



Digital hemvård

Lunds kommun

Lunds kommun formar framtiden – i en tid då befolkningen åldras och behoven växer, väljer Lunds kommun att gå före. Med mod, innovation och medmänsklighet bygger vi morgondagens vård och omsorg.



**LUNDS
KOMMUN**

Lunds kommun var först i Sverige med att implementera digital hemvård. Detta innebär banbrytande lösningar för äldreomsorgen. Metoden ansågs otänkbar för bara några år sedan, men nu visar vi att det som var omöjligt igår är möjligt idag.



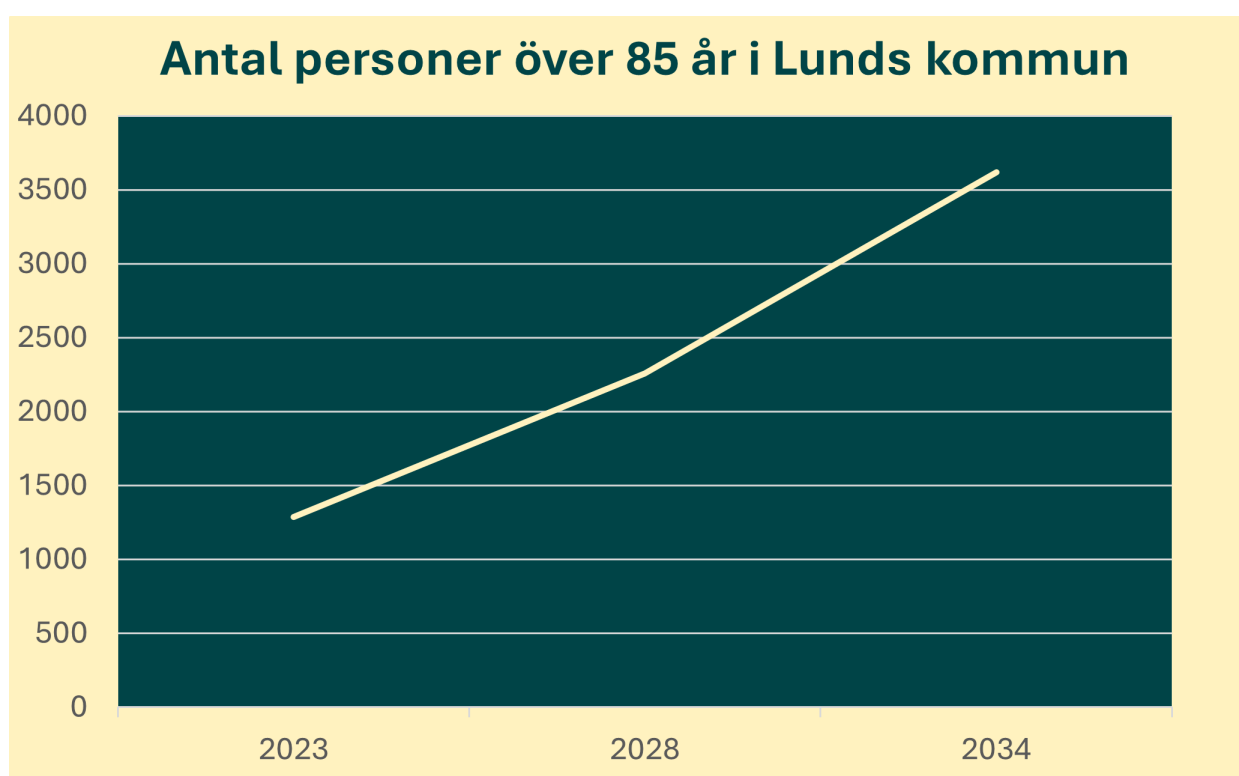
Några medarbetare från det digitala hemvårdsteamet

Sverige står inför en stor utmaning inom äldreomsorgen. Andelen äldre, framför allt 85+, väntas öka med 60 % fram till år 2035, samtidigt som personer i arbetsför ålder minskar och det förväntas att bli allt svårare att rekrytera medarbetare till äldreomsorgen. I Lunds kommun väntas andelen äldre bli betydligt högre än riksgenomsnittet, 85 %. ¹⁾

Lunds kommun måste därav tänka om och arbeta på nya sätt för att säkra kompetensförsörjningen. Verksamheten arbetar för att befintliga personalresurser ska räcka till fler, med bibehållen eller ökad kvalitet.

Lunds kommun startade projektet digital hemvård i början av 2023. Drygt ett år senare blev digital hemvård en permanent verksamhet och därmed det 17:e hemvårdsområdet i Lunds kommun. Vi utför digitala hembesök via digital videoenhet och har öppet alla dagar i veckan mellan kl. 07.30–22.00.

Resultatet av införandet visade sig bli ännu bättre för brukaren ²⁾, medarbetaren och verksamheten, än vad vi initialt hoppades på.



¹⁾ Källa: SWECO (2025). Lunds befolkningsprognos 2025-2035

²⁾ Brukare syftar fortsättningsvis på en person som nyttjar hemvård.

Kulturreсан

Mål och vision

Vård- och omsorgsnämndens övergripande mål i Lunds kommun är att skapa tidsenlig vård och omsorg med individens behov i centrum. Detta med hjälp av ny teknik och smarta arbetsätt. Utvecklingen ska leda till ökad tillgänglighet, självständighet, trygghet och kvalitet för brukare och ökad effektivitet i verksamheten.

Välfärdsteknologi ska vara en naturlig del i verksamhetsutvecklingen. Genom att använda ny teknik och nya arbetsätt förbättras verksamheten. Detta med fokus på den enskildes delaktighet, behov, mål och resultat. Digital teknik ska alltid övervägas som första alternativ när det kan användas för att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet och självständighet.

Utvecklingsarbete och inspiration

Hemvården har genomgått en kulturreса och accepterat att det faktiskt går att utföra hemvård på andra sätt än de traditionella. Verksamheten har arbetat kontinuerligt med kommunikation och information om möjligheterna med digitala hemvården och dess effekter.

Vårt grannland Finland ligger några år före Sverige när det gäller den demografiska utvecklingen och befinner sig redan i toppen av befolkningskurvan. Med inspiration från deras arbetsätt påbörjades vår resa för hur Lunds kommuns hemvård skulle kunna arbeta för att möta framtida behov av vård- och omsorg.

Digital omställning

Verksamheten har, sedan digitala hemvården startade, arbetat med att bemöta de funderingar som utvecklingen och det förändrade arbetsättet inneburit. En sådan fundering har varit hur kontakten påverkas när den nu är digital istället för fysisk. Hur påverkas exempelvis vårdkvaliteten för brukaren och hur enkel är det att använda tekniken?

Från vad verksamheten har kunnat se och vad brukare delgivit vid kontinuerliga uppföljningar så beskrivs digital hemvård minst lika trygg som den fysiska, brukaren känner sig mer självständig och besöken upplevs mer närvarande. Tekniken upplevs som användarvänlig för brukarna.



Molly – ambassadör för digitala hemvården från Hemvårdsområde Väster 1

Hälsoförebyggande arbete

Främja hälsa och gemenskap

Den digitala hemvården har sedan start erbjudit gruppträning. Att skapa möjligheter och förutsättningar för fysisk aktivitet är ett led i Lunds kommuns förebyggande arbete för en bättre hälsa. Arbetet ger flera positiva effekter, inte bara relaterat till fysisk aktivitet men också till social samvaro och den gemenskap brukaren upplever.

Ytterligare en hälsofaktor är möjligheten till anhörigkontakt via digitala hemvården. Denna lösning gör det möjligt för brukare och anhöriga att hålla kontakten oavsett avstånd.

Digitala och sociala insatser

Digitala hemvården erbjuder också gruppsamtal och det som kallas "fredagsfika". Här samlas seniorerna digitalt, kanske över en kopp kaffe, och samtalar kring ett aktuellt ämne eller tema som de själva fått vara med och önska.

Verksamheten har också planer på att testa något som heter "Måltidsvän" där brukare stöttar brukare och äter tillsammans digitalt.



Pyramiden illustrerar vårdbehovet och genom förebyggande insatser kommer färre medborgare vara i behov av vård- och omsorgsinsatser. Digital hemvård är ett exempel på välfärdsteknik för ökad trygghet och självständighet.

Utveckling av digital hemvård

Kartläggning och val av insatser

Arbetet med att införa digital hemvård i Lunds kommun inleddes i mars 2023. Projektet pågick som pilot fram till mars 2024, då det övergick till permanent verksamhet. Initialt genomfördes en kartläggning av samtliga hemvårdsinsatser och besök, i syfte att identifiera vilka av dessa som med bibehållen kvalitet skulle kunna utföras digitalt.

Kartläggningen låg till grund för vilka insatser som kunde digitaliseras. Verksamheten identifierade ett antal insatser i enlighet med Socialtjänstlagen och med hänsyn till brukarens behov och önskemål.

Individuellt anpassat

Digital hemvård erbjuds som ett frivilligt komplement eller alternativ till fysiska hemvårdsinsatser. Vilka insatser som ges inom ramen för digital hemvård varierar, precis som inom den fysiska hemvården, utifrån individuella behov och biståndsbeslut.

Vissa brukare har digitala hembesök flera gånger per dag, medan andra har behov av hembesök mer sällan. Grunden för all hemvård – oavsett om den är fysisk eller digital – är att insatserna ska utgå från den enskildes behov, funktionsförmåga och önskemål. Digital hemvård omfattar alla insatser där brukaren, med muntlig eller visuell vägledning, själv kan utföra insatsen.



Det krävs inga tekniska förkunskaper för att kunna använda sig av den här tjänsten, det enda som krävs är ett eluttag. Detta gör att det är enkelt att starta upp med hjälpen för de flesta.

Via digitala hembesök kan ett flertal olika typer av hemvårdsinsatser erbjudas, exempelvis:

- Stöd i samband med dusch
- Vägledning vid måltider
- Stöd inför utevistelse
- Vägledning vid inköp
- Påminnelser och stöd i dagliga rutiner, till exempel att ladda trygghetslarm

Lunds kommun var först i Sverige med att erbjuda även vissa hälso- och sjukvårdsinsatser digitalt inom hemvården, däribland:

- Administrering av läkemedel
- Stöd vid gångträning

Teknik och genomförande

Den tekniska utrustning som krävs för att möjliggöra digital hemvård är en digital videoenhet, mjukvara och kommunikation (mobil uppkoppling). Detta tillhandahålls kostnadsfritt av Lunds kommun.

Medarbetaren från den digitala hemvården utför digitala hembesök från sin dator, på arbetsplatsen eller hemifrån. De har därmed ingen restid mellan hemvårdsbesöken.

Vid ett digitalt besök ringer medarbetaren upp brukaren via digitala videoenheten. Brukaren kan då med ett enkelt knapptryck välja att svara på eller neka samtalet ifrån medarbetaren.

Digitala videoenheten är låst till den applikation som används för videosamtalen, det går inte att av misstag stänga ner applikationen eller klicka runt i menyer.



Det säkerställer att vi kan nå brukaren vid avtalat digitalt besök. En eventuell teknikrädsla försvinner oftast när brukaren praktiskt får prova på och se hur enkel den digitala videoenheten är att använda. Det vänds snarare till något positivt när de känner att de faktiskt klarar av att självständigt hantera något digitalt. Skulle brukaren önska eller ha behovet att återgå till stöd från den fysiska hemvården så finns alltid möjligheten.

Trygghetsskapande digitala besök

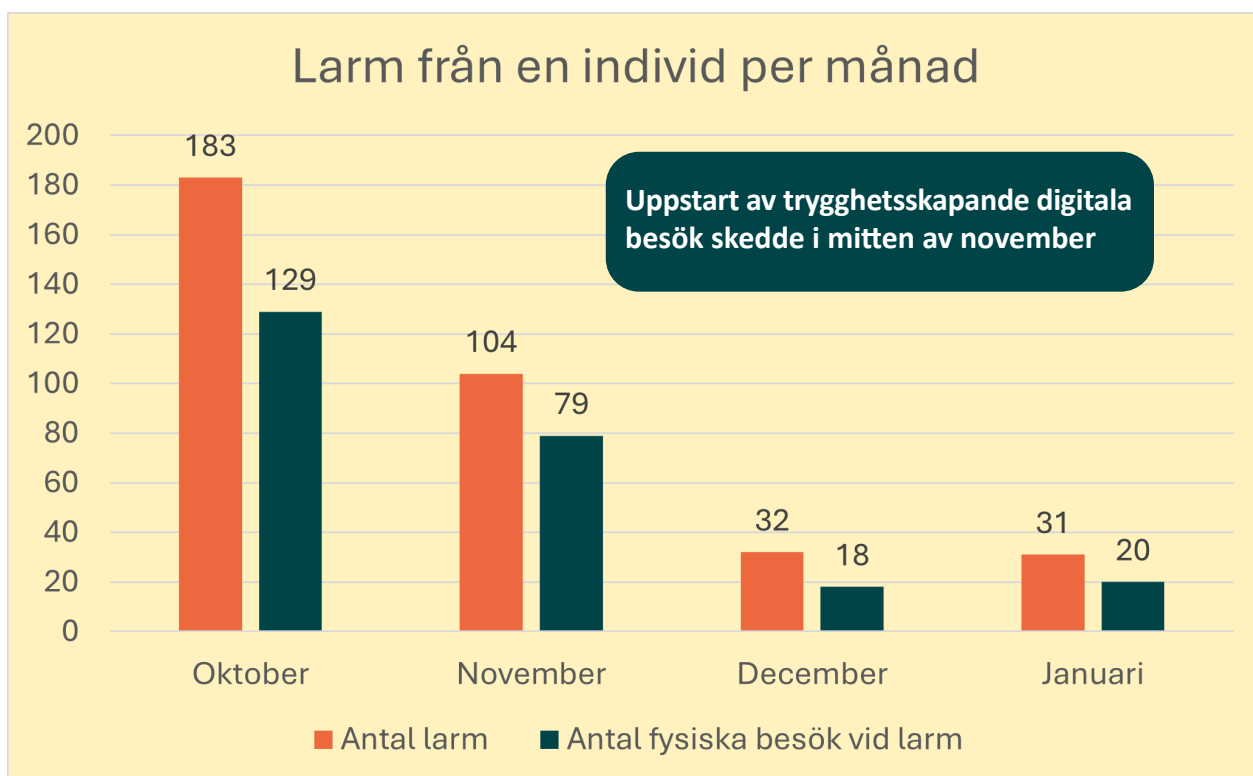
Det är inte ovanligt att äldre personer upplever oro eller ensamhet i sin vardag. I avsaknad av ett fungerande socialt nätverk kan dessa känslor förstärkas, vilket ibland leder till att trygghetslarmet används. Inte på grund av ett akut behov, utan i hopp om att få någon att tala med för att stilla oron.

Larm av denna karaktär inträffar ofta under kvällstid, då bemanningen inom den fysiska hemvården redan är begränsad. Detta skapar en påfrestning i verksamheten och innebär att mötet med brukaren inte alltid kan genomföras med den omsorg och närvaro som situationen kräver. Konsekvensen blir att både medarbetare och andra brukare påverkas negativt.

Utifrån denna utmaning initierade medarbetarna en insats med trygghetsskapande digitala besök. Brukare som frekvent larmat på grund av oro erbjöds förebyggande digitala besök vid strategiska tider, till exempel under kvällstid då oroskänslor tenderar att öka.

Positiva effekter och resurshantering

Resultatet har varit mycket positivt. Antalet larm från dessa brukare har minskat markant, och effekterna är påtagliga. Brukaren upplever minskad oro, personalresurser frigörs och kan istället i högre utsträckning användas till planerade besök. Detta är ett konkret exempel på hur digitala lösningar kan bidra till ökad trygghet för äldre, bättre arbetsmiljö för personal och en mer effektiv användning av hemvårdens resurser.



Minskningen av antal larm efter införandet av trygghetsskapande digitala besök.

Exemplet ovan gäller en brukare av flera som fått denna typ av insats. Det gjorde verkligen skillnad – för brukaren som blev mindre orolig, för medarbetaren som inte behövde åka ut på alla inkomna larm och för andra brukare, som därmed kunde få sin hjälp utförd som planerat.

Vid ett larm läggs det också till restid till och från brukaren som larmar, tid som skulle kunna användas till att utföra planerade besök.

Personal- och kompetensförsörjning

Personal- kompetensförsörjningen inom äldreomsorgen utgör fortsatt en betydande utmaning. För att möta detta behov och skapa hållbara lösningar över tid, har digital hemvård införts i Lunds kommun som ett komplement till den fysiska hemvården. Detta skapar nya möjligheter att anpassa arbetet utifrån medarbetares olika förutsättningar och behov.

Digital hemvård – ett alternativt arbetssätt

I den digitala hemvården använder undersköterskor sin kommunikativa förmåga, snarare än att utföra fysisk arbetsinsats. Detta ställer krav på just denna kompetens men möjliggör samtidigt en fysisk anpassning av arbetet.

Medarbetare som på grund av ålder eller hälsoskäl inte längre kan arbeta inom den traditionella hemvården ges därmed möjlighet att fortsatt vara verksamma och bidra med sin erfarenhet och kompetens. Arbetsmiljön är kontorsbaserad, vilket är mindre fysiskt belastande och arbete från hemmet är också möjligt.

Minskad sjukfrånvaro och ökad kontinuitet

Erfarenheter visar att sjukfrånvaron inom digital hemvård är lägre än inom fysisk hemvård.

I medarbetarintervjuer framkommer att möjligheten att arbeta hemifrån vid lindriga förkylningssymtom eller att fortsätta arbeta trots måttlig kroppslig värk, bidrar till detta. I den fysiska hemvården hade dessa tillstånd ofta lett till frånvaro. Denna flexibilitet skapar vinster för medarbetaren och i förlängningen även för brukaren genom ökad personalkontinuitet.

Effektiv resursanvändning och hållbarhet

Digitala hembesök genomförs via videosamtal, vilket eliminerar behovet av transport mellan olika brukare. Detta sparar inte bara tid utan innebär även minskade resekostnader och lägre klimatpåverkan. På så sätt bidrar digital hemvård till en mer kostnadseffektiv och hållbar hemvårdsmodell.

Frigjorda resurser i den fysiska hemvården

Undersköterska inom äldreomsorg är enligt Statistiska Centralbyrån (SCB) Sveriges vanligaste yrke. Genom att förflytta vissa besök från den fysiska till den digitala hemvården kan Lunds kommun effektivisera användningen av befintliga personalresurser. Detta möjliggör ett mer fokuserat arbete inom den fysiska hemvården, med ökad fysisk närvaro där behovet är som störst. Detta leder till mer hållbara schemaläggningar och en bättre arbetsmiljö samt att fler medarbetare väljer att stanna kvar i yrket över tid.



Medarbetare Ingrid från digitala hemvården som är med i en målarbok som delas ut till alla förskoleklasser i Skåne. Över 15 000 ex delas ut för att öka barns förståelse för yrket undersköterska.

Forskarens resultat

Gabriella Scaramuzzino är docent i socialt arbete på Lunds universitet och digitaliseringsforskare. Hon genomför en etnografisk studie av digital hemvård i Lunds kommun, Hemvård och hälsa. Studien är ett treårigt forskningsprojekt, finansierat av Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte). Gabriella studerar digitala hembesök och hur dessa påverkar den faktiska och upplevda tiden inom hemvården samt hur tid värderas av brukare och medarbetare. Studien baseras på observationer av digitala hembesök, intervjuer och annan tidsdata.

Samtal ansikte mot ansikte

Under fysiska hembesök var det mycket fokus på att hinna med praktiska saker som att diska, koka kaffe och ta ut sopor, vilket gjorde att samtalen ofta blev rygg-mot-ansikte. Under de digitala hembesöken fanns det dock andra förutsättningar för att kunna ha tid till att sitta ansikte-mot-ansikte och samtala, eftersom det inte fanns något annat som krävde uppmärksamhet på samma sätt.

En medarbetare från det digitala hemvårdsteamet beskrev det så här:

– Ja, det blir ju på ett helt annat sätt när man sitter ner och samtalar.
– Jag hoppas ju att brukarna upplever att jag kan vara mer närvarande, för ofta är det ju så när man gör ett hembesök, det är ju inte så att man alltid har tid att sätta sig ner och möta personen, utan jag springer omkring. Jag bäddar och diskar lite snabbt här. Visst, vi pratar samtidigt men de kan ju få prata med min rygg.

I intervjuerna framkommer det att de flesta brukarna upplevde denna typ av närvaro som betydelsefull och att samtalen var ett trevligt inslag i deras vardag. Studien visar att oavsett om hembesöket sker i hemmet eller digitalt, är det viktigt för brukare att mötas ansikte-mot-ansikte, även om bara för en kort stund.



Docent Gabriella Scaramuzzino

Personalkontinuitet ökat

För vissa brukare innebar digitala hembesök att kunna ha kontakt med färre medarbetare, medan för andra utökades det totala antalet medarbetare. Trots detta verkade upplevelsen vara att personalkontinuiteten hade ökat.

Detta innebär att digitala hemvårdsbesök har potentialen att minska brukarens totala upplevelse av väntan och att öka förutsägbarheten vad gäller tid och medarbetare. För att detta ska bli möjligt, är det dock viktigt att den fysiska och den digitala hemvården hittar former för att synkronisera sig.

Trots att de digitala hembesöken var relativt korta (mellan cirka 5–15 minuter), upplevdes tempot i samtalen överlag som lugnare av både det digitala hemvårdsteamet och brukarna.

En brukare uttryckte det så här:

– När det ringer (digitala hemvården), är det för det första att de ringer när de ska. Och de har tid helt enkelt. Jag har frågat dem hur lång tid de har och jag har fått reda på att det är allt mellan fem minuter och en kvart. För det mesta blir det en kvart (skrattar). Det är väl den stora skillnaden. Det är ett lugnare tempo. Det är trivsamt med det här att man känner inget jäkt utan att man kan prata i lugn och ro.

Brukarna överlag nöjda

I intervjuerna med brukarna framkommer att de flesta var nöjda med både den fysiska och den digitala hemvården och hade tillgång till båda. Brukarna beskrev dock att de ofta behövde vänta på den fysiska hemvården och att där fanns tidspress.

Även om brukarna hade förståelse för att det kunde vara svårt att hålla tiden, kunde oförutsägbarheten gällande tiden skapa oro och en känsla av att inte kunna använda sin tid som de ville.

Relaterat till personalkontinuitet beskrev en brukare:

– Jo, det var ju inte jag som bestämde det, utan de ringde och erbjöd mig det och jag tyckte det var jättebra för jag tyckte det var så jobbigt att ha olika människor som kom och skulle sitta här medan jag duschade. Så jag blev ju jätteglad för detta och det har fungerat till 100 procent.



Verksamhetens resultat

Sedan start har nästan 200 av kommunens totalt cirka 1600 brukare provat digital hemvård. Vilket motsvarar mer än 10 % av det totala antalet brukare. Nästan ingen har valt att återgå till fysisk hemvård utan gjort det i så fall på grund av naturliga skäl.

Verksamheten förväntas göra över 52 000 digitala hembesök under 2025. Ambitionen är att den digitala hemvården ska utföra över 200 000 digitala hembesök årligen. Vilket motsvarar 10 % av de totala besöken i kommunen (2 miljoner).

Verksamheten har kunnat se flera banbrytande effekter av digital hemvård. Dessa är följande:

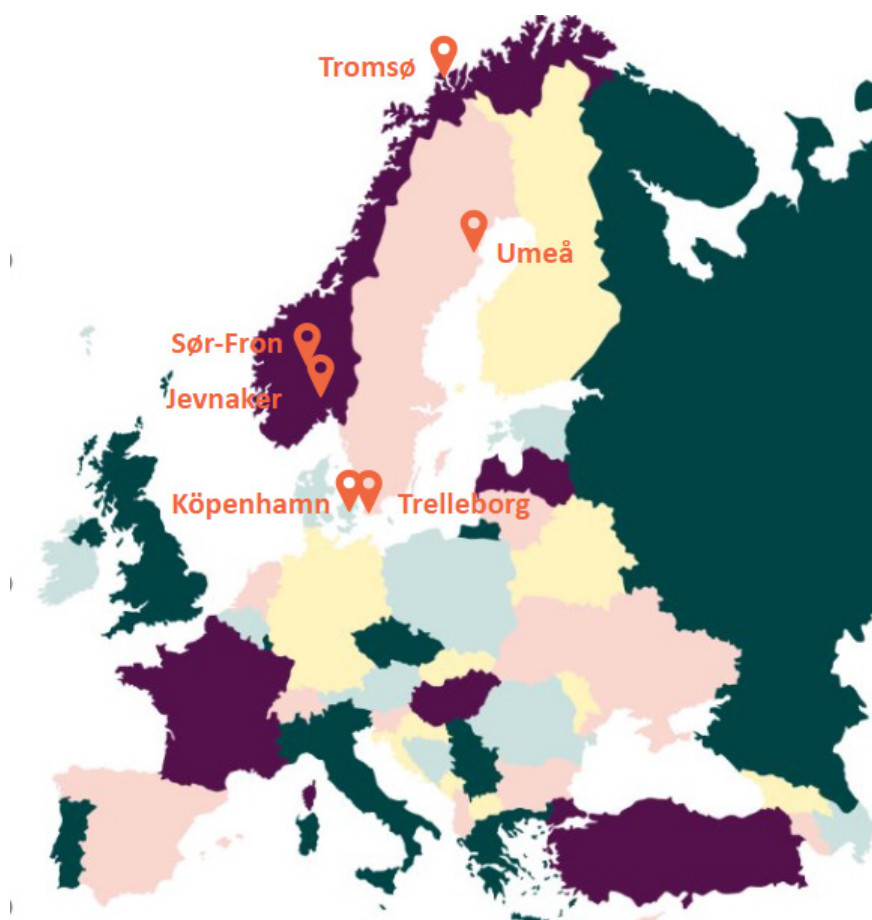
- Digital hemvård möjliggör för medarbetare som har någon form av fysisk smärta eller besvär att ändå arbeta kvar i yrket, hela arbetslivet.
- Lunds kommun är först i Sverige med att möjliggöra för undersköterska inom hemvården att arbeta hemifrån.
- En digital undersköterska kan utföra två fysiska undersköterskors arbete, då restiden och annan kringtid försvinner i och med att besöken utförs digitalt.
- Antalet påkallade larm via trygghetslarm har minskat genom digitalt trygghets-skapande samtal. Detta innebär minskad stress för medarbetaren, både relaterat till fysiska och digitala besök. Det innebär också att medarbetarna kan följa sitt schema mer utefter planerad tid.
- Lunds kommun är först med att erbjuda hälso- och sjukvårdsinsatser digitalt och fortsätter utveckla det området.
- Digitala hemvården genomför hembesök i grupp. Allt från träning till social samvaro vilket leder till att fler brukare kan få insatser utförda av en medarbetare vid ett och samma besök.



Genomslag nationellt

Den digitala hemvården i Lunds kommun har väckt stor uppmärksamhet. Hittills har över 200 kommuner hört av sig, deltagit vid studiebesök eller lyssnat på den sändning som genomfördes hösten 2023 via Sveriges kommuner och regioner (SKR). Allt från Umeå i norr till Trelleborg i söder. Utöver kommunerna i Sverige så har även kommuner från Norge och Danmark deltagit.

Den digitala hemvården har också deltagit i flertal reportage, bland annat i TV4, Skånska Dagbladet, Sydsvenskan och Sunt arbetsliv. Verksamheten har också tagit emot besök 2024 från äldre- och socialförsäkringsminister Anna Tenje samt riksdagsledamot Ulrika Heindorff. I maj 2025 kom civilminister Erik Slottner på studiebesök.



Visionen framåt

Vår framtid bär på stora möjligheter. Med nya arbetssätt och smart resursanvändning kan vi genomföra fler besök och erbjuda insatser i grupp – där brukare inte bara får stöd, utan också kan stötta varandra. Det öppnar upp för både gemenskap och ökad livskvalitet. Begränsningarna ligger inte i systemet, de sitter i vår egen fantasi. Vi har bara börjat gräva i en skattkista av möjligheter.

För mer information och filmer - lund.se - digital hemvård.