefon, brev, e-post eller sociala medier. Ange tydliga kontaktuppgifter och eventuellt var man kan hitta mer information vid behov.

Utnyttja gärna även media, som lokaltidningen, för att sprida budskapet. Kanske kan de skriva om den öppna visningsdagen.



Motivera

Hur positiva berörda personer är till införandet av digital tillsyn är en mycket viktig variabel för hur bra införandet kommer att gå.

1. Det hjälper till om man har en positiv syn på välfärdsteknologiska lösningar och ser det som något gott som kan skapa mervärde för brukare och medarbetare. Är man tveksam eller till och med lite rädd för tekniska lösningar kan det försvåra införandet eller försena det. Detta är framför allt viktigt för de som ska driva projektet. De ska ju i sin tur ska kunna motivera och inspirera övriga kollegor i införandet.
2. Det brukar även vara stor fördel om man har en bred sammansättning av projektdeltagare med olika kompetenser och erfarenheter.
3. Viktig är även att alla känner sig delaktiga i projektet och att det finns tid för att fokusera på införandet.
4. Avgörande är givetvis även att politiker samt de högsta cheferna i tjänstemannorganisationen är positivt inställda till att använda digitalisering som ett medel i verksamhetsutvecklingen



**VEM SKA VARA
DRIVANDE?**



**VILKA PERSONER
SKA VARA MED?**



Ett rikare liv för en åldrande befolkning

Utbilda

När man pratar om information och motivation så har även kunskap stor betydelse. Det beror på att om man förstår hur tekniken fungerar, då har man lättare att känna sig trygg och motiverad. Se därför till att det finns flera tillfällen för utbildning om hur digital tillsyn fungerar och hur det gör nytta för brukare, personal, verksamheter och till och med anhöriga.

Anpassa utbildningarna utifrån målgruppernas behov och kunskapsnivåer. Till exempel är det bra att ha separata utbildningar med biståndshandläggarna så att de blir väl insatta i hur digital tillsyn fungerar och vilka vinster som den ger för verksamheten. Kontakta gärna oss om du behöver mer material som visar på vinsterna med digital tillsyn.

Lycka till med ert införande!



TRYGGHET



NYTTA



RESULTAT

Ett rikare liv för en åldrande befolkning