

Slutrapport Örebro

Digital kommunikationslösning - test II



Rapportskribenter:

Annette Gustafsson innovationsledare,
InnoMera Örebro kommun

Ella Kolkowska, forskare Örebro
universitet



ÖREBRO

Sammanfattning

Rapporten presenterar resultat från test II med en digital kommunikationslösning, Loopeli som testats på ett särskilt boende för äldre i Örebro. Loopeli är en förenklad kommunikationslösning som underlättar för personer med kognitiv svikt att kommunicera med nära och anhöriga. Syftet är att underlätta självständig kommunikation, vilket bidrar till att öka tryggheten och minska behovet av stöd för att kommunicera, trots kognitiv funktionsnedsättning. Behovet av ett fördjupat test med lösningen, efterfrågades av ledningen för verksamheten, då det första testet endast omfattade en hyresgäst med familj (se slutrapport från det testet). Verksamheten identifierade ytterligare två hyresgäster, med behov av en enkel lösning för kommunikation.

Båda hyresgästerna som valdes ut upplevde stora bekymmer med att självständigt kunna kommunicera med sina närstående. En av testpersonerna som deltog i test II, hade dessutom en hörselskada som ytterligare försvårade möjligheterna till kommunikation. Hyresgästerna och deras familjer var positiva till att delta i testet.

Testet startade i maj 2024 och pågick till hösten 2024. Utvärderingen av testet skedde genom intervjuer med familjerna och personalen samt genom mätningar av antal samtal, innan tekniken installerades och antal samtal efter att tekniken installerats.

Följande slutsatser identifierades:

- 1) Det finns stort behov av enkla kommunikationslösningar för personer med kognitiv svikt och deras familjer och närstående – samtidigt kan ändamålsenlig teknik avlasta personalen
- 2) När tekniken är tillräcklig enkel ökar möjligheten för målgruppen att självständigt kunna genomföra samtal när man själv vill. Det ökar känslan av trygghet, självständighet samt minskar den sociala isolering (antagligen minskar känslan av ensamhet), som många på Vård och omsorgsboenden upplever. Enligt Socialstyrelsen besvärar 46 procent av de som bor på särskilt boende av ensamhet då och då och 24 procent besvärar av det ofta.

Artikelnummer 2022-12-8239 Publicerad www.socialstyrelsen.se, december 2022

Bakgrund

Verksamhet

Särskilt boende för äldre i Örebro kommun

Identifierade behov.

Behoven hos hyresgästerna identifieras av personal och ledning i det aktuella särskilda boendet för äldre.

Behoven är inte unikt för dessa familjer, utan är ett välkänt behov hos familjer där någon drabbas av kognitiv sjukdom eller där funktionsnedsättningen funnits tidigare. Behovet skapar oro och minskar både den enskildes och dess anhöriga självständighet och trygghet. Individen och dess anhöriga blir ofta helt beroende av personal för att kunna kommunicera via telefon.

Alternativet är fysiska besök som ibland är svåra att genomföra. Att ha kontakt med sina anhöriga är ofta det viktigaste för att känna trygghet och minska känslan av ensamhet.

I konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning finns flera bestämmelser om tillgänglighet, inflytande och självbestämmande. Respekt för inneboende värde, individuellt självbestämmande, innefattande frihet att göra egna val samt enskilda personers oberoende är en del av de allmänna principerna i konventionen. Se FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning DS 2008:23

Vad handlar problemet om?

Problem och problemförklaring

Vad är problemet?

Att kunna kommunicera med kognitiv svikt

Det är svårt att använda smarta telefoner

Att inte kunna se och prata med sina närmaste kan leda till känslan av social isolering och ensamhet

Det är svårt att tillgodose behovet av individuellt stöd i att kommunicera (när hyresgästen och anhöriga vill nå varandra)

Anhöriga upplever att samtalen är korta och de kan inte prata fritt med sina nära och kära

Anhöriga upplever att de inte kan få kontakt med sin anhörig (hyresgäst) när de vill, för att avdelningstelefon är upptagen

Anhöriga upplever att personalen som närvarar vid samtal kan misstolka vissa saker och att det är svårt att vara intim med sin anhörig eller prata fritt

Att personen med kognitiv svikt som har en egen telefon kan bli lurad av bedragare/försäljare

Hur vet vi att det är ett problem?

Problemet belystes tidigare av en familj och det har uppmärksammats i tidigare behovsanalyser

Varför är det ett problem?

Det är svårt att kommunicera, med dagens smarta telefoner, för personer med kognitiv sjukdom, eller för personer som har:

Torra och stela fingrar

Bristande finmotorik

Svårt att hålla i telefonen

Komma ihåg nummer

Digitalt utanförskap

Komplicerad teknik

Uppkoppling och abonnemang

Att sakna sätt att kommunicera skapar oro hos både hyresgäster och anhöriga.

Att sakna vardagskontakten med sin familj kan öka känslan av ensamhet och social isolering

Problem och problemförklaring

Hur påverkar problemet/situationen personalen?

Personalen behöver hjälpa till vid kommunikation och ibland vara närvarande vid samtalen, vilket kan upplevas som integritetskränkande
Personalen behöver hantera anhörigas och hyresgästernas oro och otrygghet

Påverkas arbetsmiljö?

Ja,
Personalen är ofta länken mellan hyresgäster och anhöriga och andra närstående, vars individuella behov av kommunikation är svåra att tillgodose.
Personalen kan uppleva etiska dilemman som skapar stress om hur de ska de prioritera?
Telefonsamtalet med anhöriga, fysisk omvårdnad eller samtal med hyresgäster som upplever ensamhet och som kanske helt saknar närstående?
Hyresgäster kan vara oroliga, stressade och behöver lugnas ner vilket skapar mer arbete och mer stress. Det kan bli en ond cirkel.

Försvåras eller underlättas arbetet av situationen?

Ja, arbetet försvåras av situationen. Det kan vara svårt att hinna med alla individuella behov av kommunikation.

Innebär situationen risker?

Att hyresgästerna mår sämre (oro, ensamhet)
Att anhöriga är oroliga och missnöjda
Att personalen upplever stress för att de inte hinner med
Integritetskränkning då personalen behöver hjälpa till och vara med vid kommunikation med anhöriga

Hur påverkar problemet/situationen verksamheten?

Problem och problemförklaring

Påverkar detta möjligheten att nå verksamhetens mål?

Ja, på flera sätt
Vårdkvalité kan påverkas
Hyresgästernas trygghet och självständighet kan påverkas
Hyresgästernas integritet kan bli kränkt genom att personalen måste stötta vid telefonsamtal
Svårt att arbeta med personcentrerad vård och omsorg

Påverkas effektivitet?

Ja det blir extra arbetsuppgifter som belastar personalen i onödan

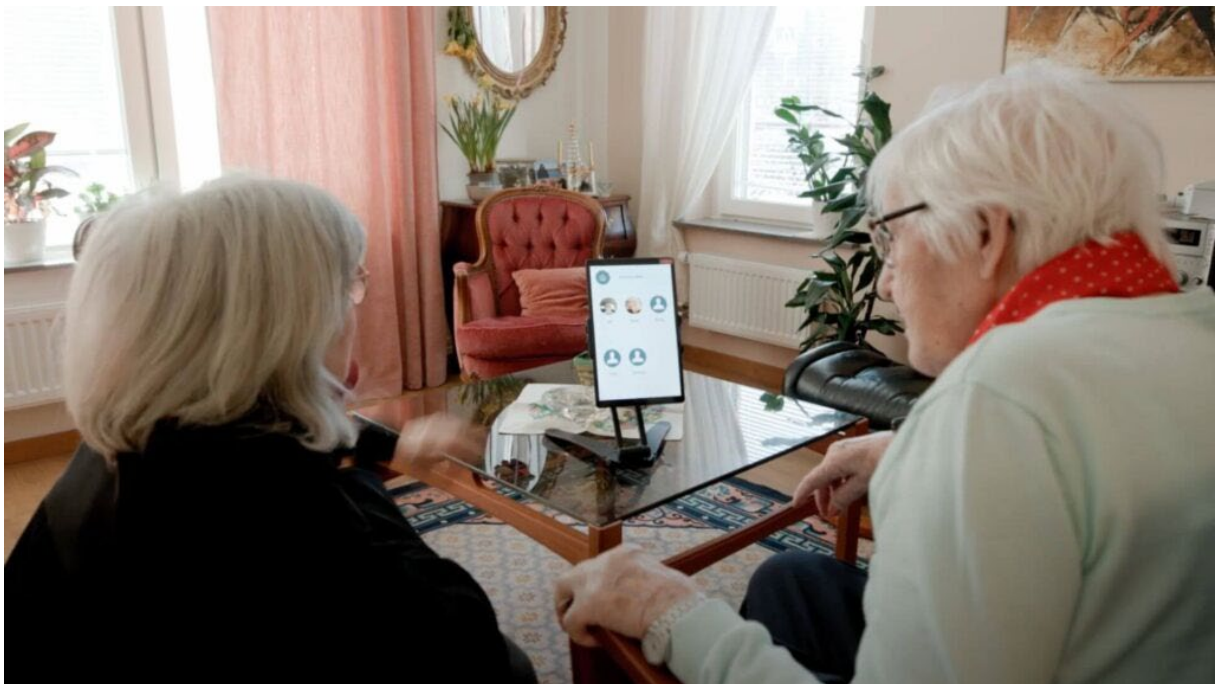
Påverkas arbetsmiljön?

Dålig arbetsmiljö kan leda till ökad arbetsbelastning, sjukskrivningar och ökad stress på organisationen

Produkt/tjänst som har testats

Den tekniska lösning som testats är en digital förenklad kommunikationslösning i form av en app som installeras i smarta telefoner och på surfplattor. Appen är enkel att använda och hyresgästen kan svara genom att trycka på en "svara – knapp" i en uppsatt surfplatta och då kommer samtalen direkt in i surfplattan. Hyresgästen kan också ringa på ett enkelt sätt, genom att klicka på en bild av en anhörig. Hyresgästen kan enbart ringa de kontakter som är inlagda i appen. Det går att skicka bilder och direktsänd video. Det går att begränsa vilka personer som kan använda det enskilda kontot.

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?
Loopeli – app med enkel digital kommunikation	Loopeli	Familj med anhörig/hyresgäst initierade testet och valde själva lösningen	Ja, finansieras via statliga medel mot ofrivillig ensamhet.



Kontext som testet genomförs i

I vilka miljöer/sammanhang genomfördes testet?

- I testet deltog två familjer som valts ut av personalen i verksamheten. Testet genomfördes i hyresgästernas lägenheter. Arbetsterapeut deltog i installationen och följde testet under testperioden.

Tidplan

När genomfördes testet?

- Testet genomfördes mellan maj 2024 – oktober 2024.

Deltagare

Vilka har testat produkten/tjänsten? Vilka är användare?

- Hyresgäster (en kvinna och en man) med respektive familj på det särskilda boendet för äldre
- Arbetsterapeut och kontaktpersonerna till hyresgästerna

Hur många användare har testat produkten/tjänsten?

- 2 hyresgäster med deras familj, samt arbetsterapeuten (som hjälpte till vid installation)

Resultat av test

I projektet identifierades två huvudintressenter: de två hyresgästerna och deras anhöriga.

I testet utvärderades hur (om) lösningen fungerade (tekniskt) i den befintliga miljön på avdelningen, samt om lösningen kunde möta de identifierade behoven (se avsnittet identifierade behov).

Mål och effekter

Målgrupp/användare	Målformulering	Effekter
Mål hyresgäst	Ökad möjlighet till kommunikation Öka trygghet Minska oro Värna om integritet Bryta social isolering	Bättre och enklare kontakt med familj Ökad känsla av trygghet Få stöd direkt via tekniken Stödja den enskildes rätt till integritet Minskad känsla av social isolering
Mål anhöriga/familj	Minskad stress Ökad trygghet Behålla vardagskontakten som familj	Lugnare via direktkontakten Minskad oro Ökad känsla av kontroll
Mål verksamhet	Att lösningen fungerar i befintliga miljö Ökad kvalitet för hyresgästerna och deras familjer/närstående (uppfylls när målen för personalen och hyresgästerna uppfylls) Förbättrad arbetsmiljö för personal (uppfylls när målen för personalen och hyresgästerna uppfylls) Minska stressen på arbetsplatsen (uppfylls när målen för personalen och hyresgästerna uppfylls)	Ökad effektivitet Ökad nöjdhet Ökad trivsel och känsla av kontroll och att insatserna görs när det verkligen behövs

Måluppfyllelse

Testet genomfördes och utvärderades i form av djupintervju med anhörig och arbetsterapeut

Målformulering för Hyresgäst	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Ökad möjlighet till kommunikation	Citat från hyresgäst (via kontaktperson) Intervju med anhörig Intervju med arbetsterapeut Mätning av antal självständiga samtal utförda av hyresgäst före och under test (se tabell slutet av rapporten)	<i>"Fantastiskt, fantastiskt"</i> Ja, enligt anhörigas upplevelser Anhörig upplever att hyresgästen kan både ringa och svara på samtal utan stora problem (testperson II) Hyresgäster har möjlighet att kommunicera med flera familjemedlemmar Anhöriga tycker att kommunikationen fungerar bra och att hyresgästen och familjen kan ha kontakt när de vill utan att besvära personalen. Hyresgäst II har dessutom mer kontakt med barn och barnbarn via tekniken. De bor långt bort och har svårt att ha kontakt som de önskar. I vanliga fall hjälper personalen till vid kommunikation (håller telefoner och är med vid samtalet) I vanliga fall (utan hjälpmedlet) har man planerade samtal, de samtalarna blir oftast korta. Anhöriga har ofta dåligt samvete att de inte besöker sina anhöriga tillräckligt ofta och vill ha kontakt på telefon. Att ringa och störa personalen i deras arbete känns inte alltid lätt för de anhöriga som inte vill störa och vara en belastning eftersom de vet att personalen har andra arbetsuppgifter. Alla inblandade anhöriga anger att de har mindre dåligt samvete och är gladare, tryggare och mår bättre när de har lätt att ha kontakt med sin närstående på boendet. Innan tekniken fanns på plats kunde ingen av de hyresgästerna som testade tekniken, genomföra ett telefonsamtal utan stöd. Efter att tekniken installerades genomför den ena testpersonen (hyresgäst II) minst två samtal per dag. Den andra testpersonen (hyresgäst I) kan ta emot samtal och när det passar för anhörig som är förvärvsarbetande och bor längre bort. För testperson I är det viktigt att kunna titta på bilder från sin familj. Därför blir kommunikationen lättare och smidigare med hjälp av lösningen.

Behålla vardagskontakten som familj	Intervju med anhörig	"Det är helt otroligt och guld värt" "Nu behöver jag inte besöka min man varje dag och jag kan träffa mina vänner. Jag är mer utvilad, avslappnad och gladare när jag besöker honom" "För mina föräldrar har det betytt hur mycket som helst. Jag var orolig för min mamma som besökte pappa flera gånger om dagen. Nu ser jag att hon kan leva sitt liv" Helt fantastiskt" "Jag ser att han lutar sig framåt och ser glad ut när jag ringer" Barnbarnen skickar bilder till sin morfar Möjligheten att skicka bilder (vykort) som hyresgästen kan se på surfplattan skapar en känsla av delaktighet
Öka trygghet Minska oro	Intervju med anhörig och personalen	En annan anhörig har känt oro för sin syster (hyresgäst) och "genom videosamtalen har det blivit lugnare för då ser jag hur hon mår. Även om hon har mått dåligt i perioder". Anhörig berättar att hyresgästen har varit väldigt ledsen på kvällen. "Då lånade han tidigare telefonen av personalen och så pratade vi lite. Det är så lite som behövs. Han fick stämningshöjande medicin". Medicineringen har ändrats under testet, men svårt att veta vad det beror på. Anhörig berättar att även om samtalen är korta skapar fram för allt möjligheten att kunna se varandra, trygghet och lugnar oro. Det har hänt att hyresgästen har ringt sin familj och visat upp schampoflaskan och då förstår familjen att de behöver köpa nytt schampo. Hyresgästen har svårt att prata efter en stroke.
Värna om integritet	Intervju med anhörig Intervju med kontaktperson till testperson II	Integriteten ökar Ja, enligt anhörigas upplevelser "Han sköter detta helt självständigt och vi behöver knappt göra något alls"

Målformulering för Anhöriga/familj	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Ökad trygghet	Måluppfyllelse mättes genom: intervjuer med anhöriga och personalen	Ja, familjen upplevde att tryggheten ökade. Att kunna se sin anhöriga skapar trygghet och lugnar mer, än enbart ett vanligt telefonsamtal, speciellt då personer med kognitiv svikt kan ha svårt att uttrycka sitt mående/känslor och behov Att i lugn och ro och när man vill kunna prata och se sin anhörig (hyresgäst) lugnar
Minskad stress	Måluppfyllelse mättes genom: Intervju med anhörig Personalen och barn till anhörige Intervju med familj till hyresgäst I Intervju med arbetsterapeuten	Ja, familjen upplevde att stressen minskade Anhörige upplever inte samtalen som betungande. Hen säger att man inte behöver svara när man inte har tid och det går lätt att ringa upp när man har tid. Anhörige berättar att hen känner sig mer avslappnad och glad. Mindre stressad för att hen kan åka och handla, träffa vänner och fortfarande ha kontakt med sin partner (hyresgästen). Både personalen och anhöriges familj berättar att hen upplevs mindre stressad och gladare. Oron för utmattning minskade Som anhörig upplever man ofta att man inte räcker till (tolkning - dåligt samvete), eftersom man inte kan hälsa på sin anhörige så ofta som man skulle vilja för man till exempel jobbar, eller har andra åtagande. Tack vare lösningen kan man ha kontakt med sin anhöriga ändå. Arbetsterapeuten bekräftar att det känns som att båda testpersonerna är mindre stressade, men om det beror på den nya tekniken eller något annat är svårt att säga. "Kanske har de accepterat att de bor här nu". Det kan vara lättare (känslomässigt) för hyresgästen att avsluta ett videosamtal, än att bli ensam kvar när en när en nära anhörig säger hej då och fysiskt lämnar hyresgästen. Det skapar oro och den oron har minskat när mötet sker via videosamtal.
Behålla vardagskontakten som familj	Måluppfyllelse mättes genom: Intervjuer med anhöriga	"att kunna behålla vardagskontakten som familj är guld värt" Hyresgästen kan delta i familjeaktiviteter genom videosamtal. Anhörige berättar att hen ringer upp hyresgästen från sin promenad med hunden och småpratar lite.

Målformulering för Verksamhet	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Att lösningen fungerar i befintliga miljön	Intervju med arbetsterapeut i verksamheten Intervju med anhörig Fokusgruppssamtal med personalgrupp	Tekniken är lätt att installera och supporten från leverantören fungerade bra. Det gick snabbt att lösa eventuella problem enligt arbetsterapeuten. Nja det är ibland problem med att tekniken inte fungerar för min partner (hyresgästen) och jag upplever inte att personalen vet vad de ska göra. Anhörig berättar att installationen är enkel, men de fick hjälp från företaget. Anhörige nämner behovet av att surfplattan hela tiden laddas för att uppkopplingen ska fungera. Hen tror att personalen skulle behöva ha koll på det, eftersom hyresgästen inte klarar av att sköta det på egen hand. Tekniken är lätt att använda och att stödja hyresgästerna tar inte mycket tid. Däremot saknas det en bra och tydlig lathund som gärna får vara i bildform – då kanske hyresgästerna och anhöriga själva kan lösa ev problem
Ökad kvalitet för hyresgästen och dennes familjer/närstående	Intervju med anhöriga	Ja, utifrån de effekter som anhöriga upplevde
Förbättrad arbetsmiljö för personal Minska stressen på arbetsplatsen	Antagande än så länge Fokusgruppssamtal med personalgrupp samt intervjuer på kontaktpersoner	Svårt att mäta när det är någon enstaka hyresgäst per avdelning som använder tekniken Personalen anger att anhörig som använder tekniken är mindre orolig och det innebär att det blir en lugnare arbetsmiljö Personalen anger att hyresgästerna som använder tekniken är lugnare (gladare) eller att man kan använda tekniken (samtal) vid ökad oro och det innebär att det blir en lugnare arbetsmiljö

Övrigt

Andra observationer som kom fram under testet:

- Öväntat många samtal genomfördes av en av hyresgästerna som deltog i testet.
- Behovet av anpassad kommunikation behöver lyftas fram
- Anhörigas upplevelse av minskad stress
- Det finns smarta enkla lösningar som kan underlätta för personer med funktionshinder
- Tydliga lathundar saknas och är viktiga för att det ska vara enkelt att återställa ev avvikelser i funktionalitet med tekniken

Reflektioner efter genomförande av test

Vilka framgångsfaktorer har ni noterat under processen?

- Att anhöriga kan bidra med ökad kvalitet i vården på många sätt
- Att om tekniken är enkel och lätt att använda kan den ge stort värde
- Att lyssna ordentligt och ge utrymme för anhörigas egen berättelse
- Att det är viktigt med god support och en leverantör som är lyhörd och villig att utveckla produkter utifrån inkomna synpunkter

Har ni stött på några hinder under processen?

Informationssäkerhet

Eftersom tekniken innebär att känsliga personuppgifter inhämtas, kan inte kommunen vara inblandad i själva konto hanteringen. För att lösa detta skapas ett eget konto för familjen som hanteras direkt av leverantören. Kommunen ansvarar inte för personuppgifterna och är inte involverad i vilka som använder tjänsten eller vilken data som skickas mellan användarna.

Lathundar saknades

I testet identifierades behovet av enkla lathundar som bör finnas i anslutning till tekniken i testpersonernas lägenheter. Det har påtalats till leverantören som ska ordna det och det ska finnas information om hur man enkelt får kontakt med supporten. En del av detta är åtgärdat.

Vem ska betala?

Är det de enskilda familjerna som ska stå för kostnaden? Kan lösningen ingå i hjälpmedelscentralens utbud och bli ett förskrivningsbart hjälpmedel? Eller ska kommunen erbjuda tjänsten, eftersom den tydligt frigör resurser enligt t e x Östersunds kommuns beräkningar?

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

- Att det finns intresse från anhöriga av att testa ny teknik
- Stort behov av enkla lösningar som ger kvalitativa för stor effekt för flera intressenter
- Att det behöver vara fler testpersoner som testar för att säkerställa om och hur tekniken påverkar arbetsprocesserna i verksamheten

Utvecklingsområden efter testet:

- Att utöka testet med fler enheter för att undersöka effekterna i verksamheten, hur påverkar tekniken det dagliga arbetet – minskat behov av stöd för samtal med närstående – ökat behov av teknikstöd?
- Undersöka hur personalen förhåller sig till att hjälpa till och hantera lösningen som inte tillhandahålls genom kommunen utan köps in av anhöriga (nya arbetsuppgifter?)
- Kan vi mäta oro, ensamhet och trygghet?
- Att mäta påverkan på arbetsmiljö
- Vilka hinder finns för anhöriga som själva har bekymmer att hantera tekniken?
- Vi vill undersöka frågan om etik och integritet – i testet framkommer integritet som en viktig aspekt för både hyresgäst och anhöriga. Hur kan vi utvärdera värdet av det?
- Kan lösningen bli ett förskrivningsbart hjälpmedel för personer med kognitiva utmaningar?

- Ska kommunen finansiera lösningen? eftersom den minskar personalens arbetsuppgifter som "ständiga växeltelefonister" – nyttokalkyler behöver genomföras som underlag för beslut
- Kan den här lösningen användas som ett digitalt stöd med kommunen som sändare/uppringare för att minska ofrivillig ensamhet?
- Uppskalning pågår – ytterligare tester startas upp (november 2024) med 11 nya tester, som finansieras via statliga medel för att minska ofrivillig ensamhet.

	Innan testet med Loopeli	Innan testet	Under testet (med hjälp av Loopeli)	Under testet
	Antal samtal	Antal kontaktade personer	Antal samtal	Antal kontaktade personer
Testperson 1	0	0	1 per vecka	1
Testperson 2	0	0	3 per dag	3