

Ekonomi och Styrning
Anders Nordh

Skrivtolkad version av telefonintervju med Helene Richardsson, avdelningschef, region Dalarna

(drömsk musik)

Kjell: Jakten på den perfekta digitaliseringen.

(rington)

Helene: God morgon, god morgon.

Kjell: God morgon, är det Helene Richardsson?

Helene: Stämmer bra det.

(jazzig strängmusik)

Speaker: Det är tidig morgon, och en ny dag påbörjas i Kjellstavik. Ni vet, den där kommunen som mest finns i Kjells fantasi. Men precis som i alla kommuner så finns det medborgare som blivit förkylda, som har brutit ett ben, eller som i livets olika faser behöver mer eller mindre vård och omsorg. Är då lösningen att digitalisera? Och i så fall, hur gör man det på rätt sätt? Kjell har ringt upp Helene Richardsson. Hon är avdelningschef för eHälsa inom Region Dalarna. Ja, eHälsa. Så heter det.

Kjell: Vad är eHälsa egentligen?

Helene: Det är faktiskt en jättebra fråga. eHälsa är verkligen på ropet nu. Man pratar om appar och säger att det är lösningen på alla problem, men det viktiga när det gäller eHälsa är att man digitaliserar saker som redan finns idag, som när du ska försöka komma i kontakt med din vårdcentral, när du vill träffa en läkare, när du vill läsa din journal. Det finns en mängd olika begrepp som kan gå under eHälsa. Det är faktiskt inget nytt.

Jag jobbade i Dalarna -99, och då var det tandläkare som tog ett digitalt kort på en förändring i tandkötet, och skickade det till en kollega på annat håll i Sverige, och så hjälptes man åt. Då hette det inte eHälsa, men det syftade till att göra någonting gott för den som behöver hjälp. Det här har bytt ord under resans gång. Jag är en jättegammal tant förstår du, så när jag började med det här så hette det faktiskt ADB, automatisk databehandling. Men "the bottom line" är faktiskt att du ska göra någonting på ett bra sätt så att det stödjer något annat, och så använder man teknik.

Sen kan man kalla det vad man vill. Men det måste finnas ett behov som ska lösas om det ska bli bättre. Vi kan exempelvis ta om du ska boka en tid hos en läkare på ett sjukhus eller en vårdcentral.

Om du får tillgång till en webbtidsbokning via nätet så kan du titta på vilka tider som finns, välja det som passar dig, och så får man in det i systemet på andra sidan. Och det här ser vi gör en massa tid från personal som annars sitter och tar emot telefonsamtal och ändrar på tider. ”Nej, jag kan inte komma”, och så vidare.

Så det är en effektivisering med hjälp av IT, digitalisering, eller vad du nu väljer att kalla det. Så det beror ju på vad du har för behov hos just dig i Kjellstavig.

Speaker: Ja, den frågan måste du faktiskt ställa dig, Kjell. Utgå från behovet. Så frågan är: Vad är ditt behov?

Kjell: Jag som trodde behovet var att digitalisera, men ni menar att det viktigaste är att utgå från behovet som digitaliseringen ska fylla.

Helene: Men vänta, då vill jag kontra med att fråga dig ”Har du inte någon som jobbar med digitalisering i Kjellstavig?”. ”Jo”, kommer du att säga då.

Kjell: Ja, jag kommer faktiskt att säga så, alldeles rätt.

Helene: ”Men vad bra”, säger jag. ”Då tycker jag att du ska prata med den personen och faktiskt höra vad som pågår, för jag tror att det finns en hel del redan idag. Du måste ju ha någon hos dig som jobbar med IT på något sätt.

Kjell: Nja...

Helene: Så att ni ska digitaliseras, men ni måste göra någonting idag som finns.

Kjell: Jag har ju sett någon som går i tofflor och dricker Coca-Cola och har en dator nägonstans nere i någon korridor, tror jag.

Helene: Som politiker är det ju jätteviktigt att ta reda på vad som faktiskt gäller. Jag tror säkert att det finns inte bara tofflor och Coca-Cola, utan det kanske finns en kjol och lite klackskor också, så att du får lite flera sidor på det här.

Men jag skulle råda dig som politiker att bjuda in några av de här personerna. Det finns säkert någon som är IT-tekniker, och de som jobbar med verksamheten. Att ni sätter er runt ett bord, dricker lite kaffe, och så börjar du med att lyssna.

Om du lyssnar på hur man har tänkt och hur man har jobbat så tror jag att du faktiskt kommer att upptäcka att en hel del av det som du känner att du som politiker måste lösa på en gång kanske redan är fixat.

Så jag tror att du ska börja med att lyssna, ta reda på hur det ser ut idag, och att du som politiker och de som har verksamhetskunnighet sätter er ner och säger ”Dit vill vi gå”. För då kan ni ju samla krafterna. Då kan du som politisk ledare fatta rätt beslut om vad som ska göras, och så kan de övriga fundera på ”huret”. Då tror jag att det blir riktigt bra.

Kjell: För du misstänker att jag kanske inte ens har koll på vad som redan sker?

Helene: Om du är ny politiker så kanske det är så. Vi har ju alla varit nya på jobbet. Det är inget fel att som politiker säga ”Jag håller på att lära mig det här och måste få hjälp”. Ingen kan allt på en gång.

Kjell: Det är en bra coachning alltså, att lyssna?

Helene: Ja, att lyssna kombinerat med lite omvärldsbevakning. Då får du den kunskap som finns inom kommunen, och så kan ni göra lite benchmarking mot andra kommuner och titta på vad man har gjort. Så bestämmer ni gemensamt, ”Det här är det som skulle vara bäst för oss just nu”. Och så går ni vidare med det. Det är lätt att dras med i det som står i media om vad som är spännande och vart debatten finns, men det kanske inte är det som är den bästa nyttan för er.

Jag ska prata för politiker nästa vecka faktiskt, hälso- och sjukvårdsnämnden. Då ska jag prata om exakt det du säger, eHälsa. Och jag tänker inte prata om en jättehäftig utveckling med AI och så vidare, utan jag tänker säga ”Jag vill att ni tar beslut som pekar på att vi ska använda det vi har mer”.

Det finns en massa bra lösningar, men det är lite fritt valt arbete inom sjukvården ibland. ”Det där känner jag inte för att jobba med, det där vill jag inte göra”. Bara genom att använda det vi faktiskt redan har gjort, och öka användandet, så kommer det bli betydligt mycket bättre.

Kjell: Vilka utmaningar ser du att det finns inom det här området, om vi då håller oss inom området eHälsa?

Helene: En utmaning är att man tänker lite för smått. Man tänker bara på en enda liten produkt eller tjänst. Man träffar en säljare som är superduktig på att lansera just sin sak, och så blir man eld och lågor för det men så passar det inte in i den allmänna strukturen när det gäller säkerhet, lagring, och så vidare. Det är en utmaning. Att man får system som faktiskt fungerar någorlunda väl ihop.

Kjell: Så du menar att jag kan springa på någon då jag blir som ”Wow!”, men sen så är det inte ”wow”?

Helene: Jo, det kan vara ”wow”, men det kanske får andra konsekvenser. Det kanske blir väldigt dyra underhållskostnader, man måste fundera på säkerheten, var lagras de här sakerna, och så vidare. Det är också så att man pratar olika plattor och telefoner, exempelvis. Man kanske inte har stöd för allt det i sin kommun.

Kjell: Vad skulle ditt råd för att man inte ska hamna i den här fällan vara? Det kan man ju känna privat bara man går in och träffar en bilförsäljare. Plötsligt står man där med någon gammal Mazda som är rostig.

Helene: Jag tycker visst att du ska titta och känna ”wow”, men skriv inte på någonting. Ta hjälp av de som kan. Läs avtalen, titta på hur det stämmer överens med den befintliga miljö man har i kommunen.

Kjell: Lite samma sak som när man handlar av en säljare som är väldigt ettrig, och säger att det är bråttom. ”Det är nu, nu, nu”.

Helene: Så bråttom är det ju faktiskt aldrig. Det är aldrig så bråttom. En annan sak som jag har stött på är att man säger ”Vi ska bli bäst i världen med det här”. Enligt mig, som har jobbat länge inom offentlig sektor, måste vi kanske inte alltid vara bäst i världen. Vi kanske kan vara nummer två. Det ska vara säkert och trovärdigt. Sen ska det naturligtvis göra rätt saker, men vi måste kanske inte vara absolut snabbaste spjutspetskompetensen.

Kjell: Jag har ju sagt här att Kjellstavik ska bli bäst i hela universum.

Helene: Men varför vill du det då? Varför är det viktigt? Vann du valet på det eller?

Kjell: Jag vet inte. När du säger såhär blir jag ju eftertänksam och börjar tänka efter, och känner att jag kanske har fått lite hybris eller blivit lite för galen här.

Helene: Ja men du pratar ju med mig, så du har ju chans att rätta till lite frågetecken till utropstecken så du kan gå framåt och jobba vettigt.

Speaker: Exakt! Det är det som krävs om Kjellstavik ska lyckas med sin digitalisering. Lagom med ”Wow!”, och en rejäl dos med äkta behov. Men även Kjellstavik kan uppleva en uppförbacke. Det finns givetvis de som är skeptiska, och som strävar emot.

Helene: De människorna ska man ta på allvar. Det är jätteviktigt.

Kjell: De ska jag ändå lyssna på?

Helene: Du ska lyssna jättemycket på dem, och det är en erfarenhet som jag har. De personer som är räddast för det här ställer ju väldigt smarta frågor. Så istället för att vifta bort dem och säga ”Det där kommer fixa sig i alla fall”, så ska man verkligen lyssna på dem och förklara extra mycket hur det här går till. Min erfarenhet är att de som är de största motståndarna blir de bästa ambassadörerna när du går vidare, om man lyckas förklara varför det här är bra. Kan man inte förklara varför det är bra så kanske det inte är något bra.

Kjell: Om du skulle ge mig tre konkreta tips på en perfekt digitalisering, vilka tre tips skulle det vara då?

Helene: Tre konkreta tips. Du måste hitta någonting som du vill leverera i din kommun, och som någon vill ha. Det kan inte vara någonting som du tycker att de ska ha. De måste vilja ha det.

Kjell: Jag kan inte trycka ner det i halsen på dem?

Helene: Nej, då kommer ingen använda det. Det måste vara någonting som är bra.

Speaker: Tips ett. Tänk på att fylla ett behov. Något som behövs som alla vill ha.

Helene: Sen när du har gjort det måste du tala om att det här finns också. Det hjälper ju inte om det finns ett behov, och du utvecklar det, och så vet man inte om att det finns.

Kjell: Nej, då ekar det tomt.

Helene: Då blir det väldigt tomt.

Speaker: Tips två. Glöm inte att berätta, förklara, kommunicera och att marknadsföra.

Helene: Det sista är ju något som har varit i ropet en del nu på slutet. Det måste vara säkert. Man måste kunna lita på det, och känna sig trygg i att det är en bra tjänst och att ingen som inte ska ha det får tillgång till min information.

Speaker: Tips tre. Tänk på säkerheten. Säkerheten framför allt.

(jazzig strängmusik)

Speaker: Många bra tips på vägen för Kjellstavik, som till sist får en uppmaning av Helen att skynda sakta men säkert, ett steg i taget för att nå den perfekta och ultimata digitaliseringen.

Helene: När du säger ultimata digitaliseringen för Kjellstavik, och om du då inte har en bild av vad den här ultimata digitaliseringen är, då blir det ju lite svårt. Man har ett mål dit man vill nå, och sen tar man och testat i lite mindre skala innan du sätter igång med allting på en gång. Det är en klassiker. Och nästan alltid, i alla sammanhang, så kommer det fram någonting. ”Aj då, det där hade vi inte tänkt på”. Och då är det mycket lättare att justera och anpassa när det är i ett litet format, än när man har gått hela vägen och digitaliserat en hel kommun.

Kjell: Jag behöver inte vara rädd?

Helene: Nej då, det där fixar du.

(drömsk musik)

Kjell: Jakten på den perfekta digitaliseringen.