

2023

KVICKGUIDE 1

Framtidens boende för äldre

Behov



Det är viktigt att skapa en förståelse för behoven som ett boende ska svara mot. Här samlar vi tips kring de viktigaste parametrarna vid behovsinventeringen.

Innehåll

Behovsanalys och nulägesanalys	4
Forskning kring boendemiljö	5
Behoven förändras inom boendet.....	5
Digitalisering skapar organisatoriska behov.....	6
Nya behov och påverkar utvecklingen av system inom SÄBO.....	6
Utveckling skapar nya behov av affärsmodeller.....	6
Processbeskrivning	8
Processkartläggning/processtöd.....	8
Process från behov till färdigt boende.....	9
Kritiska framgångsfaktorer i arbetet är samverkan och kompetens.....	10
Arbetsmetod och behovsidentifiering i ett case.....	11
Intressentkartläggning	12
Mendelows matris.....	12
Behovsanalys.....	13
Personas som verktyg	14
Länkar till fördjupning	17

Behovsanalys och nulägesanalys

En sammanfattning av dialoger, seminarier och rapporter inom området belyser hur viktigt det är att göra en ordentlig behovsanalys och förstå vilka behov som boendet ska svara mot.

Vilka är det vi bygger och planerar för?

- **Individer** – vi kan inte se de boende som en homogen grupp, de äldre, utan vi bygger för individer med olika erfarenheter och preferenser, med olika behov och personlighet och med olika stadie av åldrande och sjukdomar.
- **Komplex sjukdomsbild** - De boende har olika boendetider, boende på somatisk avdelning bor ca 10 mån medan snitttiden på en demensavdelning är 21 månader. Vi lever längre idag men, de sjuka åren försvinner inte utan kommer senare i livet. Hemtjänsten har fått ett allt större ansvar att ta hand om sjuka i hemmet. Av de som kommer in på boende idag har fler en alltmer komplex sjukdomsbild samt ökad psykisk ohälsa. De innebär att de som flyttar in på boende ofta är i sämre skick, skörare och multisjuka vilket påverkar deras behov för livskvalitet och de boende själva har ofta svårt att ta till sig ny teknik.

- **Ensamheten** försvinner inte när man bor på boendet. Det är ett komplex problem som man behöver arbeta med på olika plan. Dels hur man bygger så att man skapar förutsättningar för samvaro, dels har en verksamhet som främjar involvering, aktivitet och möjlighet att interagera med samhället vilket minskar exkludering, dels underlätta för sociala kontakter utanför boendet.
- **Arbetsplats** – Boendet är också en arbetsplats samtidigt som det är den boendes hem. En arbetsplats för verksamhetens medarbetare som behöver känna trivsel samt trygg och god arbetsmiljö.

”Vi lever inte för att bo. Vi bor för att leva.
Det viktiga med hur vi bor är hur det låter
oss leva, hur det påverkar raden av vardagar
som lagrar sig till våra liv.”

(Rita Liljeström, Bo för att leva)
Delbetänkande av Äldreboendedelegationen

Forskning kring boendemiljö

Det finns forskning som belyser hur boendemiljön ska spegla olika behov för att stödja ett gott liv. Det påvisar att det är komplext och det är många aspekter att ta hänsyn till hur själva boendet ska utformas för att skapa en god livsmiljö i ett Särskilt boende för äldre (SÄBO).

Ett exempel är forskargruppen Everyday matters (vid sektionen för arbetsterapi, Karolinska institutet) som utgår från att ett SÄBO behöver studeras som det komplexa fenomenet det är: kollektiva platser där personer med olika bakgrund och funktionsnedsättningar ska kunna leva ett gott liv. Att personer som bor på ett SÄBO har omfattande behov av vård och omsorg och cirka 80 procent har en demenssjukdom vilket bidrar till ytterligare komplexiteten.

Studiens resultat visade på fyra kvaliteter som är av betydelse för att miljön ska kunna stödja ett gott liv:

1. Ett fundament av stabilitet och vardaglighet
2. Ett pulserande hjärta
3. Rumslig variation
4. Magnetiska platser.

Kvaliteterna *Ett fundament av stabilitet och vardaglighet* och *Ett pulserande hjärta* beskriver kvaliteter som genomsyrar verksamheten, medan *Rumslig variation* och *Magnetiska platser* är kvaliteter som är kopplade till den konkreta användningen av de gemensamma utrymmena på boendet

Var och hur ska man bygga?

Var bygga? - Var i landet ska boendet byggas och hur ska man anpassa boendet i förhållande till var man ska bygga och var i samhället boendet ska ligga. Ska boendet byggas ute på landet eller i stadsmiljö och hur vill man att boendet ska interagera med samhället runt, tex samplanering med förskola, dagcenter etc.

Hur bygga? - Hur vi skapar utemiljön och innemiljön i boendet har betydelse för livskvaliteten och arbetsmiljön. Det handlar tex om ljus och färger, akustik och materialval, design av utemiljö och innemiljö och skapandet av rum med olika funktioner och förutsättningar. Här finns förutsättningar för fler tekniska hjälpmedel som integreras i designen och som stöd för att skapa önskad boendemiljö. Ett exempel kan vara att förstärka upplevelsen och funktionen i rummet genom ljus och färgsättning. Det kan vara automatiserade solskydds/jalusier, olika ljussättning vid olika tider på dygnet eller vid olika aktiviteter eller för att skapa önskad funktion eller sinnesstämning.

Micasa Fastigheter är ett fastighetsbolag som äger, förvaltar och utvecklar Stockholms stads omsorgsfastigheter. De har tagit fram ett omfattande ramverk för nya vård och omsorgsboenden där ledorden är trygga, trivsamma och resurseffektiva boenden. Ambitionen idag är att skapa vård- och omsorgsboenden i en mindre skala där boendet präglas av en mer hemlik miljö utan korridorskänsla. Ramprogrammet syftar till att ge de generella ramarna för boendets behov och fungera som utgångspunkt för varje enskilt nybyggnadsprojekt samt även en vägledning och kunskapshöjare för beställare t.ex. stadsdelsförvaltningar. Avsikten med ramprogrammet är även för Micasas utförande och förvaltning av de nya vård- och omsorgsboendena. Ytterligare ska programmet också ge vägledning till de funktioner, ytor och samband som boendet bör ha för de arkitekter som får i uppdrag att utforma ett specifikt projekt.

Micasa ramprogram för nya vård och omsorgsboenden finns [här](#).

Behoven förändras inom boendet

Utvecklingen påverkar behoven inom ett boende. Vilken utveckling ser vi?

Omsorgsinsatser

- ökat behov av demensvård
- ökat behov av avancerad sjukvård (mer sjukvårds betonat på ett SÄBO)
- ökat samarbete/samverkan mellan kommun och region tex god och nära vård
- ökat behov av rehabiliteringvård
- ökat proaktivt hälsoarbete
- ökat fokus på psykisk välmående
- ökat behovsstyrda insatser ej tidsstyrda (idag frukost kl 7, alla ska lägga sig innan 8 osv)

Individualisering

- ökad efterfrågan på individanpassade lösningar för att tillgodose individens unika behov för upplevd livskvalitet

Medarbetarperspektivet

- behov av höjd och ny kompetens inom omsorgen/SÄBO/ förvaltning
- rekryteringsutmaning att rekrytera och behålla personal
- digitalisering och nya arbetssätt är en förutsättning

Digitalisering skapar organisatoriska behov

Teknikens plats – den digitala tekniken behöver vara integrerad i fysisk miljö, arbetsformer, rutiner och grundad i verkliga behov hos boende och ta hänsyn till de boende som teknikanvändare.

Förutsättningar måste finnas på plats för att tekniken ska kunna bli integrerad i boendet. Digitaliseringen involverar många olika delar som behöver samspela för att etablera nya lösningar, nya arbetssätt och ny förvaltning och ny vardag hos boende och medarbetare. Framtidssäkrade boenden innebär digitaliserings och datadrivna lösningar i hög grad. Detta skapar många olika behov och nya förutsättningar. Vi har i detta case identifierat några viktiga pusselbitar.

- organisation och ledning mogna för förändring och förändringsledning
- samverkan mellan it och verksamheten
- beställarkompetens och kravställning gällande hela system/processen från installation till förvaltning / styrning
- nya krav på kvalitetsuppföljning/krav
- digitaliserings kompetens hos utförare/ verksamhet
- digitaliserings /kompetenshöjning hos förvaltare/ serviceorganisationen
- nya roller i organisationen kan behöva etableras
- automatisering av repetitiva uppgifter tex egenkontroller av utrustning

Nya behov och påverkar utvecklingen av system inom SÄBO

Trenden är att alla förväntar sig mer - Beställarorganisationerna/kommuner/verksamheterna/kunderna/medarbetare/boende, alla *förväntar sig mer* av tekniska lösningar, mer integrerade lösningar, mer helhetslösningar och mer individuellt anpassade lösningar. För att tillgodose förväntningarna krävs en tidig användarinvolvering i processen.

Sammankopplade system för mätning, styrning och verksamhetsstöd. Tex för styrning av hemmet, uppkopplade prylar och sensorer och system för omsorgsverksamheten. Styrssystem för förvaltning och omsorgens system kan behöva samverka för att skapa optimal nytta. Hur förbereder vi för detta? Här gäller det att se till Kravställning som motsvarar detta mot leverantörer av tjänster och installatörer.

Automatisering av repetitiva arbetsuppgifter och robotisering blir allt vanligare

En stor mängd data måste kunna hanteras av boendet/verksamheten. Läs mer i kap 3 vad är data?

Komplexa system men enkla och få gränssnitt. Det finns behov av att skapa enkla gränssnitt för att öka tillgängligheten och nyttan där funktionerna kan ligga i olika system.

Åtkomst kontra säkerhet – Stor frustration finns idag hos användare med många inloggningar i olika system. Här måste vi väga tillgänglighet kontra säkerhet. Idag ligger säkerhet ofta så hög att tillgängligheten blir påverkad. Inloggningar krävs i många olika system i vardagen när funktioner ligger i olika separata system.

Utveckling skapar nya behov av affärsmodeller

Det finns olika affärsmodeller för upphandling av SÄBO, nya system och förvaltning /drift. Nu ser vi tex licenser där man levererar hårdvara till huset och sedan leasar driftsdelen till kommunen. Andra modeller är att man bygger, driver och förvaltar boendet och sedan hyr ut platser till kommun.

I vårt projekt har vi arbetat med Haparanda stad och Riksbyggen där formen har varit en Kooperativ hyresrättsförening där Riksbyggen tillsammans med Haparanda stad stiftat en förening.

Vivum är Riksbyggens modell för kooperativa hyresrättsföreningar, boende för äldre och behövande.

Enklare tillsammans

Det ska vara enkelt, tryggt och värdigt att bli äldre. Att se till de äldres behov av ett tryggt boende är både ett emotionellt och ekonomiskt ansvar som vilar på kommunen. Mycket ska falla på plats, både juridiskt och praktiskt. Vivum är Riksbyggens modell för att skapa trygga boenden för äldre och andra i behov av anpassade bostäder.

När en kommuns befintliga äldreboenden behöver renoveras eller kompletteras med nya kan det vara tryggt med en erfaren samarbetspartner. Att bygga nytt eller renovera är en förutsättning för att optimera lokalerna med fokus på bemanningsplanering och arbetsgivarattraktivitet, som är allt viktigare i ett Sverige med stora kompetensförsörjningsutmaningar. Då är Vivum ett starkt alternativ mitt emellan kommunalt och privat ägande och förvaltning av bostäder för äldre och andra i behov av anpassade bostäder.

Med över 30 års erfarenhet av att skapa och sköta om kooperativa hyresrättsföreningar levererar Riksbyggen en helhetslösning och följer med på hela resan.

Riksbyggen håller ihop processen med analyser, planering och genomförande av byggnation, allt med fokus på livet i huset för de boendes bästa.

Så fungerar Vivum

Arbetet med att starta en Vivumförening börjar med att kommunen har behov av anpassade bostäder och söker en samarbetspartner. Det kan handla om att bygga om en äldre fastighet eller bygga helt nytt. Kommunen och Riksbyggen genomför gemensamt en förstudie där förutsättningar utreds. Utifrån förstudien skapas ett samlat beslutsunderlag med förslag till åtgärd och förslag till att bilda en gemensam kooperativ hyresrättsförening. Det är kommunfullmäktige som beslutar om att gå vidare med föreslagna åtgärder och bilda en förening.

Efter beslut stiftar kommunen och Riksbyggen gemensamt en kooperativ hyresrättsförening. I föreningens styrelse sitter representanter för kommunen, Riksbyggen och hyresgästerna och/eller representant för hyresgästerna. Genom styrelsens sammansättning bibehåller kommunen insyn och inflytande. Det är sedan föreningsstyrelsen som beslutar om köp och uppförande av vård- och omsorgsboenden eller trygghetsboenden med tillhörande lokaler. Styrelsearbetet stöttas av Riksbyggens erfarna rådgivare för att projekteringen och byggprocessen ska bli så smidig som möjligt.

Vid projektering förbereds fastigheten för den senaste välfärdstekniken som gör att vardagen fungerar enklare och säkrare för de boende. Det bidrar också till en modern och trivsamt arbetsmiljö för vård- och omsorgspersonal.

Föreningens fastighetsprojekt finansieras externt med lån där kommunens åtagande är att säkerställa en kommunal borgen för finansieringen. På så sätt kan både lånekostnader och hyror hållas nere. Styrelsen ansvarar för föreningens ekonomi och beslutar om

hyrorna i enlighet med föreningens stadgar och lagen om kooperativ hyresrätt. Eventuella överskott går direkt tillbaka till föreningen och dess medlemmar.

Alla som bor i den kooperativa hyresrättsföreningen blir medlemmar och får via årsstämman och styrelse-representation inflytande i föreningen.

Fördelar med Vivum

- Genom ett kommunalt borgensåtagande får kommunen möjlighet att skapa bra boende för äldre utan egen investering.
- Föreningsstyrelsen har ansvaret för hyressättningen, ingen hyresförhandling krävs.
- Föreningen är en juridisk person som förvärvar och äger fastigheter.
- Hyresintäkterna säkrar drift och underhåll.
- Föreningen är befriad från inkomstskatt på sitt resultat.
- Kommunen behåller inflytande över både planering och verksamhet i ett av sina viktigaste serviceåtaganden.
- Fastigheten i en Vivumförening underhålls effektivt tack vare den årliga avsättningen till en underhållsfond.
- En Vivumförening kan ha flera boenden på olika platser inom kommunen.
- Beslutsvägarna är korta och investeringar i föreningens fastigheter ställs inte mot andra utgifter i kommunens budget utan finansieras externt.

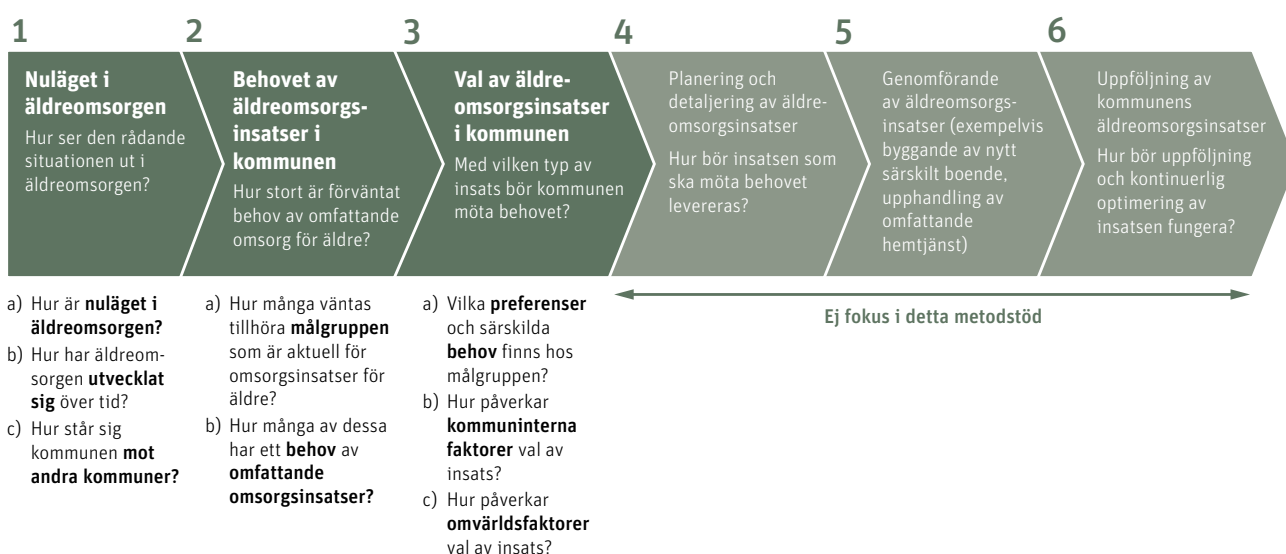
Processbeskrivning

Processkartläggning/processtöd

SKR har tagit fram ett metodstöd för att förstå nuläget i kommunen, prognosticera behov av olika boendeinsatser och skapa beslutstöd och besluta om med vilken insats kommunen ska möta behovet (tex ökade förutsättningar för att bo kvar i det egna hemmet längre, Trygghetsboende, eller Äldreboende/SÄBO). Den del av processen som SKRs stöd fokuserar på är den inledande prognostisering av behovet i kommunen för att planera och fatta beslut om behovet av boendeinsats.

Vi bygger vidare på SKRs process genom att titta närmare på de delar som inte SKR har fokuserat på i sitt metodstöd. Det är de tre sista delarna där planeringen av insatsen /och genomförandet av byggande av SÄBO ligger. I guiden har vi fokuserat på två av de tre sista delarna dvs Planering och detaljering av Äldreomsorgsinsatsen och Genomförande.

Process i 6 steg för att prognosticera behov av särskilda boenden för äldre



Process från behov till färdigt boende

Process från behov till färdigt boende. I inledningen av arbetet med att etablera ett äldreboende bör man identifiera sin process från behovsidentifiering till färdigt boende. Det skapar kontroll över var i processen man är och vilka steg som ligger framåt och förtydligar ansvar och roller. I projektet identifierade vi processen utifrån flera perspektiv, både från kommunens behovsägarperspektiv samt Riksbyggens fastighetsprojekterings perspektiv.

Nedan finns en övergripande förenklad process från behov till inflyttning

Förstudie

1. Utredning av behov
2. Framtagande av förslag till beslut
3. Nämnd fattar beslut om att påbörja utredning om detaljerat beslutsunderlag

Planering

1. Etablera projektorganisation
2. Framtagande av projektdirektiv och program-innehåll
3. Framtagande av detaljerat beslutsunderlag

Projektering och upphandling

1. Framtagande av detaljerat beslutsunderlag
2. Framtagande av kravspecifikation inför upphandling
3. Framtagning av förfrågningsunderlag
4. Upphandling av entreprenör av bygg
5. Ta fram underlag för bygglov

Produktion

1. Startmöte för byggprocess
2. Genomförande
3. Slutbesiktning

Driftsättning och förvaltning

1. Tillträde
2. Sätt förvaltningsorganisation av tekniken
3. Installation av välfärdsteknik
4. Möblering
5. Inflyttning

I dialoger med primärintressenter framkom att det finns ett antal kritiska faser i processen där man rekommenderar att ha extra uppmärksamhet:

Val av utförare - Beslut om vem ska driva verksamheten bör komma så tidigt som möjligt. Ska verksamheten bedrivas genom en kommunal eller privat utförare? Inför beslutet, eller om man inte kan fatta beslut i denna del i processen, bör en **konsekvensanalys** göras för att beskriva och förstå hur beslut eller försening av beslutet påverkar genomförandeprojektet.

- **Kravställning** - Det är viktigt att skapa en tydlig kravställning. Önskemål, behov och processer skapar ett underlag till kravspecifikationen.
- **Framtagning av förfrågningsunderlag** - Här är det viktigt att allt ska vara klart i denna fas inför Förfrågningsunderlaget (FFU) §
- **Hård och mjuk infrastruktur** - I produktionsfasen är det viktigt att tidigt säkerställa att krav på hård och mjuk infrastruktur uppnås. Detta bör finnas med i processen för att skapa ett framgångsrikt SÄBO /boende. Frågor om digitalisering och dess förutsättningar är viktiga för att skapa ett framtids säkrat boende.

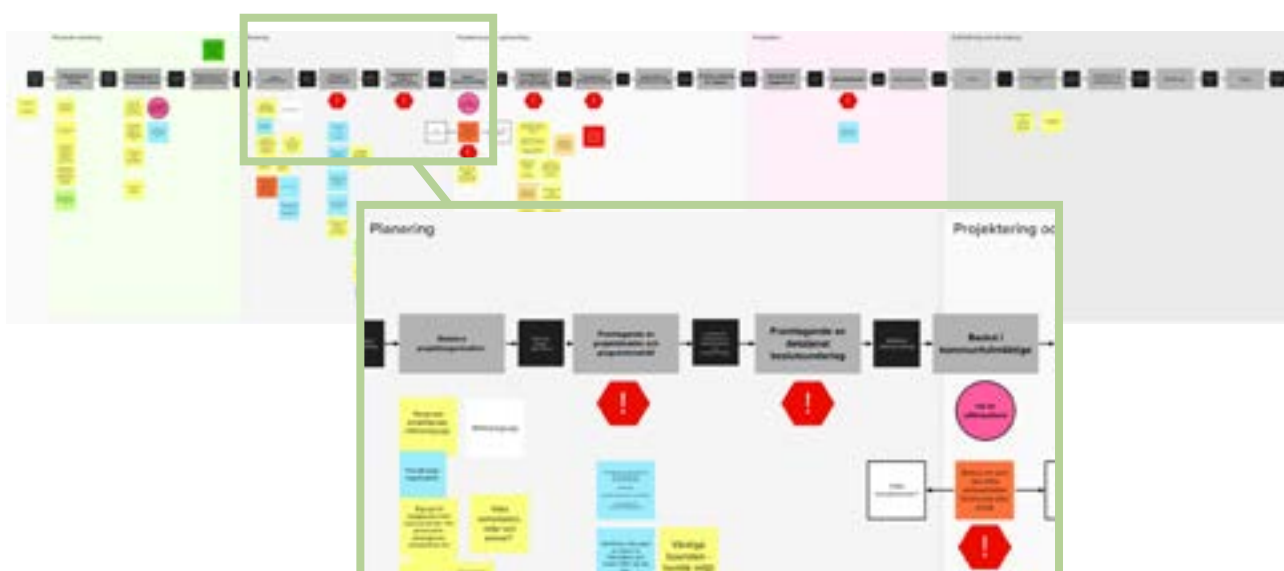


Kritiska framgångsfaktorer i arbetet är samverkan och kompetens

Genom att spegla kommunen och entreprenörens processer mot varandra har vi identifierat ett antal kritiska punkter/framgångsfaktorer för en framgångsrik process / arbete/lyckat boende. Kompetens och samverkan mellan kommun och entreprenör är viktigt i hela processen.

- Rätt kompetens är nödvändigt i olika delar av processen (behovsutredningar, arbetsgrupper, kravställning och implementering).
- Viktigt skede för kommunen initialt är att hitta rätt samarbetspartners som har kompetens som kommunen saknar.
- Inför utredningsskedet behöver Kommunen ställa krav att samarbetspartners som arbetar med kommunens behov även har kunskap om hur fastigheten kan fungera som informationsnav.
- I arbetet med kravställning är det kritiskt att byggparten och kommunen tillsammans/gemensamt tillsätter rätt kompetenser i arbetsgruppen för att uppnå ett boende som både kan skapa ett värdigt liv, en god arbetsmiljö och en kostnads-effektiv verksamhet.
- Inför tillträdet är det kritiskt att avsätta resurser för utbildning och information av användandet av fastighetens och verksamhetens teknik

En förenklad process från behov till färdigt äldreboende kan se ut så här:



Arbetsmetod och behovsidentifiering i ett case

Huvudaktiviteterna

- Intressentkartläggning
- Behovsanalys

I vårt case har vi arbetat med en modell där vi initialt identifierat intressenter och deras påverkan. Vi har sedan skapat oss en fördjupad bild av vad varje intressent har för behov genom att göra en behovsanalys.

Genomgående i projektet har vi strävat efter en delaktighet så att vi fångat behov utifrån den boendes perspektiv, verksamhetens och förvaltningens perspektiv. Vi har använt oss av intervjuer och workshops för att samla in behov, prioriteringar och utmaningar. Det har gett oss en nulägesbild och en behovskarta som vi sedan har analyserat och bearbetat genom att skapa personas (Personas - en fiktiv person som återger en del av målgruppen, se vidare avsnitt Personas som verktyg och exempel).

De personas har vi haft som utgångspunkt i workshoparbete och dialoger och har sedan utvecklats till ett underlag till fortsatt arbete med den digitala tvillingen och de prioriteringar av behov som vi valt att visualisera i den digitala tvilling som vi tagit fram.

Behovsförståelse och intressentkartläggning i exemplet Haparanda

Det är avgörande för ett lyckat införande och en lyckad utveckling är att man tidigt har etablerat en delaktighet med användarna dvs de boende och medarbetarna, och att man utgår från deras upplevda problem, målbild och deras verkliga behov.

Vid kartläggningen av behoven har vi i projektet genomfört ett flertal arbetsmöten/intervjuer i workshopformat med olika målgrupper. Medarbetarna bidrar till viktig kunskap genom att både förstå och förmedla behoven hos brukarna och samtidigt ser de behoven hos medarbetarna/verksamheten, vilket också är mycket viktigt. I vårt fall lät vi verksamheten samtala med de boende och de förde senare vidare de behov och prioriteringar som de boende hade. Medarbetare i verksamheten var även i vårt fall med och tog fram personas som vi senare kunde använda vidare både som diskussionsunderlag och vid andra workshops.

Organisationer som PRO, SPF och SeniorNet kan också ge viktig input av vad som efterfrågas utifrån ett brukarperspektiv.

Vi har haft workshoppar i etapper där målet har varit att skapa en tydligt formulerad behovsbild utifrån målgruppens förutsättningar och behov. Vi har allteftersom skalat bort och sorterat bort de som inte varit i fokus för detta projekt och har sedan belyst några behov som vi sett varit prioriterat och nyttogörande vilka vi arbetat vidare med i fasen med den digitala tvillingen där vi använt dessa behov som exempel för att visa hur visualiseringen i en tvilling kan skapa värde och nya möjligheter till tjänster som kan täcka/ spegla dessa uttalade behov.

Intressentkartläggning

Intressentanalysen är grundläggande i ett projekt och här skiljer vi på målgrupp och intressenter. Intressentkartläggningen identifierar de intressentgrupper som påverkas/påverkar projektet på olika sätt. Det kan i detta fall vara t.ex. biståndshandläggare, chefer inom socialtjänsten, framtida och nuvarande brukare/boende, media, medarbetare, facket, utförare, IT-enheten, juristenheten och kommunikationsenheten i kommunen, nämnder, politiker, intresseorganisationer, sjukvårdspersonal, media mfl.

I kartläggningen delas ofta målgrupperna in i tre kategorier:

1. Kärntressenter är de med beslutande och drivande roller i projektet.
2. Primärintressenter är de som i hög grad påverkas och därför vill påverka.
3. Sekundärintressenter med ett relativt lågt intresse och som troligen inte aktivt kommer att påverka projektet.

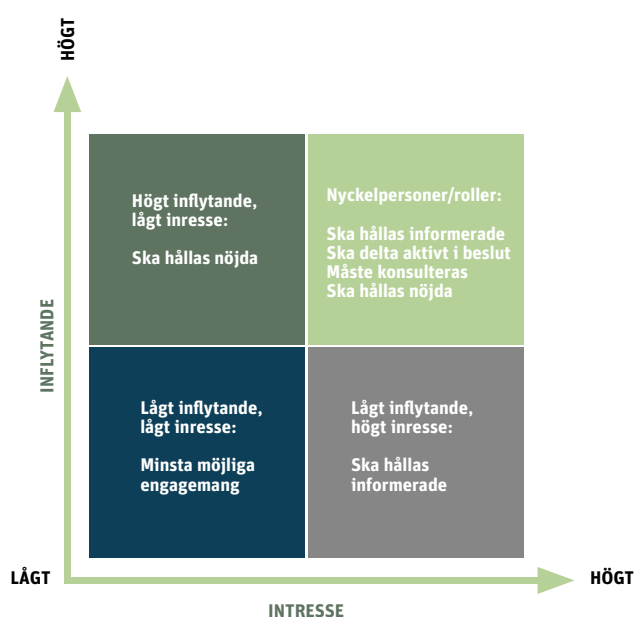
I vårt case arbetade vi med intressentkartläggningen genom att vi under ett antal workshops identifierade olika intressenter och satte in dem i Mendelows matris.

Mendelows matris

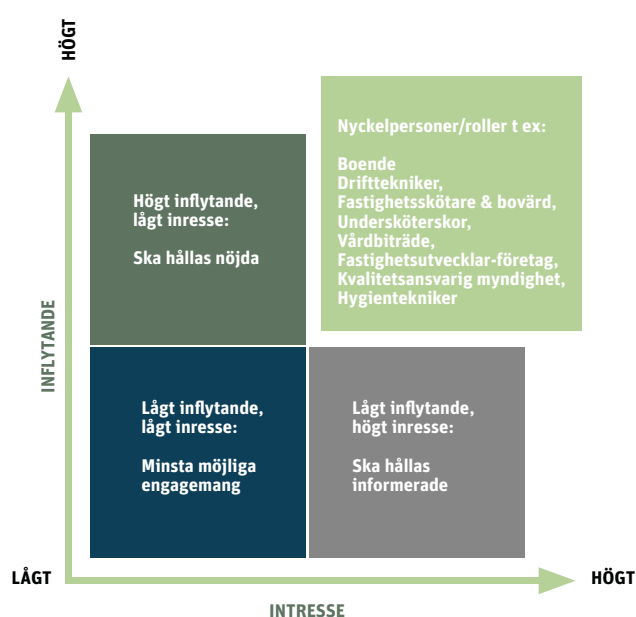
Mendelows matris är ett verktyg för att systematiskt identifiera och prioritera intressenter. Det används för att analysera och förstå intressenters makt, inflytande och intresse av ett visst projekt eller beslut. När man bygger ett äldreboende är det viktigt att identifiera och samarbeta med relevanta intressenter för att säkerställa ett framgångsrikt resultat.

Identifiera inledningsvis de viktigaste intressenterna som är involverade i projektet tex de boende, anhöriga/familj/vänner, omsorgspersonal, vårdpersonal, rehab, verksamhetsledning, förvaltning/fastighetservice och kommunen.

Därefter bedöms varje intressents inflytande och intresse. Inflytande / Makt avser deras förmåga att påverka projektet, medan intresse representerar deras nivå av oro eller engagemang.



Mendelows matris



Mendelows matris

Intressenterna kategoriseras sedan i fyra kvadranter i matrisen: hög effekt/högt intresse, hög effekt/lågt intresse, låg effekt/hög ränta och låg effekt/låg ränta. Intressenter med högt inflytande/högt intresse, kräver mer uppmärksamhet och samverkan. Involvera dem i beslutsprocesser, prioritera deras behov och skapa effektiv kommunikation. För gruppen intressenter med låg effekt / högt intresse rekommenderas att söka deras input och upprätthålla öppen kommunikation. Intressenter med hög effekt/lågt intresse bör hållas informerade men behöver inte något omfattande engagemang.

Intressenternas positioner på matrisen kan förändras över tiden. Se över intressentmatrisen och strategierna kontinuerligt för att säkerställa att deras behov och förväntningar uppfylls. SKR har tagit fram ett underlag för hur man kan göra en [intressentanalys](#) där Mendelows matris är ett exempel på.

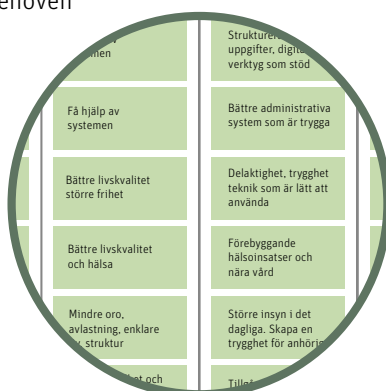
Behovsanalys

Utifrån intressentkartläggningen skapades en prioriterad lista på de intressenter som berörs mest av projektet. I detta fall genomfördes behovsinsamling genom intervjuer, samtal och workshops för att samla in så mycket behov, frågor och synpunkter som möjligt. Det är viktigt att göra behovsanalysen i början av projektet och att göra den grundligt för att skapa en god förståelse för de olika intressenternas och huvudmålgruppens behov, till exempel boendets medarbetare, individen/boende och anhöriga.

Behovskartläggning

Identifierade intressenter sätter vi in i en matris där vi beskriver behoven genom olika frågeställningar.

- Vad vill jag uppnå?
- Vilka behov har jag?
- Hur påverkas jag?
- Hur påverkar jag?
- Vad har jag för hållning?



	Vad vill jag uppnå?	Vilka behov har intressenten?	Hur påverkas intressenten?	Hur påverkar intressenten?	Hållning?
Fack	Större möjligheter för sina medlemmar	Mindre eller mest möjliga medlemmar	Bättre stöd på arbetet	Genererar fler medlemmar	Viktigt att samarbeta med facket
Chefer på utförarsidan	Skapa enklare administration och planering	Skapa enklare administration och planering	Bättre livskvalitet och hälsa	Förebyggande hälsosatsar och nära vård	Delaktighet, trygghet teknik som är lätt att använda
Administratörer och schemaläggare	Få hjälp av systemen	Strukturerade arbetsuppgifter, digitala verktyg som stöd	Mindre oro, avlastning, enklare liv, struktur	Större insyn i det dagliga. Skapa en trygghet för anhöriga	Förebyggande hälsosatsar och nära vård
Personal	Få hjälp av systemen	Bättre administrativa system som är trygga	Skapa enkelhet och livskvalitet för boende och personal	Tillgång till vård och omsorg vid rätt tid på dina premisser	Större insyn i det dagliga. Skapa en trygghet för anhöriga
Boende	Bättre livskvalitet större frihet	Delaktighet, trygghet teknik som är lätt att använda	Bättre livskvalitet och hälsa	Tillgång till vård och omsorg vid rätt tid på dina premisser	Tillgång till vård och omsorg vid rätt tid på dina premisser
Boende i större boendegrupper	Bättre livskvalitet och hälsa	Förebyggande hälsosatsar och nära vård	Skapa enklare administration och planering	Skapa enklare administration och planering	Bättre livskvalitet och hälsa
Boende i mindre boendegrupper	Mindre oro, avlastning, enklare struktur	Större insyn i det dagliga. Skapa en trygghet för anhöriga	Få hjälp av systemen	Strukturerade arbetsuppgifter, digitala verktyg som stöd	Mindre oro, avlastning, enklare liv, struktur
Boendeförvaltning	Skapa enklare administration och planering	Förebyggande hälsosatsar och nära vård	Få hjälp av systemen	Bättre administrativa system som är trygga	Skapa enkelhet och livskvalitet för boende och personal
Boendeförvaltning HVB-stötsberedning	Bättre livskvalitet och hälsa	Tillgång till information om dina specifika behov	Bättre livskvalitet större frihet	Delaktighet, trygghet teknik som är lätt att använda	Bättre livskvalitet och avlastning för medarbetare
Serviceboende	Bättre livskvalitet och avlastning för medarbetare	Tillgång till information om dina specifika behov	Bättre livskvalitet större frihet	Delaktighet, trygghet teknik som är lätt att använda	Bättre livskvalitet och avlastning för medarbetare

I [innovationsguiden](#) hos SKR finns mer material kring hur man lär känna målgruppens behov.

Personas som verktyg

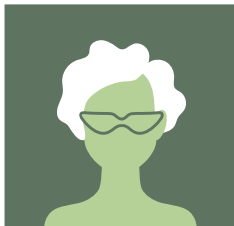
Personas är ett verktyg med målet är att skapa en fördjupad förståelse och en framtida målbild för bl.a. kravställare och utvecklare. *Personas* beskriver typ-personer från aktörskartan/intressentkartan utifrån demografiska, personliga och bakgrundsfaktorer som tex personlighet, kompetenser, persondata, behov, frustrationer och motivationer. Det ger en bild av i vilken kontext olika behov finns, vilka mötespunkter/beröringspunkter och vilka drivkrafter som finns hos olika intressenter som alla har sina unika krav och förväntningar på det färdiga boendet.

För att fånga boendes behov kan personas beskrivas genom rubrikerna nedan. För vissa personas har vi

justerat rubrikerna något för att de ska passa de olika intressenterna.


- Presentation, namn, ålder, kön, närstående, boendesituation
- Grad av självständighet, vårdbehov, digital mognad. (Gradering utifrån 1–5)
- Livssituation och behov
- Hur person interagerar med tekniken och frågor kopplade till tekniken
- Kontakter i vardagen
- Mål och motivation
- Scenario

Exempel på mall på personas för att fördjupad kunskap i de boendes behov:

 <p>Namn: Valborg Kön: Kvinna Ålder: 96 Närstående: Söner, barnbarn Boendesituation: Särskilt boende</p>	<p>Livssituation och behov Bor på säbo och har så gjort under några år. Har hela tiden haft kontakt med sönerna via besök och mobiltelefon och vill att personalen hjälper henne att skicka foton på henne och aktiviteterna hon deltar i till sönerna regelbundet. Har ett barnbarn i Spanien som hon vill Skypea via platta med ofta och detta gillar Valborg, hon blir så glad och lycklig</p>	<p>Mål och motivation Vill fortsätta med mobil och platta i många år ännu som Valborg själv säger: "Man vet inte vad det kommer för moderniteter som vi ska lära oss att använda"</p>
	<p>Hur personen interagerar med tekniken Se ovan</p> <p>Frågor kopplade till tekniken se ovan</p>	<p>Scenario Valborg gillar även när personalen laddar ned enklare gymnastikvideos via Youtube till den stora TV-skärmen som finns på enheten, då kör man sitt gympa tillsammans hela gänget</p>
<p>Från en skala från 1-5 ange: Grad av självständighet: 3 Grad av vårdbehov: 4 Grad av digitalmognad: 3</p>		
<p>Kontakter i vardagen Personalen, söner, barnbarn</p>		

Exempel på personas för att fånga bilden av behov utifrån en leverantörs innehåller:

- Presentation, namn, sysselsättning, antal anställda, år i branschen, omsättning
- Arbetsituation och Behov
- Hur tekniken interagerar med användare (medarbetare och de boende)
- Kontakter i vardagen med verksamheten
- Mål och motivation
- Framtidsscenario och utvecklingsmöjligheter

 <p>Företagsnamn: Nisses trygga välfärdsteknik Sysselsättning: Leverantör av välfärdstekniska tjänster Antal anställda: 25 pers Antal år i branschen: 15 år Årlig omsättning: 40 miljoner</p>	<p>Arbetsituation: Utvecklar lösningar, svarar på upphandlingar, installerar välfärdsteknik i fastighet, driftar tekniken, har supportverksamhet kopplat till tjänsten, tillhandahåller larmplattform, utbildar användare.</p> <p>Behov Dialog med behovsägare, gärna tidigt i processen och innan förfrågningsunderlag läggs ut. Större kompetensnivå (teknik och behov) hos beställarorganisation och verksamhet. Kommunen behöver framtidsäkra fastigheten utifrån hårdinfrastruktur t.ex fiber, el och uppkoppling. Större kunskap om datahantering och ekosystemet som tjänsterna ska leva i.</p>	<p>Mål och motivation Är väldigt motiverade utifrån ett tekniskt perspektiv men saknar ibland insikt i medarbetares och brukares dagliga behov. Vill hitta en affärsmodell som fungerar långsiktigt där man kan leverera bra tjänster till ett attraktivt och konkurrenskraftigt pris över tid.</p> <p>Höja kunskapsnivån om välfärdsteknik och dess möjligheter hos beställare och verksamhet. Beställare är dåliga på att kravställa ett helhetstänk vid upphandlingar. Det blir ofta separata lösningar som på något sätt ska leva ihop.</p>
<p>Kontakter i vardagen med verksamheten: Supportinsatser vid behov, installation av tekniken, utbildning av nya medarbetare och vid utveckling av tjänster.</p>	<p>Hur tekniken interagerar med användare</p> <p>För boende: Aktiverar olika larm vid avvikelser eller händelse. Använder tekniken för att kommunicera med t.exx anhöriga, för sysselsättning och aktivering (t.ex. rehab), påminnelser</p> <p>För medarbetare: Ta emot larm och agera på larm/incidenter, tillsynsbesök. Stöd i det dagliga arbetet som t.ex vid planering, assetmanagement, monitorering av vitalparametrar, påminnelser</p>	<p>Framtidsscenario och utvecklingsmöjligheter</p> <p>Mer vård kommer att bedrivas inom Säbo och lösningarna och plattformarna måste vara anpassade för det behovet</p> <p>Tekniken måste stödja boendeanpassningar som skapar mer flexibla boenden med individens behov i fokus. Boende på Säbo har olika behov både som individer och i olika faser i livet.</p> <p>Arbeta för att hitta lösningar som underlättar egenkontroll och kvalitetssäkring av funktioner och kvalitet i olika enheter, som t.ex temperatur i kylskåp, inomhusmiljö, värme och ventilation.</p> <p>Teknikutvecklingen går snabbt och förutsättningar och krav ändras över tid. Därför ställs krav att teknik ska vara utbytbar t.ex sensorerna måste kunna uppgraderas och vara utbytbara, kunna ersättas kostnadseffektivt, hållbart och enkelt.</p> <p>Ta höjd för att boendet ska kunna hantera mycket stora mängder data som produceras i och av fastigheten. T.ex data för beslutstöd, analys och automatik som t.ex vitalparametrar, avvikelsealarm.</p>

Vid framtagandet av personas i Flaggskeppet har vi använt oss av samtal och intervjuer med de olika intressenterna samt workshops och tagit del av redan framtagna behovsdokument från projektdeltagare i Haparanda. Vid intervjuerna använde vi oss av ett enklare frågeunderlag med övergripande frågor:

- Vad vill jag uppnå?
- Vilka behov har jag?
- Hur påverkas jag?
- Hur påverkar jag?
- Vad har jag för hållning?

Det är viktigt att samla information som speglar behovsbilden från flera individer då de boendes situation kan se väldigt olika ut. Olika kön, digitaliseringsmognad och inte minst varierande fysisk och kognitiv hälsa speglar behov och prioriteringar. Det är därför viktigt att behovsbilderna både aidentifieras och bearbetas. Vi valde att sammanställa och bearbeta personas genom diskussioner i workshops där olika yrkesgrupper fanns representerade. Målet med att ta fram personas var att skapa ökad förståelse och att förtydliga och fördjupa oss i intressenternas behov, förutsättningar och prioriteringar. Arbetet gav oss en behovsbank att arbeta vidare med som användes inför vidareutvecklingen av den digitala tvillingen. Se vidare i guide 6 Digital Tvilling.

Länkar till fördjupning

Om du vill läsa mer rekommenderas följande:

- Micasa ramprogram för nya vård och omsorgsboenden finns [här](#).
- SKR har tagit fram ett underlag för hur man kan göra en intressentanalys där Mendelows matris är ett exempel på, se [här](#).
- I innovationsguiden hos SKR finns mer material kring hur man lär känna målgruppens behov, se [här](#).

Kvickguide 1 är gjord i ett samarbete med Riksbyggen, RISE, Haparanda Stad och Hudiksvalls kommun.
Projektet har utförts inom Strategiska innovationsprogrammet IoT Sverige, en gemensam satsning av Vinnova, Formas och Energimyndigheten



Haparanda
stad

Hudiksvalls
kommun

