



Slutrapport av förberedelseprojektet

Behovsstyrd och människocentrerad IoT för en bättre livskvalitet

Helsingborg augusti 2021

Bitte Wikström & Charlotta Schön, projektledare



HELSEINGBORG

Innehållsförteckning

| | Sid |
|---|-----|
| Bakgrund till projektet | 3 |
| Mål för projektet | 3 |
| Vad gör andra kring IoT i människors vardag? | 3 |
| Pågående projekt och tester IoT-teknik i människors vardag | 4 |
| Sammanfattning av omvärldsbevakning | 7 |
| Upplägg och genomförande | 7 |
| Invånarna som bidragit | 8 |
| Personalen som bidragit | 8 |
| Workshop för idégenerering | 8 |
| Resultat | 9 |
| Vad säger invånarna? | 9 |
| Inställningen till att dela data med kommunen | 9 |
| Identifierade behovsområden | 10 |
| Grundförutsättningar som behöver uppfyllas för att tekniken ska vara intressant för invånarna | 12 |
| Invånarnas och personalens idéer om lösningar | 13 |
| Idématis | 13 |
| Slutsatser och förslag på väg framåt | 14 |
| Några förslag på framtida lösningar att arbeta vidare med | 14 |
| <i>Bilaga 1 Lista över idéer och förslag till lösningar som framkommit i intervjuer med invånare och personal</i> | 17 |
| <i>Bilaga 2 Idégenerering från Workshop med personal 210527</i> | 19 |
| <i>Bilaga 3 Ett exempel: Personer och instanser som har varit involverade i en av intervjupersonernas familj</i> | 23 |

Bakgrund till projektet

IoT är en förkortning av Internet Of Things, på svenska “sakernas internet”, och är en teknik som innebär att saker kan förse med en sensor som kan läsa av något som dina sinnen normalt gör och som sedan skickar den informationen så att den kan sammanställas och analyseras och att man sedan kan välja hur man vill agera på informationen.

IoT-teknik används redan i Helsingborgs stad där den bland annat hjälper till att signalera om papperskorgar behöver tömmas, träd behöver vattnas etc. Frågor uppstod hur tekniken skulle kunna användas hos fler av kommunens förvaltningar. I det här projektet har fem förvaltningar i Helsingborgs stad gått samman för att gemensamt utforska om IoT-teknik skulle kunna vara till hjälp för de invånare som har kontakt med förvaltningarna. Förvaltningarna sökte gemensamt stöd och finansiering från Vinnova och IoT Sverige för projektet och beviljades 50% av projektkostnaderna.

Kommunen har kontakt med sina invånare vid en mängd olika händelser genom livet, händelser som ofta involverar flera aktörer. Inte sällan har invånare kontakt med flera olika förvaltningar för stöd i sin vardag. De förvaltningar som ingått i projektet är arbetsmarknadsförvaltningen, skol- och fritidsförvaltningen, socialförvaltningen, vård- och omsorgsförvaltningen samt stadsledningsförvaltningen genom Digitaliseringsavdelningen. Målsättningen med projektet har varit att utforska behoven i vardagen hos invånare som har kontakt med minst två av förvaltningarna och se om IoT-teknik hade kunnat hjälpa till att möta dessa behov. Om IoT-teknik ska användas behöver invånaren dela data från sin vardag, och ett av målen var att ta reda på hur invånarna ställer sig till detta. Genom projektet ville förvaltningarna få en gemensam grund då det annars fanns en uppenbar risk att förvaltningarna skulle genomföra sina egna satsningar på IoT och AI, och i värsta fall investera i olika plattformar och system som skulle försvåra framtida samarbeten.

Mål för projektet

Målet med projektet har varit att svara på frågan; Hur kan olika förvaltningar närma sig IoT gemensamt, så att det driver inkludering, hållbarhet och innovation och svarar mot individens behov och inte systemens, oavsett om behoven sträcker sig över förvaltningsgränserna.

Ett annat mål har varit att utforska hur invånare ställer sig till att dela sin data med kommunen och om inställningen skiljer sig åt mellan könen.

Vad gör andra kring IoT i människors vardag?

I två rapporter från Umeå Universitet har man tittat på hur IoT används inom offentlig sektor och inom vilka områden. Av rapporterna framgår att drygt hälften av de lösningar som används idag finns inom området transport och infrastruktur. Ytterligare en stor andel inom miljösektorn. Endast en liten andel av användningsområdet ligger inom de områden som vi intresserat oss för, d v s vardagsnära områden som omsorg och stöd eller utbildning.

Omsorg och stöd

Inom området omsorg och stöd har lösningarna som används handlat om att öka livskvalitet och trygghet. Från kommunens sida har man sett att lösningarna hjälpt till att erbjuda mer effektivt, målinriktat stöd vid rätt tidpunkt. Exempel på stöd som erbjudits har varit nyckelfria lås, nattillsyn, digitala trygghetslarm, och fallprevention i form av tryckkänsliga mattor eller att lampor tänds när man kliver ur sängen. Det finns också lösningar som använts för att läsa av en persons hälsostatus, ofta kopplade till en specifik diagnos.

Utbildning

Inom området utbildning har system provats för närvarokontroll. Dessa system är dock inte automatiserade utan kräver att barnet anmäler sin närvaro manuellt t ex genom att röra vid en skärm. Ett område som är under utveckling är IoT-lösningar som identifierar mönster och vanor för att erbjuda mer personligt anpassat stöd utifrån individuella önskemål och behov.

Inom både omsorg och stöd samt utbildning finns det frågetecken kring den etiska aspekten att övervaka individer för att hitta mönster i deras beteenden när dessa personer av olika anledningar kan ha svårt att förstå vad samtycket till att dela denna data innebär. De kan t ex vara yngre barn eller personer med en demensdiagnos.

(Internet of Things in the Public Sector – Perspectives from Northern Europe

2019 Umeå University, Ulrika H. Westergren, Katrin Jonsson, Ott Velsberg

Projektrapport: Omvärldsbevakning Kommunal IoT

2017 Umeå Universitet Ted Saariko, Ulrika H. Westergren, Katrin Jonsson)

Pågående projekt och tester med IoT-teknik i människors vardag

På olika håll i landet pågår projekt och tester med IoT-teknik i människors vardag. Merparten av testerna tycks ligga inom området vård och omsorg av äldre. Vi har haft kontakt med ett antal personer som berättat om sina projekt.

Skellefteå kommun, Henrik Näslund, projektledare

IoT inom vård och omsorg drivs av Skellefteå kommun, Kiruna kommun och Uppsala kommun.

Projektet kom till för fortsätta undersöka och skapa insikter kring hur uppkopplad teknik kan bidra till att säkra kvaliteten när behoven inom vård och omsorg ökar.

I Skellefteå har man testat att automatiskt upptäcka händelser hos äldre som kan kräva tillsyn, sådant som avviker från det normala beteendemönstret. Man har använt sig av IoT-sensorer och AI. Aviseringar sker till anhörig under dagen, även om att allt är okej. Förhoppningarna är att äldre ska kunna bo kvar hemma längre och vara trygga i det. Några deltagare hade hemtjänst, andra inte.

Tester har gjorts i 30 pilotlägenheter i Skellefteå, Uppsala och Kiruna.

Att flesta deltagarna varit äldre äldre och deras barn, har varit en digital utmaning. Sms-avisering till anhöriga är det som fungerat bäst.

Henrik berättar att etiken en utmaning. Samtycken är underskrivna av deltagarna. Man har valt att göra ett generellt samtycke. Man har gjort en etikprövningsansökan och fått den pröva av Etikprövningsmyndigheten som inte såg några etiska problem. Henrik tycker att man ska involvera Etikprövningsnämnden kring en diskussion om nyttan kontra det etiska intrånget. Viktigt är också att jobba med teknikacceptansen hos målgruppen.

Henrik säger att det är viktigt att konkretisera samtycket, vilket man här gjort i samband med djupintervjuer av deltagare och anhöriga. Nyckeln, enligt Henrik, är att ha en bra dialog kring hur informationen/datan ska användas.

Intervju med Joakim Uppsäll- Sjögren, tillgänglighetshandledare på Arbetsmarknadsförvaltningen, Helsingborgs stad, och också ordförande i föreningen Begripsam.

Begripsam arbetar med att göra samhället mer tillgängligt, framför allt för personer med kognitiva svårigheter. Begripsam startade i september 2016, och är både en förening och ett bolag.

Begripsam forskar, utvecklar, gör användartester, håller seminarier, föreläsningar, utbildningar samt leder workshops. Man är också aktiva inom både svenskt och internationellt standardiseringsarbete. Begripsam genomför tester för att förbättra tillgängligheten för produkter och tjänster, webbplatser, appar, texter och liknande. Man arbetar även inom bemötande och fysisk tillgänglighet.

Begripsam har en designpolicy som säger att om man designar för "extremanvändarna" så kommer man att designa för alla.

Begripsam har en testpanel med många människor med olika funktionsnedsättningar. Om man har något att testa emot kan Begripsam testa och ta fram en behovskarta. Begripsam arbetar tillsammans med flera myndigheter på kommunal och statlig nivå.

Datalabbet, Helsingborg, intervju med Kalle Pettersson, f d utvecklingschef på Socialförvaltningen i Helsingborg.

Datalabbet är ett hypoteslabb som ingår i det större projektet "Den (ut)forskande staden" i Helsingborgs stad och handlar om att utforska de juridiska och etiska möjligheterna för staden att samköra invånardata för att på ett bättre sätt förstå invånarnas komplexa behov. I labbet vill man tillsammans med invånare i Helsingborgs stad identifiera nya offentliga tjänster som skulle kunna skapas utifrån en aggregerad förståelse av den individdata stadens förvaltningar besitter.

Projektet handlar alltså om att dela den data om invånare som vi redan har mellan förvaltningar då invånaren har kontakt med flera förvaltningar i staden och man vill utforska invånarnas inställning till att dela sin personliga data. Teknik kontra juridik studeras och man vill besvara frågan "Vad kan vi göra och var bör vi göra?". Man har fyra teser kring vad projektet kan komma fram till:

- a. Ja vi får göra det (juridiskt) och helsingborgarna vill ha detta

- b. Vi får göra det men invånarna vill inte
- c. Går inte att göra (juridiskt) men invånarna vill
- d. Ingen vill detta, idén läggs ner

Datalabbet kommer att gå ut med en enkät till ett urval av invånare i staden.

Intervju med Malin Bergvall, projektledare Skellefteå kommun

Malin är projektledare för ett konsortie som inkluderar SKR och flera kommuner. Bakgrunden är förstudie kring behovsdriven upphandling som skedde inom SKR:s beställarnätverk för välfärdsteknik. Det ledde till att några av kommunerna gick samman för att också genomföra en faktisk innovationsfrämjande upphandling utifrån ett av de identifierade behoven, KASAM (känsla av sammanhang), för att driva fram en utveckling på marknaden som inte skulle ske naturligt. De arbetar nu med att genomföra upphandlingen av digitalt stöd i samspel med invånare, verksamhet och teknikföretag.

Där har förberedelserna handlat om att avgränsa och tydliggöra vilka delar inom behovet som är viktigast och ha workshops och dialoger med invånare och företag för att utforska vilka behov som finns hos invånarna och hur marknaden skulle kunna möta dessa. Inför invånarworkshop (som genomfördes digitalt med deltagare från hela landet) tog man exempelvis fram tre personas som invånarna fick arbeta med i tre parallella spår för att både reflektera kring deras behov och potentiella lösningar: en äldre person, en funktionsnedsatt och en yngre person med psykisk ohälsa. Både inom konsortiet och hos deltagande kommuner som Skellefteå, har man positiva erfarenheter av att företag, verksamhet och brukare möts utan mellanhänder i så kallad co creation workshops. De kommuner som deltar i KASAM är Skellefteå, Linköping, Eskilstuna, Västerås, Karlskrona, Malmö, Uppsala och Hässleholm.

Man har skrivit en avsiktsförklaring och betalat in pengar per kommun utifrån invånarantal i respektive kommun samt avsatt tid för gemensam upphandling. Med gemensamma medel finansieras exempelvis resurser i upphandlingsprocessen som projektledare, upphandlare och medel som behövs i upphandlingsprocessen.

KASAM Innovation Partnerskap har fokus på målgruppen från 18 år där man kan se brist på eller risk för brist på KASAM. Man har valt ut tre områden:

Trygg och självständig med digital teknik, ofrivillig ensamhet samt digital inkludering. Projektet omfattar inte bara de invånare som har en insats från kommunen utan riktas till alla invånare. Behovet av stöd varierar under livet och tanken är att stödet ska bidra till ökad självständighet.

Idag har välfärdsteknik nästan kommit att bli synonymt med äldre, men så här långt har socialtjänsten främst uttryckt behov av lösningar på behov och att tänka bredare med målgrupp än vad man kanske normalt gör i upphandling. Målet är att hitta tekniska lösningar som idag inte erbjuds på marknaden. 1-3 digitala verktyg eller tjänster. Konsortiet ska också ta fram exempelavtal som andra kommuner kan ha nytta av.

Intervju med Patrik Hultenius, Solna kommun

I Solna kommun har man haft ett projekt inom äldreomsorgen. Målet var att testa en ny kamera för tillsyn. Tillämpningen av kameran var inte ny, men tekniken bakom var ny. Man ville ha en lösning som var mer leverantörsoberoende. Patrik kan se fördelar med att kommunen har en plattform som inte är leverantörsoberoende utan att man kan koppla olika typer av sensorer till den och själv sätta reglerna istället för att bli bunden till en leverantör.

Tyvärr kom pandemin och ledde till att de inte kunde komma in på det äldreboende som skulle testa kameran. Den installerades istället på stadshuset och tekniken finns och fungerar. Projektet startades på initiativ av ledningen och inte från verksamheten, ansvaret har flyttats mellan flera olika personer. Patrik påtalar vikten av förankring i verksamheten och att den som ska bära idén och genomföra testet finns nära och kan se värdet. Personalen som möter invånarna är de bästa ambassadörerna om de ser värdet och engageras. Patrik påtalar också vikten av att tekniken är lätt att hantera. Helst ska den inte vara svårare än att sätta i en kontakt i väggen.

Lund, projekt "Kvarbo - Framtida IoT-hemmet för självständigt liv", projektledare Sandra West

I Lunds kommun, vård och omsorg, finns ett pågående projekt där man har kartlagt behov hos brukare, anhöriga och personal. Man kartlägger också vilka lösningar som finns på marknaden och vilka organisatoriska förutsättningar som måste finnas på plats för att arbeta med och införa IoT-lösningar inom vård och omsorg. Man kommer avslutningsvis att göra en handlingsplan för möjliga lösningar framåt. Vid kontakter med Sandra West visar det sig att de behov som framkommit i deras workshops och fokusgrupper överensstämmer med de behov som framkommit i våra djupintervjuer.

Sammanfattning av omvärldsbevakning

IoT-teknik används ännu endast i mindre omfattning inom de områden vi intresserat oss för. Det som används ligger främst inom området stöd till äldre. Behoven tycks dock vara samma i alla grupper. Lösningarna ska öka självständighet och trygghet. Det är viktigt att de lösningar som tas fram är designade för extremanvändaren som har svårt att hantera tekniken. På så sätt kommer alla att klara av den. De lösningar som ska testas behöver vara väl förankrade hos de invånare och den personal som ska genomföra testen. Särskilt då vissa lösningar kan kräva organisatoriska förändringar. Samtycket att dela sin data behöver ske på ett sätt så att det är tydligt för invånaren vad man samtycker till. Nyttan av tjänsten måste vägas gentemot intrånget i den personliga sfären. Det är viktigt att det offentliga och marknaden samverkar för att det ska skapas lösningar som möter invånarnas behov. Vissa lyfter även frågan kring vikten av att kommunerna bygger plattformen för att undvika lösningar som är leverantörsoberoende.

Upplägg och genomförande

För att presentera oss för invånare gjorde vi ett skriftligt material med information med foto på projektledarna som skulle genomföra intervjuerna. Vi spelade också in en kort film där vi presenterade oss. Vi erbjöd möjlighet att träffas via videomöte eller träffas personligen i rum

med avstånd samt möjlighet att ha med sig en person man känner sig trygg med. I båda presentationerna berättade vi lite om vad IoT-teknik kan användas till och gav exempel.

Vi mejlade ut informationen till personal och verksamheter i de medverkande förvaltningarna och bad om hjälp att sprida informationen för att hitta intervjupersoner. I en del fall spreds informationen vidare ganska brett, som t ex genom vård- och omsorgsförvaltningens ”Träffpunktsnytt” som når cirka 750 personer samt via en del sidor på sociala medier. I mejlkontakten med personal frågade vi också personalen om de kunde tänka sig att själva ställa upp på ett kort samtal om IoT i människors vardag. Vi pratade med 22 personer som arbetar i de förvaltningar som ingått i projektet. Vi vände oss också till några frivilligorganisationer och intresseorganisationer. De flesta vi pratat med har inte haft någon kunskap om IoT-teknik och våra samtal har väckt nyfikenhet och intresse för tekniken och hur den skulle kunna vara till hjälp för de invånare man möter i sitt arbete eller engagemang.

Vi har intervjuat 16 invånare. 7 av dem identifierade sig som kvinnor och var i åldrarna cirka 25-82 år och 9 personer som identifierade sig som män och var i åldrarna cirka 17-84 år. Några har valt att ha med sig en personal som stöd under intervjun.

I intervjuerna har vi börjat med att berätta om projektet, gett exempel på hur man kan använda IoT-tekniken och därefter har vi inlett intervjuerna med att be personerna berätta om sin vardag och ställt frågor kring de utmaningar man har i vardagen. Vi har ställt frågor om samtycken, om förtroendet för kommunen, om ekonomiska förutsättningar och handhavande av teknik. Intervjuerna har tagit något längre tid än vad de vanligtvis gör enligt vår erfarenhet. Intervjupersonerna har behövt lite tid för att förstå hur IoT-teknik fungerar innan fantasin kring hur de skulle kunna ha användning för den i sin vardag har flödat.

Invånarna som bidragit

De yngsta intervjupersonerna var ungdomar som gick på gymnasiet och med utmaningar som gör att familjerna hade kontakt med andra förvaltningar som Arbetsmarknads- och/eller Socialförvaltningen.

Vi har intervjuat vuxna med utmaningar som gör att man har kontakt med och stöd från Arbetsmarknads-, Social- och Vård- och omsorgsförvaltningen. En del har haft en beroendeproblematik, många har haft psykisk ohälsa i olika former, och en del har haft andra diagnoser som i samtliga fall lett till att man har kontakt med flera av förvaltningarna.

Vi har också intervjuat några föräldrar med barn i skola som har olika diagnoser och ibland även andra utmaningar som gör att man har stöd från en eller flera förvaltningar.

Personalen som bidragit

Vi har pratat med personal i de medverkande förvaltningarna som i sitt arbete möter invånare som har behov av stöd. För många av dem har kunskapen om IoT-teknik varit ganska vag. Under samtalen har intresse för och nyfikenhet på tekniken och dess möjligheter väckts och man har sett flera användningsområden som skulle kunna bidra till ökad självständighet och/eller större trygghet för de invånare man arbetar med.

Även projektgruppen som består av innovationsledarna i de fem förvaltningarna har bidragit mycket till projektet genom sin kompetens och kontakter ut i respektive förvaltning.

Workshop för idégenerering

Efter att ha intervjuat invånarna har vi identifierat ett antal behov och utmaningar i deras vardag. För att få fram många idéer på lösningar som möter invånarnas behov bjöd vi in projektgruppen och personal från de medverkande förvaltningarna till en workshop för idégenerering. Det var dels personer som har en kunskap om IoT och hur den kan användas och dels personer som i sin arbetsvardag möter invånare med olika utmaningar. Workshopen inleddes med att vi spelat in en film med invånarberättelser och vi presenterade de behov som framkommit i intervjuerna. Utifrån en information av vad IoT är så genomförde vi en idéverkstad där idéer om lösningar som kan möta behoven togs fram gemensamt. Materialet från workshopen hittar du som bilaga 2.

Resultat

Vad säger invånarna?

De behov invånarna uttrycker i intervjuerna är förvånansvärt lika och samstämmiga oavsett ålder och kön och oavsett orsaken till att man idag har kontakt med kommunens förvaltningar. Det enda område vi sett där intervjupersonerna haft lite olika uppfattningar är hur man ställer sig till viss styrning/nudging. När vi ställt frågan om paketlösningar, eller att få förslag på annat stöd som skulle kunna vara intressant för en invånare som använder en viss tjänst, har vissa varit skeptiska medan andra mer har resonerat kring att de gärna tar emot förslag om det inte kostar dem något extra. En vanlig jämförelse är streamingtjänster där man ofta får förslag baserat på vad man tidigare tyckt om att titta eller lyssna på till skillnad från att bli uppringd av en försäljare som vill sälja ytterligare en tjänst utifrån det abonnemang man har för t ex internet. Vad skillnaden i inställningen beror på eller om det ens finns en skillnad är osäkert utifrån det begränsade antalet intervjuer som genomförts och om resultatet hade sett annorlunda ut om frågorna ställts tydligare kring vad man avser för styrning, gett fler exempel.

Samtliga intervjupersoner har blivit intresserade av tekniken när de förstått lite vad den handlar om. Flera har sagt att tekniken måste användas för att samhället ska klara av framtidens utmaningar i välfärden där resurserna måste räcka till fler. Någon teknikrädsla har inte framkommit utöver att man önskar stöd i att installera och hantera om tekniken fallerar.

När materialet från intervjuerna sammanställdes framkom det dels ett antal behovsområden och dels några grundförutsättningar som behöver tillgodoses för att man ska känna sig trygg att använda tekniken i sin vardag.

Inställningen till att dela data med kommunen

- Som invånare kan man tänka sig att dela sin data med kommunen om man har nytta av det, men man vill bli försäkrad om att datan inte kan nås av obehöriga. Det är viktigt att den data man lämnar ägs av kommunen och inte av ett privat företag då det är kommunen man känner tillit till.

“Så länge det gynnar mig så går jag med på det.”

“Skulle samtycka till att dela data om jag får hjälp med mina utmaningar.”

“Jag hade inte brytt mig om det, Helsingborgs kommun är pålitlig. De kommer inte att sprida ut det.”

“Viktigt att ingen obehörig får tag på informationen om mig.”

I vårt intervjumaterial går det inte att urskilja någon skillnad mellan könen i inställningen till att dela sin data.

“Viktigt att ingen obehörig får tag på informationen om mig.”

“Det här med teknik. Man kan ju hacka det... behövt veta att det verkligen är säkert.”

Identifierade behovsområden

Vi har upptäckt att man vill

Påminna sig själv

- Många invånare har svårt att komma ihåg vardagssakerna i livet. Man glömmar att borsta tänderna, duscha, ta ut soporna, tvätta eller boka tvättid, man glömmar mötestider som är inbokade, att ta med sig matlådan till jobbet eller material till skolan.

”Blodtrycksmedicinen glömmar jag flera gånger per vecka.”

Kontrollera sig själv

- Många invånare har svårt att komma ihåg om de gjort saker som är viktiga för dem i vardagen. Det kan handla om att inte minnas om man tagit sin medicin, borstat tänderna eller andra saker i vardagen som är viktiga för hälsa och välmående. Det kan också vara att bli osäker på om ugn, kaffekokare, spis eller strykjärn stängts av när man går hemifrån eller att man blir osäker på om man verkligen låste ytterdörren, bilen eller cykeln. För en del skapar det stress och obehag och tidsspillan. För andra blir det till ett tvång som gör att det blir svårt att ta sig utanför hemmet. Det kan också skapa en stress hos anhöriga.

”Jag glömmar ofta att borsta tänderna. Eller har jag borstat tänderna?”

”Jag har mycket ångest och tvång. Måste kolla att jag låst dörren, stängt spisen, låst cykeln, inte tappat något.”

Inom båda dessa områden har ett stort antal invånare stöd från kommunen och/eller regionen i form av personal som hjälper till att komma ihåg. Det är stöd från hemservice och hemsjukvård, stödteam som rehabteam och SoL-team, boendestödjare, stöd genom LSS samt stöd från skolans personal.

Signalera när man har behov av stöd/hjälp

- En del invånare har en önskan om att på ett enkelt sätt kunna signalera till kommunen när man behöver hjälp/stöd.

De invånare vi intervjuat har stöd från kommunens olika förvaltningar. Detta stöd ges i dag i huvudsak i schemalagd form.

”Varje fredag kommer någon från xx-teamet hem till mig kl XXXX och stannar en halvtimme och tittar på när jag rensar och slänger papper jag samlat på mig”.

Det kan också handla om hemservice som kommer på schemalagda tider eller besök hos olika handläggare som läggs in med regelbundenhet. Flera invånare har uttryckt att det vore mycket värdefullt om man istället för schemalagda kontakter kunde signalera på något enkelt sätt när man verkligen är i behov av stöd, och då kunna få hjälpen.

Veta var ens anhörige är

- En del invånare är oroliga och otrygga när de inte vet var deras anhörige befinner sig.

Det är ett behov som återkommer både hos barns och äldres anhöriga och det är troligt att det finns fler grupper av anhöriga som känner en oro för var en anhörig befinner sig utifrån olika typer av diagnos eller problematik.

”När mitt barn var yngre kunde hen gå iväg på dagen eller natten. En sensor på ytterdörren t ex hade då varit jättebra.”

”Något som talar om exakt var min anhörige är vore bra.”

Få hjälp att navigera i välfärdstjänster

- Invånare som hamnat i en situation där man själv eller en anhörig fått en diagnos eller ett problem måste själv navigera i att hitta rätt hjälp.

Välfärden är idag uppdelad på ett stort antal myndigheter och instanser på olika nivåer, kommunalt, regionalt och statligt. Varje instans är i sin tur uppdelad i olika avdelningar och specialinriktningar. För en vanlig invånare är det i det närmaste omöjligt att navigera i de komplexa system vi skapat, för att få tillgång till den hjälp man behöver och har rätt till. Bilaga 3 visar ett exempel på hur många kontakter som kan vara inblandade i en enda familj.

“När ens barn får en diagnos borde man få en paketlösning. Vilka rättigheter och vilka instanser som finns i samhället som kan hjälpa.”

“Vilka kontakter är relevanta liksom?”

“Man vet inte själv vad som finns. Får själv leta i djungeln.”

“När barnet fått en diagnos. Hade önskat av hela mitt hjärta att det fanns ett paket om var hjälp finns att få. Tekniska lösningar, hjälpmedel, samhällsguide.”

Få hjälp att samordna och strukturera kontakter i välfärden

- Invånare som hamnat i en situation där man själv eller en anhörig fått en diagnos eller ett problem behöver ha kontakt med en stor mängd olika instanser över tid för att få ihop den hjälp som krävs.

Vi har träffat invånare som har haft flera möten varje vecka under långa perioder, möten som sällan eller aldrig är samordnade. Varje myndighet/verksamhet kallar invånaren till sina möten. Blir ett möte avbokad får invånaren själv dels komma ihåg att nytt möte måste bokas in, dels själv söka kontakt och ofta driva på för att ny tid ska bokas. Inte sällan ställs möten in med kort varsel och man har redan tagit ledigt från sitt arbete och det är inte ovanligt att man får man vänta länge på en ny tid. Ibland har en invånare en kontakt vars enda uppgift är att hjälpa till med en struktur så att invånaren inte missar något möte.

“Jag har svårt att hålla reda på alla kontakter och vad som ska göras i dem. Ringa, skriva mm”

“Vissa möten hade kunnat samordnas om alla tog ett större ansvar”

Grundförutsättningar som behöver uppfyllas för att tekniken ska vara intressant för invånarna

Sammanfattningsvis har vi hittat fyra grunder som behöver finnas med för att IoT-teknik ska vara intressant för de invånare vi mött.

1. Samtycken måste utformas så att alla har möjlighet att förstå vad man faktiskt samtycker till.

Idag samtycker invånare till saker utan att de egentligen upplever att de förstår vad de samtyckt till. Detta är en etisk fråga som staden behöver reflektera över och förändra. I intervjuerna har invånarna lämnat förslag på hur det skulle kunna göras istället för som idag. Idag betyder samtycke ofta en krånglig och långt text som är svår att både ta sig igenom och förstå. Invånarna väcker frågan om samtycken verkligen måste vara endast i textform. Skulle det kunna vara en video eller ljudfil som förklarar vad samtycket eller godkännandet innebär? Skulle det kunna finnas ett bildstöd? Att samtycken behöver klarspråkats oavsett form står klart efter intervjuerna. En annan etisk utmaning i ämnet är att man inte ska lockas, eller rent av tvingas till, att samtycka till att lämna ut mer information om sig själv än vad som krävs vid varje tillfälle.

"Det står på kanslisvenska...vad är det jag skrivit på nu?"

"Jag bara godkänner utan att ha hundra koll."

2. Den data man delar om sig själv måste vara i säkert förvar hos staden och staden behöver ta ansvar för eventuella fel och driftstörningar och följderna av det.

Invånarna vi intervjuat har en hög grad av tillit till kommunen när det gäller IT-säkerhet. Tilliten till privata företag är inte lika hög. Det är därför viktigt att kommunen tar på sig ansvaret för tekniken och säkerheten. För att invånarna ska känna sig trygga med digital teknik behöver staden ta på sig ansvaret för eventuella fel och driftstörningar samt ha ett ansvar för eventuella följder av dem.

"Jag hade varit tryggare om jag visste att det kom i rätt händer, kommunens. Men om de blir hackade och det kommer i fel händer, då kan jag bli orolig."

"Skulle tekniken fallera vem ska då ta ansvaret? Skrivit på nåt finstilt om att kommunen inte står för det."

"Helsingborgs kommun är pålitlig. De kommer inte att sprida ut det."

3. Tekniken ska inte kräva att invånaren har tekniska kunskaper, vare sig vid installation eller i drift.

Ju enklare handhavandet är för invånaren desto större chans att man vågar prova ny teknik. Det behövs personer som installerar tekniken i invånarens hem och som kan åka dit om problem uppstår. Det är önskvärt med en support som fungerar på avstånd, en "fjärrsupport", som inte kräver att invånaren ens felanmäler eller behöver befatta sig med inställningar.

"Det är ju det här med att lära sig funktionerna och förstå hur de fungerar. Det är där det svåra ligger för mig."

"Krävs att man förklarar pedagogiskt och någon som installerar tekniken".

"Tekniken måste ha enkelt handhavande för invånaren."

4. Lösningarna får inte kosta invånaren något ekonomiskt, alternativt en mycket låg avgift.

Majoriteten av målgruppen har bristande ekonomiska förutsättningar som gör att de har svårt att hålla sig med ens ett digitalt grundutbud som en smartphone. Om de ska kunna använda sig av digitala hjälpmedel behöver kommunen kunna tillhandahålla tekniken/enheterna. Det är en fråga om demokrati, jämlikhet och digital inkludering.

"Jag har dålig ekonomi och skulle inte ha råd att bekosta tekniken själv. Behöver i så fall låna av kommunen."

Invånarnas och personalens idéer om lösningar

Invånarna har i intervjuerna kommit med många konkreta förslag på lösningar de skulle önska i sin vardag. Ofta som svar på utmaningar i vardagen. Flertalet av dem handlar om att påminna sig själv och kontrollera sig själv, men även om att hjälpa till med struktur och hålla ihop vardagspusslet. Även i intervjuerna med personalen som möter invånarna med utmaningar framkom ett flertal idéer på lösningar som skulle vara till hjälp för invånarna. En lista över idéerna som framkom ligger som bilaga 1 till rapporten.

Idématrix

För att få ett bättre underlag att fatta beslut om vad som kan vara värt att ta vidare och prova i ett genomförande sammanfattade vi idéerna från invånare, workshop och kontakterna med personal från de olika förvaltningarna. Vi sorterade in dem i en matrix utefter vilket värde de skulle ge för invånarna. Det som återstår att göra är att bedöma den tekniska respektive juridiska genomförbarheten samt den ekonomiska aspekten.

Slutsatser och förslag på väg framåt

- De fyra grundförutsättningarna, behöver ingå i varje test eller genomförande som planeras framåt. Det vill säga
 - *1.Samtycken måste utformas så att alla har möjlighet att förstå vad man faktiskt samtycker till.*
 - *2.Den data man delar om sig själv måste vara i säkert förvar hos staden och staden behöver ta ansvar för eventuella fel och driftstörningar och följderna av det.*
 - *3.Tekniken ska inte kräva att invånaren har tekniska kunskaper, vare sig vid installation eller i drift.*
 - *4.Lösningarna får inte kosta invånaren något ekonomiskt, alternativt en mycket låg avgift.*
- Om man ska gå vidare med att testa idéerna är det av yttersta vikt att det är förankrat i de verksamheter/arbetsgrupper och hos de invånare som ska testa.
- Införandet av IoT-lösningar kan leda till förändringar i arbetssätt och i förlängningen av yrkesrollen för de anställda.
- Någon med rätt kompetens behöver bedöma genomförbarhet tekniskt och juridiskt.
- Man bör skaffa sig en överblick över vilka kostnader förvaltningarna har idag för att hjälpa målgrupperna i deras vardag, företrädesvis personalkostnader/personaltid, för att kunna jämföra med kostnaderna för ett införande av IoT-lösningar. Om IoT-tekniken kan stötta invånare i dagliga utmaningar kan personalen få mer tid över för det mellanmännliga mötet och att möta andra behov som kan bidra till ökad självständighet, ökad trygghet och ökad livskvalitet för invånaren.

- Det är viktigt att fokus inte ligger på ekonomiska besparingar utan på individens behov av ökad självständighet och trygghet och att kommunen ska kunna erbjuda bättre service.
- En del idéer tangerar andra pågående arbeten i staden, t ex “Mitt Helsingborg” och “Min app” och insikterna från detta projekt bör lämnas över till eller idéerna införlivas i de arbetena.

Några förslag på framtida lösningar att arbeta vidare med

- Många idéer har kommit utifrån ett önskemål om att kunna påminna eller kontrollera sig själv, ett stöd i vardagens struktur och måsten. Man ser det som ett sätt att öka sin självständighet och trygghet. Det finns redan idag kognitiva hjälpmedel på marknaden och är inte helt tydligt i nuläget hur IoT-teknik skulle kunna bidra ytterligare. I intervjuerna framgår det att inte alla grupper med behov erbjuds möjligheten till befintliga hjälpmedel. Detta är en fråga som borde undersökas närmare. Om IoT-tekniken är ett billigt hjälpmedel skulle det kanske möjliggöra för fler grupper med behov att ta del av hjälpmedel för en fungerande vardag. En väg framåt skulle kunna vara att samla personal, t ex arbetsterapeuter, från de olika förvaltningarna och gemensamt utforska vilka hjälpmedel som redan skulle kunna möta invånarnas behov och personal med kunskap om IoT-teknik för att få idéer om tekniken skulle kunna komplettera eller erbjuda andra möjligheter än de befintliga lösningarna. I förlängningen skulle det kunna vara aktuellt att bjuda in parterna på marknaden till en dialog om utveckling av befintliga lösningar eller skapa nya.
- Flera idéer har kommit utifrån önskemålet att med hjälp av IoT-teknik kunna signalera behov av stöd och förenkla en omställning från ett stöd som är kalender- eller schemastyrt till ett mer behovsstyrt stöd. En idé är att sätta sensorer på negativa beteenden som skulle kunna signalera behov av hjälp. Detta skulle t ex kunna användas i återfallsprevention eller för personer med perioder av sämre psykiskt mående. I de perioder man mår sämre kanske man tröstäter eller tappar aptiten och inte äter alls, isolerar sig hemma, vänder på dygnet etc. Med sensorer i hemmet som kan avläsa något av dessa beteenden skulle de kunna vara till hjälp. Även att testa att hitta och förstärka positiva beteenden med hjälp av sensorer vore intressant att utforska vidare. En förutsättning är att hitta verksamheter som är motiverade att prova. Det skulle kunna vara ett stöd i arbetet med hemmasittare med stor skolfrånvaro, invånare som kämpar med nykterhet eller psykisk ohälsa etc. Ett test skulle således med fördel kunna vara förvaltningsöverskridande.
- Ett område som dykt upp i både intervjuer med invånare och personal handlar om färdtjänst. Både de som använder tjänsten och personalen som t ex ska möta upp vid

hemmet eller arbetsplatsen har efterfrågat en möjlighet att veta var bilen eller personen befinner sig. Inte alla som använder färdtjänst har förmåga att påkalla hjälp om bilen inte kommer. För personalen vore det bra att veta när vårdtagaren anländer så att de slipper stå och vänta i stort sett dagligen. En positioneringslösning med hjälp av IoT-teknik för att lösa denna vardagsutmaning tycks inte vara alltför svår att förverkliga.

Avslutningsvis så är det viktigt att det även i ett fortsatt arbete framåt är invånarnas behov som styr, inte verksamheternas.

Det är också viktigt att komma ihåg att det bara är de lösningar som når invånarna som är till verklig nytta!

Bilaga 1

Lista över idéer och förslag till lösningar som framkommit i intervjuer med invånare och personal.

Tänk om det fanns en:

Sensor som sa till om jag glömt kylskåpsdörren.

Kylskåpet kan ge ett ljud ifrån sig när det är dags att äta eller inte äta.

En sensor som visar att kylen öppnas eller bara kan öppnas när det är matdags vore bra.

Kylskåpet läste av vad som fanns och gav förslag på recept. Man kunde lägga in allergier eller vad man inte tycker om. Få en färdig inköpslista.

En sensor som registrerar om jag lyft tandborsten eller om tandborsten blivit våt när den ska.

Något som signalerar när jag måste tvätta, kände av tvättkorgen.

Jag skjuter upp saker som att gå in och duscha eller bara. Sensor som påminner.

Sensor som påminner så man får rätt saker med sig ut eller till lektioner.

Sensor som påminner om jag inte låst cykeln/bilen.

En sak som varnar när mina katter gör nåt de inte får.

Vore bra om det kunde pipa var sakerna är.

En sak som talar om var min telefon, busskort och mina nycklar är, kanske som sitter i ett armband.

Sensor som påminner om att stänga av ugn, kaffebryggare och strykjärn.

En sensor som ser att man låst dörren, stängt spisen låter väldigt bra.

Sensor som säger till om en mobilladdare är kvar på laddning.

Sensor som påminner om medicin, ta blodtryck.

Tänk om man kunde scanna kläder och sopor så att man visste hur de skulle tvättas/sorteras.

Vore bra om man kunde se var färdtjänstbilen är, vissa kan inte ens ringa om den inte kommer.

Sensor som säger till när soporna ska tömmas, blir alltid till maxgränsen innan jag går ut.

Hjälp att komma upp på morgonen. En röst som sa att kaffet är klart och sedan ett otäckt ljud. Sängen börjar röra på sig.

Sensorer i blöjor för att inte störa i onödan är en bra idé.

En sensor som visar att rutinen är utförd vore jättebra.

En hjälp som skapade min dag och peppade mig. Som en skärm på väggen som visar ett schema för morgondagen. Sedan ligger det kvar på morgonen som en påminnelse. Påminner

och räknar ned. En högtalare som pratar med mig som airpods som kan läsa upp mina meddelanden.

En hjälp som höll reda på alla kontakter och vad som ska göras i dem. Höll koll på alla vårdkontakter och möten.

När något fått en diagnos: något som hjälper en att navigera i allt (samhällstjänster av olika slag, stöd praktiskt och ekonomiskt).

Det vore bra om man kunnat tala in uppgifter t ex i en ansökan till myndigheter.

Kunna ställa en fråga i tal och som svarar i talat språk, helst på olika språk.

En sensor som hjälpte till att hålla koll på vardagsstruktur som mattider och tandborstning.

Hade varit bra om man kunde signalera på nåt sätt till de som hjälper en, att nu behöver jag er.

Själv äga sin data, bara klicka i vilka som fick dela. Sedan sammanställde de allt i ansökan. En "datainsamlingsknapp".

Larm/sensor som visar var en person är eller en sensor på ytterdörren.

Personalidéer

Någon slags app som hjälpte föräldrar att förstå skolsystemet och hjälpte dem hur de ska stötta sina barn.

En app där man hela tiden kunde se vem som är kontaktperson på olika kontakter man har (eftersom de ofta byts ut) och där olika parter kunde se när den enskilde är inbokad på möten för att samordna och inte dubbelboka.

Hjälp med att förbereda för att byta aktivitet som inte stör alla andra. Möjlighet att styra påminnelserna så att de blir individuellt anpassade.

Färdtjänst-hemtjänst Kommunikation när personal ska möta upp brukare.

Bättre fallsensorer och gps-teknik både inomhus och utomhus. Lösningar som larmar av sig själva när man ramlat eller befinner sig där man inte borde.

Fjärrläsning och fjärravstängning vore bra.

Bilaga 2, Idégenerering, workshop 210527

RUM 1 Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att hjälpa människor att samordna många olika aktörer och instanser?
Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| En AI-robot som håller koll på mina ärenden hos staden och påminner mig och tipsar om vad som kan vara smart att göra | Mina data finns på en USB-sticka som jag kan ha med mig och klicka in i datorn, sedan kan stadens datasystem hämta och skriva information på USB-stickan | Se till att de olika stöden från förvaltningar har samma "protokoll" och format så att man kan "pussla" ihop dem och så att pusselbitarna kan dela information | Visa med instruktiva VR-filmer hur ett ärende går till och var du är någonstans just nu. | "Linkedin" för medborgaren, där man kan få tips om kontakter - Du har varit i kontakt med AI på VOF, kanske du skulle vilja tala med Lina på SOF också - hon är grym på detta |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckla dem (10 min) | | | | |
| Jag talar om för roboten vad som gäller och får den information jag behöver för just min situation och blir guidad i varje del | Jag har en "knapp" för min personliga data där jag kan välja vad jag delar med mig av till vem, med tips om minsta gemensamma data jag behöver dela så jag inte delar sånt jag inte behöver | Generalistmedarbetare i kommunen... | Själv kunna förmedla sin situation enkelt för kommunen som sedan sätter ihop mitt stödpaket med lösningar | En stödgenerator! Där man talar in sin situation och tydligt och enkelt föreslås lösningar som man kan välja av |

RUM 1 Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att hjälpa människor att samordna många olika aktörer och instanser?
Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|---|--|---|---|----------------|
| "Min Hjälpöring" Se mina ärenden, till mina ärenden, se min kontaktlogg, boka möte med min handläggare, boka egna påminnelser eller till gången innan boka för dig, se vem som ska besöka min gamla pappa, vilka mediciner får din pappa, vilka kontakter behöver du för ett specifikt ärende och länk till information... | "Trygga hemmet" som med hjälp av kamera identifierar avvikande beteende. Anhörig kan gå in när som helst och se och prata med sin anhörig, få notifiering när vårdpersonal varit där och vem | "Var befinner sig personen?" Följ en anhörig eller vän för att trygga hans vardag och minska din egen oro. Få notifieringar vid avvikande beteende | Video/audio inspelning som förklarar delad data, hur behandlas den, vem tar del av den och vad delning kan göra för dig för att skapa bättre tjänster och bättre livskvalitet | Skriv text här |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckla dem (10 min) | | | | |
| Jag kan här samtycka till att dela data med alla inblandade så att de kan samordna sina möten. Jag ska kunna välja att ta mötena stegat etc. Jag kan låta en anhörig vara ombud för mig. | Ska kunna ange vad som inte är ett bra beteende för mig. Att jag ägnar mer tid på förmodligen, att kyskåpet öppnas 22 gånger på en timme istället för 10 etc. Jag vill bara att någon ska kunna se mig när jag inte behöver avboka. Kan gå till till att någon kan se myndigheten när vissa saker händer (automatiskt då utan att jag gör något) | Kunna skicka vidare om jag inte har möjlighet att hjälpa min anhöriga just då. Kommunen blir ett komplement till de anhöriga. | Låta invånare fundera om vad de oror sig kan gå åt helvete. Presentera lösningar för detta via en testmiljö på stan där man kan gå och se exempel på teknik som finns och berätta om sina önskemål. | Skriv text här |

RUM 2 Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att enkelt samla stöd från relevanta aktörer utifrån specifik situation/diagnos?
Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|--|--|---|----------------|
| Ett navigatorsystem där man kan skriva in/prata in sin livshändelse /diagnos och alla relevant information dyker upp oavsett huvudman | När en person får en diagnos får personen inlogg till ett system som berättar vilka huvudmän som kan vara aktuella och man kan själv välja vilka man vill dela sin information med. De man delar med får en ping i sina system och hjälper sedan individen utifrån de behov som identifierats och kopplar på relevanta insatser. | Man får kontakt med en AI robot som man kan ha en konversation med och som ställer relevanta frågor och därefter kan guida en genom hela välfärdsystemet utifrån den information du ger allt från olika insatser och ekonomiskt stöd | | Skriv text här |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckla dem (10 min) | | | | |
| AI och ML som utifrån stora mängder historiska data kan förutspå bästa åtgärds paketet, baserat på min livshistoria och många andras väg genom förvaltningarna | En slags facebook-grupp skapas för "mig och min diagnos" i den gruppen ingår ett team av de som kan hjälpa mig och vi kan dela viktig information men kanske också bilder och en och annan blomma | Jag har en egen AI-robot som kan tala med stadens AI-robot och tillsammans kan de jobba fram och underhålla den bästa planen | En mjuk grunka som lyssnar på möten jag är med om, sparar det sagda och kan göra om det till förståelig kunskap. När min handledare frågar kan vi tala med den mjuka grunkan vad som sades på den andra förvaltningen | Skriv text här |

RUM 2

Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att enkelt samla stöd från relevanta aktörer utifrån specifik situation/diagnos?
 Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|----------------|----------------|----------------|
| Ha en paketering/skräddarsydd plattform där man själv får klicka i sina behov. "Netfixtänket" | Ha en AI-vän/handläggare som man kan ställa frågor till och guida en rätt beroende på vilken diagnos/situation du behöver hjälp med vid specifikt tillfälle | | Skriv text här | Skriv text här |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| Mycket av önskemålen kring bättre enklare skräddarsydd service oavsett kund är redan väldigt mycket kopplat till tankarna i appen Mitt Helsingborg | Här skulle man kunna tänka sig en AI chat bot som man kan prata med som lär sig hela tiden. Skulle kunna vara en del av Mitt Helsingborg. | Skriv text här | Skriv text här | Skriv text här |

RUM 3

Hur skulle vi kunna... använda tekniken till att hjälpa människor att kontrollera sig själv/veta att de gjort det de ska?
 Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Genom ett förinställt larm kunna trycka bekräfta när slevikten är utfört. Exempelvis när larmet om medicin kommer så finns stänger jag av ljudet genom att trycka bekräfta när jag tagit min medicin. Denna lagg kan jag sen gå in i och dubbelkolla om jag tagit min medicin eller inte. | Ett dagschema i platta/mobiltelefon där jag kan boka av när jag har gjort de olika delmomenten. Exempelvis Påklädning Frukost Tandborstning Här kan jag tjäna vad jag ska göra och om jag gjort det. | Kunna skicka signal till kaffebryggare, kylskåp, spis, ytterdörr mm för att få bekräftat att dessa är avstängda eller låsta. Om inte så skulle jag vilja kunna fjärrstyra. | Vid hörselnedstigning ha lampor/dioder kopplat till påminnelser så som vibration i armband signalerar och lampan bekräftar att spisen är på. | Vid synnedstigning används sig av röststyrning av påminnelser och hushållsmaskiner. |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| Personen har också en liten sensor där man genom ett litet blodprov kan se att de ligger rätt i sin medicin samt ge måltidstips beroende på vilka vitaminer de behöver få i sig just denna dag | Personen kan också om den vill lägga in mål och delmål där den samlar poäng och får pepping när de o olika delmål och målen uppnåtts | Kan även fjärrstyra att sätta på kaffet så det är färdigkockt när jag går upp på morgonen och kylan ger en påminnelse om att det saknas mjölk. | Det är olika signaler till olika komihåg så det blir lätt och tydligt vad larmet gäller, om personen vill kan de även få röstpåminnelser. | Kan även välja att få luktpåminnelser tex. Nu är det dags att ta en kopp kaffe och då får man en liten kaffedoft från sitt armband |

RUM 3

Hur skulle vi kunna... använda tekniken till att hjälpa människor att kontrollera sig själv/veta att de gjort det de ska?
 Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Digital samordnare med kontaktpuppgifter och viktig info om varje berörd verksamheten | Individuella schema för vardagliga aktiviteter | Tillgång till en överblick på alla kontakter | Allmän support för frågor | Operera in datachipp på mest utsatta grupper |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| En AI tjänst, med röst, text eller kanske till och med bild för att man ska känna sig trygg och känna igen personen, som kan hjälpa att navigera fram men också ge en tips på vart man skulle kunna vända sig istället | En digital uppkopplad kalender hemma som kan synas på devices men man kan också lägga in egna aktiviteter. Kan kopplas till telefon, anhörigt eller annan för hjälp. Här kan man addera bilder för att gå tillbaka och komma ihåg vart man var, hur det var och för att minnas tillbaka till minnas | Skriv text här | En AI man kan ringa in till för att ställa de vanligaste frågorna (en first line support) Vid mer komplexa frågor hänvisas man vidare till "vanligt" support | En digital ID som på djur. Består av ett chip och man har möjlighet att koda chippen med den data man vill ha. Digital mjölk, besökskort, bankkort. Ingen direkt backing men om någon av tekniken används så kan man ha viss koll på vart man röst sig |

Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att människor ska kunna lokalisera varandra?

Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Använda stadens öppna WIFI och en egensändare | GPS App: typ 112 | Find my friends – positionering som finns i mobil | Foto - sända infor för lokalisering Kräver eget initiativ från brukaren | Blåttandsändare utsatta i staden Egen telefon positionerar |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| Förenklar att hitta de platser som man vill besöka genom att en karta kommer upp på skärmen. | Sändare i skor eller kläder som är kopplad till anhörig eller personal. För att kunna lokalisera var personen är om den sviker från skola, jobb eller har tendens att gå vilse. Vid sen ankomst skickas koordinater till skolan, jobbet, sällskapet som indikerar var personen befinner sig. | | Bilder den vanliga ögen man brukar ta sig till arbete, skola, sällskapsting. Kan underlätta för att hitta. När man kommer från till en krossing så får en på så vilket håll man ska. Enklare version av GPS. Personen själv kan ta ett foto och skicka till kontaktperson som enkelt får upp positionen. | |

Hur skulle vi kunna... använda tekniken för att människor ska kunna lokalisera varandra?

Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| GPS av något slag. Lokaltrafiken, färdtjänst. Vad/var individen rör sig | Mobil (Hitta min iPhone) | Utveckla någon app (finns snapchat idag) | Gps i skorna, kläder, hatt, glasögon, cykel, fordon eller annat | Larm av något slag om personen går mot fel "håll" fel "område" |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| GPS via ex. armband eller opereras in på utsatta målgrupper | Får låna av Hbg stad. Finns tillgång till digital support. Behöver även finnas "utan möjlighet att anv. internet" | Tillgång till tydlig och anpassad info om råd & stöd. (olika språk, röstfunktioner etc) | Enkla klistermärken, billiga eller möjlighet att låna till större saker. | Snabbt koppla till anhöriga, boende eller ev. 112 |

Hur skulle vi kunna... använda tekniken till att hjälpa människor att påminna sig själv om saker i vardagen?

Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Olika sätt att påminna om olika saker, en högtalare som talar ut saker i hemmet (t.ex. "dags att laga mat"), ett aktivitetsarmband som vibrerar när det är dags att ta medicin. Olika "kategorier", inom kategorin lättare att komma ihåg. | Positionskänslig teknik, när går ut genom dörren ska du komma ihåg skolväskan, när du kommer in genom dörren på tisdag om ska du komma ihåg att vattna blommorna. | Nudging: knuffa mig i önskad riktning. När jag inte dragit upp nullgardinen innan kl 8 kan jag inte stänga av kaffet på telefonen, när jag öppnar kylan efter kl 20 blir jag påmind om varför jag egentligen inte vill äta choklad så här sent. | Koppla ihop påminnelsekedjor som utlöses av en sak du gör. Tex. du stänger av alarmer på morgonen så får du upp en lista med enkla checkboxar med saker du ska göra eller inte glömma ta med när du går hemifrån. | Skrivtext här |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| Aktivitetsarmbandet kopplas till en digital Sigvardtavla /pad som kan användas av både brukaren och den insats som stöttar. Tavlan ska finnas i hemmet men kan förändras digitalt. | Schema, rutiner, påminnelseor och annat kan vara kopplat till ett gemensamt system. Förenklar för brukaren om "allt" finns samlat. | Det digitala systemet "ägs" av brukaren men med dennes samtycke kan insatspersonal stötta och hjälpa till. Skapar flexibilitet i veckoplaneringen. | Påminnelsefunktion som gör att något mer händer. Ex. Musikon sätt på, ljuset tänds, stängon siktar mm. Lampor, ljud och andra funktioner som gör att brukaren lockas till nästa rum/ steg i planeringen. | Digital positiv feedback på olika sätt! |

Hur skulle vi kunna... använda tekniken till att hjälpa människor att påminna sig själv om saker i vardagen?

Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|---|---|---|----------------|
| En aktivtarmband med insladda påminnelser som vibrerar och visar vad det påminns om i bild eller text | En högtalare a la google home som pratar vänligt och påminner | Tidsinställda saker som spelar en glad sång när det är dags t ex att borsta tänderna, ta medicin, stiga upp | Automatiserade påminnelser som säger till vid lämpliga intervall som 1 timme innan, 15 min innan, nu är det dags etc | Skriv text här |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| Hjälpmedel som inte är så synligt är oftast väldigt bra. Man kan göra detta armband lite mer personligt/snyggt. Så det passar individen. Mode inspirerat kanske. | Kan utvecklasatt det är en känd röst, vad man tycker om. Kortfattat eller längre anpassa till individen | Vad för musik man tycker om ex. Eller ljus vibrationer bilder. Kanske någon som pratar till en. | Påminnelser är alltid bra och tycker att det ska vara i intervall. Bilder på påminnelser, fotografier. Bild på tandläkaren, läkaren kanske karta, buss som går dit. Sussad från bussen på, likväl färdjänst, var är bilen(nu nämner den sig ges ex) | Skriv text här |

Hur skulle vi kunna... använda tekniken så att invånare kan få hjälp/stöd när behov uppstår och inte utifrån schema?

Hitta på minst 4 idéer på sätt att möta invånarens behov (10 min)

| | | | | |
|--|--|--|--|----------------|
| När man har tjänster som innebär att man ska ha gjort något lämnar sensorn om man inte gjort det. Töm soporna etc. När det manuella behöver kompletteras påminnelsen. | Om man inte rört sig, lämnat hemmet när man skulle, kommit iväg med färdtjänsten etc lämnar sensorn, kan med fördel kombineras med GPS så att man kan hitta var personen är. | En panel med knappar jag kan trycka på när jag vill ha kontakt där jag kan ange hur pass akut mitt behov är. | Ta reda på vad som brukar inträffa när jag inte rör mig. Jag isolerar mig, jag äter inte etc. Sätt sensorer som kan lämna om ytterdörrar eller kylskåp inte öppnas. Så kan någon mäta att jag rör mig uten att jag blivit lämnat om det. | |
| Bygg vidare på idéerna ovan och utveckladem (10 min) | | | | |
| En ny fixar tjänst i kommunen (eller en snabborganiserad grannsamverkan) som rycker ut när det kniper. Olika typer av behov, blöjbyte kräver personal från hemtjänst och behöver göras ganska fort, sportering kan man få hjälp med av granne. | AI som har koll på dina vanliga beteende/rörelsemönster och kan meddela dig/närstående/hemtjänst när du avviker | Vill man ha en knapp för allt eller mer specifikt? Finns alternativ utifrån invånarens önskemål | Meddela de som står en nära, kanske inte kommunen som ska svara på behovet men det är kommunen som möjliggör kontakten. | Skriv text här |

Bilaga 3

Ett exempel: Personer och instanser som har varit involverade i en av intervjupersonernas familj

Enhetschef, Socialförvaltningen och Arbetsmarknadsförvaltningen

Boendesekreterare, Arbetsmarknadsförvaltningen

Boendestödjare, Socialförvaltningen

Bostadssamordnare, Socialförvaltningen

Mentorer, rektorer och elevhälsa på 2 olika skolor, Skol- och fritidsförvaltningen

Krimteamet, Socialförvaltningen

Mobila teamet, Socialförvaltningen

Familjehemssekreterare, Socialförvaltningen

Socialekreterare Socialförvaltningen och Arbetsmarknadsförvaltningen

Hemsjukvård och hemtjänst, Vård- och omsorgsförvaltningen

Fastighetsförvaltningen

Region Skåne; Vårdcentral, sjukhus, Barnsjukvården, BUP, Folktandvården

Överförmyndarnämnden

Åklagarmyndigheten

Polisen

Migrationsverket