

Slutrapport Örebro

Digital kommunikationslösning - test III



Rapport sammanställd av:

Annette Gustafsson innovationsledare,
InnoMera Örebro kommun



ÖREBRO

Sammanfattning

Rapporten presenterar resultat från test med en digital kommunikationslösning, Loopeli som testats på ett antal särskilda boenden för äldre, samt hos en person i Bostad med särskild service enligt LSS i Örebro under 2025. Loopeli är en förenklad kommunikationslösning som underlättar för personer med kognitiv svikt eller intellektuell funktionsnedsättning, 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 eller andra utmaningar.

De två första testerna omfattade enbart ett mindre antal hyresgäster med familjer (se slutrapport från de två tidigare testerna med samma lösning) på ett särskilt boende.

Efter de två första testerna fanns ett behov av att utöka testet med fler användare och i flera verksamheter. Därför ansökte kommunen om *statsbidrag för att motverka ofrivillig ensamhet*. Ansökan beviljades och statsbidraget användes till att finansiera detta test.

Testet omfattade totalt 17 hyresgäster med familjer i åtta olika särskilda boenden, samt en person i Bostad med särskild service enligt LSS.

Testpersonerna och deras familjer tillfrågades om de var intresserade att delta i test och de flesta var positiva till att delta i testet.

Alla testpersoner som valdes ut, upplevde stora bekymmer med att självständigt kunna kommunicera med sina närstående. Flera av testpersonerna var i slutet av sina liv och under testperioden avslutades två av testerna på grund av att testpersonerna avled.

Testerna startade i december 2024 och pågick till januari 2026. 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 besväras 46 procent av de som bor på särskilt boende av ensamhet då och då och 24 procent besväras av det ofta.

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

Bakgrund

Verksamhet

Åtta särskilda boenden för äldre och en Bostad med särskild service (enligt LSS) i Örebro kommun

Identifierade behov.

Behoven hos hyresgästerna identifieras av personal och ledning i särskilda boenden för äldre, samt av en God man för personen i LSS boendet.

Behoven är inte unikt för dessa familjer, utan är ett välkänt behov hos familjer där någon drabbas av kognitiv sjukdom eller någon med varaktig funktionsnedsättning. 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 och andra närstående, 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 eller funktionsnedsättning

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 avdelningstelefonen är upptagen eller att personalen inte har tid att svara

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 och andra närstående, kan öka känslan av ensamhet och social isolering

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

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

Hur påverkar problemet/situationen personalen?

Problem och problemförklaring

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 för personalen att hinna med alla individuella behov av kommunikation.

Innebär situationen risker?

Att hyresgästerna mår sämre (oro, ensamhet)

Att anhöriga eller närstående är oroliga och missnöjda

Att personalen upplever stress, för att de inte hinner med

Integritetskränkande 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

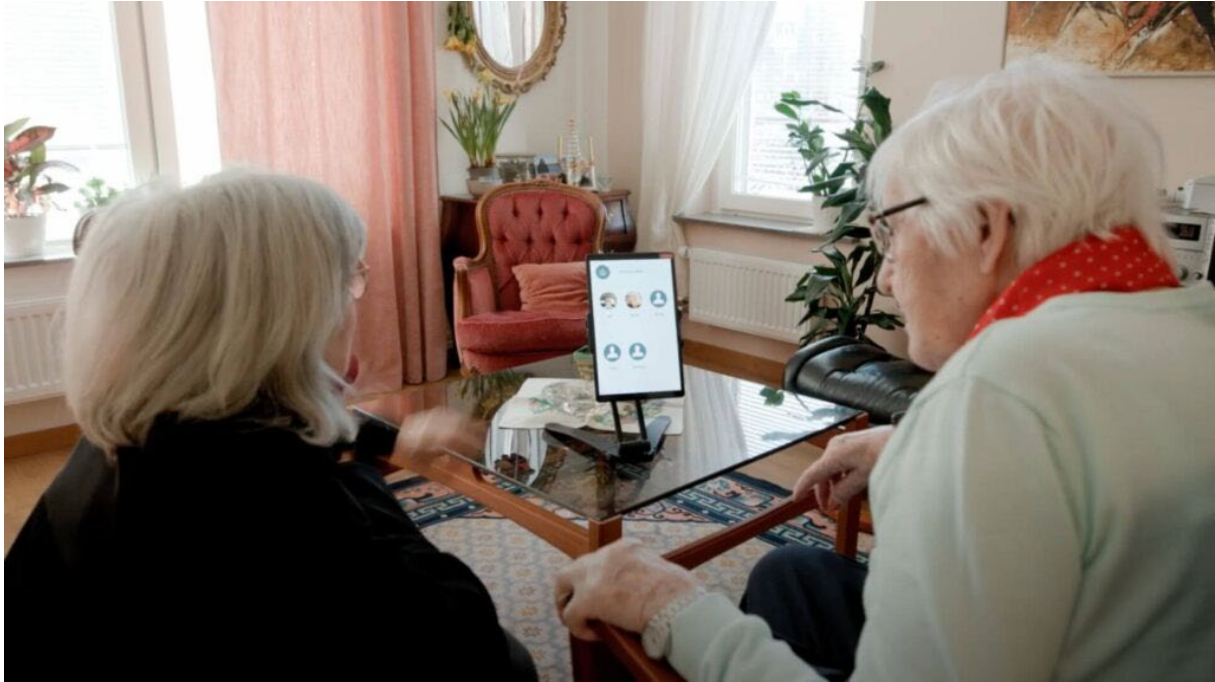
Påverkas arbetsmiljön?

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 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 17 familjer som valts ut av personalen i verksamheten. I slutet av testperioden deltog även en person i Bostad med Särskild Service enligt LSS på initiativ av God man. Testet genomfördes i hyresgästernas lägenheter. Arbetsterapeuter deltog i installationen och följde testet under testperioden.

Tidplan

När genomfördes testet?

- Testet genomfördes mellan december 2024 – januari 2026.

Deltagare

Vilka har testat produkten/tjänsten? Vilka är användare?

- Hyresgäster (16 kvinnor och en man) med respektive familj på särskilda boenden för äldre, samt en kvinna i bostad med särskild service (LSS).
- Arbetsterapeut och kontaktpersonerna till hyresgästerna, samt God man för testet i LSS verksamheten.

Hur många användare har testat produkten/tjänsten?

- 17 hyresgäster med deras familjer, samt arbetsterapeuter (som hjälpte till vid installation), samt en kvinna i Bostad med särskild service enligt LSS.

Resultat av test

I projektet identifierades två huvudintressenter: hyresgästerna och deras anhöriga.

I testet utvärderades hur (om) lösningen fungerade (tekniskt) i den befintliga miljön hyresgästernas lägenhet, 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 närstående 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 direktkontakt Minskad oro Ökad känsla av kontroll
Mål verksamhet	Att lösningen fungerar i befintliga miljön 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 intervjuer med anhöriga och arbetsterapeuter

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	Intervju med anhöriga Intervju med arbetsterapeuter	Ja, enligt anhörigas upplevelser En del anhöriga anger att hyresgästen kan både ringa och svara på samtal utan stora problem. Andra anger att deras närstående behöver stöd i att både ringa upp och svara på samtal. Hyresgäster har möjlighet att kommunicera med flera familjemedlemmar 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 samtalen blir oftast korta. Innan tekniken fanns på plats, kunde ingen av de hyresgästerna som testade tekniken, genomföra ett telefonsamtal utan stöd. Med stöd av tekniken kan en del testpersoner självständigt ringa upp sina kontakter. Det stora flertalet av testpersonerna behöver fortfarande stöd i att ringa upp. Att svara på samtal har varit lättare för testpersonerna, men flera behöver fortfarande stöd i att svara på uppringande samtal. Den stora fördelen är att stödbehovet är litet och när väl samtalet kommit i gång, lämnar personalen hyresgästens lägenhet och samtalet genomförs utan att personalen medverkar. Vilket bidrar till ökad integritet för både hyresgäst och närstående. Ibland handlar det om att boka och ringa varandra vid vissa tidpunkter (varje dag eller vissa veckodagar). Det bidrar till att det blir lättare att nå varandra när det passar båda parter.

Behålla vardagskontakten som familj	Intervju med anhöriga	En del anhöriga tycker att kommunikationen fungerar bra och att hyresgästen och familjen kan ha kontakt när de vill, utan att besvära personalen. Några hyresgäster har flera kontakter via tekniken och kan på så sätt behålla sitt sociala nätverk. En del anhöriga bor i andra länder och de har svårt att hålla kontakten och göra fysiska besök. Anhöriga har ofta dåligt samvete för att de inte besöker sina anhöriga tillräckligt ofta. De 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 många andra arbetsuppgifter. Många av de inblandade anhöriga i testet, 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. Citat från vuxen dotter; <i>"Jag ser att hon (mamma) blir glad av att se mig – om hon ser oss varje dag – kanske vi stannar kvar i hennes minne längre. När hon ser barnbarnen kommer hon ihåg dom. Men om jag bara pratar om barnbarnen kommer hon inte ihåg dom".</i> Anhöriga anger att de ibland försöker nå sin närstående på boendet utan att få svar och samtalen ibland behöver anpassas till anhörigas arbetstider och tidszoner (för anhöriga som bor eller vistas utomlands). I testet har videosamtal genomförts från Spanien, Thailand och Danmark samt från olika platser Sverige. Lösningen har bidragit till att kommunikationen blir lättare och smidigare med hjälp av lösningen trots långa avstånd. <i>"Min mamma vill hellre prata med mig via videosamtalet än i telefonen".</i>
Öka trygghet Minska oro	Intervju med anhörig och personalen	Många anhöriga är oroliga för sina anhöriga på särskilda boenden. Genom att använda videosamtalen har en del av oron minskat. Anhörig berättar att även om samtalen är korta skapar de framför allt möjligheten att kunna se varandra, vilket bidrar till trygghet och lugnar oro.
Värna om integritet	Intervju med anhörig Intervju med kontaktperson till testperson	Integriteten ökar, enligt anhörigas upplevelser <i>"Ibland säger mamma att det här jag säger nu, får du inte berätta för personalen"</i>

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 anhöriga Personalen och barn till anhörige	Ja, familjen upplevde att stressen minskade Anhörige upplever inte samtalen som betungande. 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.
Behålla vardagskontakten som familj	Måluppfyllelse mättes genom: Intervjuer med anhöriga	<i>"att kunna behålla vardagskontakten har varit våldigt skönt, Tack för att vi fick delta i testet, även om det var i slutet av mamma liv".</i> Flera av testpersonerna var i livets slutskede och avled under testet. Några av de anhöriga kunde via videosamtalen följa sin närståendes sista tid, trots långa avstånd.

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 Intervju med personal	Tekniken är lätt att installera och anhöriga har fått hjälp från supporten när det har behövts. Det gick snabbt att lösa eventuella problem enligt arbetsterapeuten. <i>"Jag har lagt in samtalen som en rutin i MCSS för att samtalen inte ska glömmas bort. Det har fungerat bra här".</i> <i>"Nja det är ibland problem med att tekniken inte fungerar för vår närstående och det kan ta tid att få hjälp med att avhjälpa felet".</i> <i>"Det är dåligt ljud i samtalet och det kan vara svårt för hyresgästen att sitta rätt framför surfplattan så att hen syns i videosamtalet med anhöriga".</i> Tekniken är lätt att använda och att stödja hyresgästerna tar inte mycket tid. Flera av hyresgästerna har problem med nedsatt hörsel och ibland har de svårt att höra vad som sägs i videosamtalet.
Ökad kvalitet för hyresgästen och dennes familjer/närstående	Intervju med anhöriga	Ja, utifrån de effekter som anhöriga upplevde
Förbättrad arbetsmiljö för personal	Antagande än så länge	Svårt att mäta när det är någon enstaka hyresgäst per avdelning som använder tekniken
Minska stressen på arbetsplatsen	Intervjuer med personal	Personalen anger att anhöriga ibland ställer krav på att genomföra videosamtal vid vissa tider som ibland kan vara svårt att tillgodose. Personalen anger att hyresgästerna som är ledsna på kvällen mår bättre när de får kontakt med sina anhöriga via ett videosamtal. <i>"Ibland känns det som att videosamtalen är mer för de anhöriga än för hyresgästen".</i>

Övrigt

Andra observationer som kom fram under testet:

- Öväntat många samtal genomfördes av en av hyresgästerna som deltog i testet.
- Behovet av anpassad kommunikation är stort för målgruppen
- Anhörigas upplevelse av minskad stress
- Det finns smarta enkla kommunikationslösningar som kan underlätta för personer med funktionshinder att bibehålla kontakter med närstående oavsett avstånd

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?

Vem ska betala?

I slutet av testet beslutade ledningen för Särskilda boenden i Örebro kommun att inte ta över fortsatt finansiering av användning av lösningen.

Det innebar att testpersonerna och deras familjer fick frågan om de ville ta över kostnaden för familjens testkonto. Av de totalt 18 personer som deltagit i testet beslutade tre av testpersonerna/familjerna, att själva ta över kontot som ett privat abonnemang och betala för fortsatt användning.

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

- Att det finns ett stort intresse från anhöriga av att testa ny teknik
- Stort behov av enkla lösningar som kan bidra till att det digitala utanförskapet minskar

Utvecklingsområden efter testet:

- 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 lösningar som bidrar till självständig kommunikation bli ett förskrivningsbart hjälpmedel för personer med kognitiva utmaningar? Dialog med Centrum för hjälpmedel – vem ansvarar för att digitala hjälpmedel som dessa når ut till målgruppen med behoven?
- I en av verksamheter med inriktning döva och hörselskadade pågår dialog om eventuell fortsatt finansiering för just den målgruppen – i nuläget oklart vad resultatet blir.
- Kan lösningar som den här som testats, användas som ett digitalt stöd med kommunen som sändare/uppringare för att minska ofrivillig ensamhet? Särskilt när det inte finns anhöriga runt den enskilde?