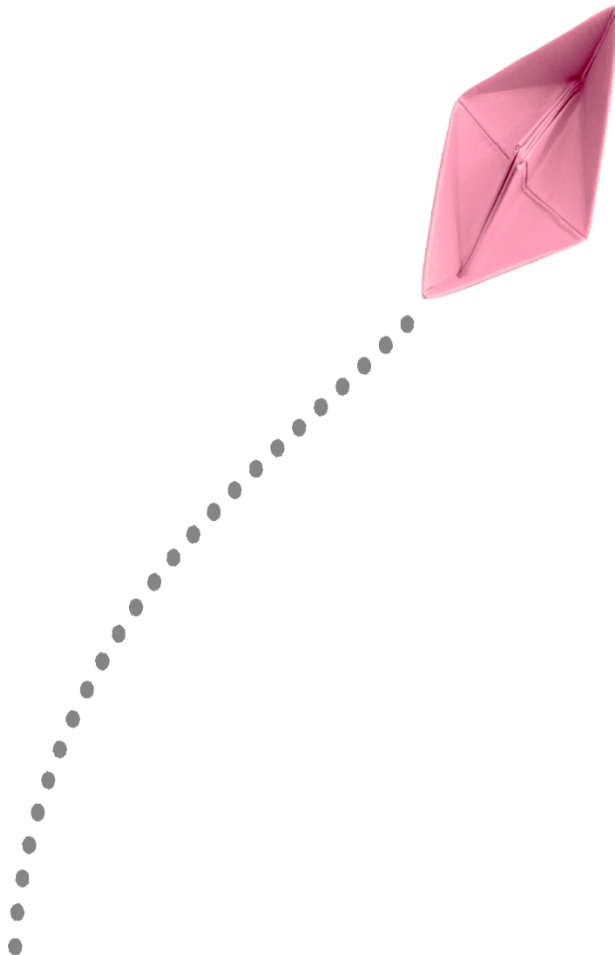


Slutrapport för Nora

Digitala hembesök-Hemsamtal



Rapportskribenter:

Louise Stikkelorum innovationsledare,
InnoMera Nora kommun



**NORA
KOMMUN**

Slutrapport

- Slutrapporten syftar till att ge en överblick av resultatet av genomfört test i testmiljön.
- Testledare fyller i slutrapporten med ansvarig chef och eventuellt andra funktioner inom verksamheten.
- Rapporten kan spridas internt inom verksamheten/förvaltningen/kommunen.
- Rapporten kan komma att spridas externt till företaget som tillhandahåller produkten/tjänsten samt andra intressenter.

Bakgrund

Verksamhet

Test har genomförts i de kommunala verksamheter, Äldreomsorg och socialpsykiatri så som Hemtjänst och boendestöd.

Identifierade behov

Bakgrund och marknadssituation

Marknaden för bild- och videoöverföring är väletablerad och har varit en central del av digital kommunikation under en längre tid. Under pandemin ökade användningen av videomöten markant inom kommunala verksamheter, och erfarenheterna visade att vissa möten lämpar sig väl för att genomföras digitalt, medan andra kräver fysisk närvaro.

Efter pandemin har flera leverantörer utvecklat och erbjudit videomötesystem specifikt anpassade för vård- och omsorgsverksamheter, såsom hemtjänst och funktionsstöd. Dessa system är dock ofta kostsamma och innehåller avancerade funktioner som kan uppfattas som onödiga eller svårhanterliga för kommunala verksamheter. Detta har resulterat i att många kommuner avstår från att implementera dessa lösningar, då de inte ser en tydlig ekonomisk eller praktisk vinst i att använda dem.

Ökad ensamhet i samhället

Ensamhet och social isolering är växande problem i samhället, särskilt bland äldre och personer med funktionsnedsättningar. Brist på sociala kontakter kan leda till negativa hälsoeffekter, både fysiskt och psykiskt. Digitala lösningar kan spela en viktig roll i att bryta denna isolering genom att erbjuda en mer flexibel och tillgänglig kommunikationskanal mellan brukare, anhöriga och vårdpersonal.

Produkt/tjänst som har testats

- Eftersom det inte finns någon färdig produkt inom området som vi vill testa har vi valt att tillsammans med företaget Sidus utveckla och ta fram ett system som vi kallar Hemsamtal.

Produkt/tjänst Namnge lösningen	Företag Namnge företaget som tillhandahåller produkten/lösningen	Hur valdes lösningen ut? Beskriv hur lösningen valdes ut, exempelvis via InnoMera, egen kontakt med företag.	Eventuell kostnad Kostar produkten/tjänsten något under testperioden?
Hemsamtal	Sidus	Egen kontakt	Nej

Kontext som testet genomförs i

De genomförda testerna har utförts med hjälp av en iPad, där kommunikationen har skett genom videosamtal. De första testerna genomfördes internt. Detta för att prova tekniken och fastställa att vi hade ett system som var reda att testats skarpt tillsammans med brukare.

Sedan har testerna fortsatt tillsammans med brukare inom verksamheter så som Hemtjänst och Boendestöd, där det primära syftet har varit att ta reda på om verksamheten själva med hjälp av utvecklare kan ta fram ett system för digitala hembesök, som i sin tur kan främja social samvaro och erbjuda digital tillsyn. Enheten har installerats i brukarens hem för att möjliggöra enkel och smidig användning

Tidplan

Hösten 2024- vintern 2025

Deltagare

Testet har genomförts med 12 personer som har beviljade hemtjänstinsatser eller boendestöd från kommunen. Syftet har varit att svara på frågeställningen, Kan verksamheten utveckla ett system för digitala hembesök?

Det primära syftet har därför varit att utveckla och testa ett enkelt och användarvänligt system som både brukare och personal lätt kan hantera. Detta är gjort tillsammans med utvecklare på Sidus. Genom att involvera både de som tar emot och de som genomför samtalen har testet gett värdefull insikt i vilka funktioner och lösningar som fungerar bäst i praktiken.

För att säkerställa en bred användarupplevelse har 12 personer från Nora kommun deltagit i testet, åtta kvinnor och fyra män. Dessa personer har haft olika behov och erfarenheter av digitala tjänster.

Majoriteten av samtalen har genomförts av välfärdstekniksamordnare, vilket har bidragit till en strukturerad uppföljning och kontinuitet av testperioden. Några av samtalen har genomförts av personal inom socialpsykiatri

Vi har också tittat på effekter som de digitala hembesöken skulle kunna ge, så som ökad trygghet och minskad ensamhet för brukaren. Även vad det skulle kunna ge för effekter inom verksamheterna.

Resultat av test

Mål och effekter

Projektet Digitala Hembesök med Hemsamtal har genomförts med mycket goda resultat och har visat på värdet av digital teknik inom omsorgen. Vårt syfte och den största frågan i detta projekt har varit "Kan verksamheten utveckla ett system för digitala hembesök?"

Den centrala aspekten i detta arbete har därför varit att utveckla ett eget system med hjälp av utvecklare på Sidus i stället för att använda befintliga lösningar. Många av de system som finns på marknaden idag är mycket kostsamma för kommunerna, vilket leder till att tekniken inte blir tillgänglig för alla som skulle ha nytta av den. Vår ambition har därför varit att ta fram en plattform som är kostnadseffektiv och möjlig att implementera i flera kommuner, så att fler personer kan dra nytta av digitala hembesök utan att ekonomin blir ett för stort hinder. Detta arbete har genomförts i nära samarbete med utvecklare på Sidus, där vi tillsammans har skapat en lösning som uppfyller högt ställda krav på trygghet, delaktighet och självständighet för brukaren med funktioner så som:

- Videosamtal.
- Meddelande funktion, omvårdnadspersonal kan skicka meddelande till brukaren.
- Brukaren kan bekräfta att den sett och läst meddelandet.
- Brukaren kan enkelt se när nästa samtal ska ske och med vilken personal
- Automatsvar om brukaren har svårt att klicka på skärmen
- Ett enkelt planeringsverktyg
- Samtalshistorik

En viktig del av utvecklingsarbetet har varit att skapa ett system som är enkelt att använda, både för brukare och personal. Digital teknik ska vara en tillgång, inte en tröskel, och därför har vi fokuserat på att ta fram en lösning som fungerar smidigt för alla, oavsett digital vana.

För brukarna har vi prioriterat en lättanvänd design, så att de enkelt kan delta i samtal utan teknisk stress, tidigare tekniskt vana eller behov av omfattande stöd. För personalen har systemet utformats för att vara användarvänligt utan för många onödiga/avancerade funktioner.

Personerna som deltagit i testet har uttryckt stor uppskattning för samtalen. Många har beskrivit att de känner sig mindre ensamma och att de digitala mötena har blivit en efterlängtdel av vardagen. För vissa har samtalen inneburit en ny social kontakt som skapar samhörighet, medan andra har upplevt en ökad trygghet i vetskapen om att någon regelbundet hör av sig. Några har uttryckt att genom användandet av denna digitala lösning har de fått den stöttning de behövt i sin vardag och på så vis inte behövt några fysiska hemtjänstinsatser. Det hade de troligtvis behövt om de inte hade möjlighet att använda sig av de digitala besöken.

Ljusnarsbergskommun har även deltagit i testet. De har likt oss testat de digitala hembesöken inom verksamheterna, hemtjänst och boendestöd. De beskriver systemet som lättanvändarvänligt och enkelt. Brukarna som deltagit i testen beskriver de digitala hembesöken som mycket trevligt och att de ger en känsla av trygghet. Personalen som deltagit har upplevt att de har mer tid för samtalen jämfört med vid ett fysiskt besök.

Resultat och vinst

Genom detta projekt av digitala hembesök har vi kunnat identifiera olika vinster som skulle kunna komma med användandet av Hemsamtal., både ekonomiska och verksamhetsmässiga. En av de mest påtagliga ekonomiska fördelarna som skulle kunna ske med hjälp av Hemsamtal är minskade restider för personalen (Detta varierar självklart utefter olika aspekter så som antal digitala besök och hur lång restid hemtjänsten har till brukaren). Eftersom samtalen kan genomföras på distans, utan att personal fysiskt behöver ta sig till brukarens bostad, frigörs både tid och resurser som istället kan användas mer effektivt inom verksamheten.

I vissa fall har digitala besök till och med kunnat ersätta eller minskat antal fysiska hemtjänstinsatser/ hemtjänstbesök och på så vis förskjutit tiden innan hemtjänstpersonalen fysiskt behöver finnas hemma hos brukaren eller antal fysiska besök hemma hos brukaren. Det i sin tur visar att genom att använda sig av en liknande lösning skulle det på sikt kunna bidra till att brukaren klarar sig länge självständigt i sitt hem.

En annan tydlig vinst som lyfts fram under projektets gång är den förbättrade personal-kontinuiteten vid de digitala besöken. Genom projektet har varje brukare i genomsnitt haft kontakt med endast två personal digitalt under hela perioden. Detta har bidragit till ökad trygghet och kontinuitet i kontakten, något som ofta är en utmaning inom traditionell hemtjänst. Vi har inte sett att de digitala besöken gett en minskning/ökning på kontinuiteten ute i hemtjänstens verksamhet under testperioden.

Ett annat viktigt resultat av projektet är att det har bidragit till en viss minskning av antalet larm till akuta vårdinsatser såsom ambulansutryckningar. Genom de regelbundna samtalen har många situationer som annars kunnat eskalera till akut oro eller ångest kunnat hanteras i ett tidigare skede. Genom att ha kartlagt när på dygnet brukaren ofta upplever oro och då planerat in och genomfört digitala samtal ser vi att detta har lett till att brukaren inte känt behov av att larma ambulans med samma frekvens som tidigare, vilket inte bara är ett bevis på trygghet utan även ett sätt att avlastat vårdens resurser.

Framtida möjligheter, fortsatt utveckling och egna erfarenheter

Projektet har tydligt visat att digitala hembesök kan vara ett värdefullt komplement till den traditionella omsorgen. Genom att kombinera teknik med en personlig och medmänsklig kontakt har vi skapat en lösning som stärker både brukarens välmående och samhällets omsorgskapacitet.

Vi ser en stor potential i att vidareutveckla och skala upp konceptet, därför kommer Nora Kommun att implementera denna tjänst så att fler brukare kan ta del av den trygghet, självständighet och gemenskap som digitala hembesök med hemsamtal kan erbjuda.

Vi ser med fördel att plattformen skulle vara en del i arbetet kring förebyggande och främjande insatser, arbetet för att minska ofrivillig ensamhet och ett komplement till den traditionella hemtjänsten. Men även inom verksamheter som boendestöd där vissa stödinsatser skulle kunna ske genom digitala hembesök utifrån personens behov.

Erfarenheter som jag tar med mig från detta projekt är att våga. Hemsamtal har kommit till genom att vi hade en idé som sedan startade en fundering, kan vi som kommun själva skapa ett system för digitala hembesök? Detta ledde vidare till en kontakt med ett företag som även dom var nyfikna på frågan. De vågade möta våra idéer och tillsammans kunde vi skapa Hemsamtal. Jag ser det som en viktig milstolpe i att visa andra kommuner att allt kan göras om

man vågar satsa och att detta arbete kommer att vara värdefullt i det fortsatta arbetet med att utveckla välfärdsteknik inom omsorgen.

Effektmålen för projektet är:

- Skapa ett användarvänligt, enkelt och kostnads effektivt system.
- Öka/bibehålla trygghet, självständighet och delaktighet hos brukaren

Målgrupp/användare	Målformulering	Effekter
Mål brukare	Trygghet, Delaktighet och Självständighet	Skapa en trygg vardag som är anpassad efter brukaren.
Mål personal	Enkelt att använda	Ett enkelt system används
Mål verksamhet	Inte för kostsamt	Kan användas ute i verksamhet och ge vinst. Både ekonomiskt och verksamhetsmässigt.

Måluppfyllelse

Målformulering	Mätmetod för utvärdering	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Trygghet	Intervju,	Detta är uppnått
Användarvänligt system	Interjuver, Upplevelser av att använda systemet.	Detta är uppnått
Ett kostnadseffektivt system	Billigt att använda.	Detta är uppnått

Reflektioner efter genomförande av test

Vilka framgångsfaktorer har ni noterat under processen?

- En bra kommunikation med utvecklare.
- Täta uppföljningsmöten för att följa upp idéer och supportärenden

Har ni stött på några hinder under processen?

- Digital rädsla hos de äldre som gör att de kan ha svårt att prova nya tekniska lösningar för att förväntan av de tekniska lösningarna är att de är avancerade.

Har ni fått några lärdomar under hela testprocessen som ni tar med er inför uppstart av nya tester?

- Att ta fram ett nytt system tar tid. För att hitta och lösa problem, som buggar eller andra fel, krävs det regelbunden test av funktionerna.
- Att tekniska lösningar passar många men långt ifrån alla och måste därför anpassas till brukaren. Allt är inte svart eller vitt, man kan variera utförande av insatser beroende på tid på dygnet.