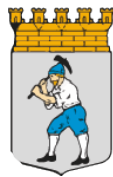


Slutrapport Askersund

Trygghetskamera



Askersunds
KOMMUN

Slutrapport

Bakgrund

Verksamhet

Testet utförs i hemtjänsten, en brukare är boende i statsmiljö och en brukare är boende på landsbygden.

Identifierade behov

Här nedan kommer det beskrivas utifrån båda verksamheterna då båda har ganska identiska utmaningar. Det som skiljer är att det ena är ett särskilt boende med boende dygnet runt och den andra verksamheten är en demensdagverksamhet med deltagare under dagtid.

Vad handlar utmaningen om?	Utmaning och förklaring Förvaltningen vill satsa mer på välfärdsteknik och digitalisering och vill därför undersöka hur det skulle se ut med digitala tillsynsbesök genom trygghetskameror. Verksamheten har behov av att använda sina resurser på bästa sätt, personalen har många brukare att besöka varje natt men även larm att åka på som inte går att förutse när och var, vilket innebär en stressig arbetsmiljö och brukare upplever att de både blir störda av att personalen tittar till de samt att de önskar fler tillsynsbesök vilket är svårt att tillgodose i dagsläget, i alla fall med fysisk personal.	
Hur påverkar utmaningen/situationen deltagaren?	Utmaning och beskrivning - Brukaren får en störd nattsömn när personal kommer in i hemmet under natten - Det blir endast en ögonblicksbild av hur brukaren mår vilket känns otryggt. Det är Svårt att få till mer än ett fysiskt tillsynsbesök per natt - Brukaren kan inte själv påverka tiden för tillsynen och annat kan komma emellan t ex larm från annan brukare - Brukaren upplever obehag av att veta att personal tittar när brukaren sover	Effekter - Bättre nattsömn för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Tryggare vård och omsorg med fler tillsynsbesök än innan, det är lättare att upptäcka avvikande beteenden/händelser med fler tillsynsbesök vilket ger en säkrare vård. - Finns det mer tid till andra brukare som har ett större vårdbehov är möjlighet till att lära känna brukarna lättare. Vilket kan leda till att det blir enklare att upptäcka avvikande symptom/beteenden hos brukarna än innan - Mindre obehag/oro för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Generellt kan digital tillsyn skapa ökad trygghet, självständighet och integritet för brukarna

Hur påverkar utmaning/situationen verksamheten?	- Personal har det ofta stressigt och upplever ibland små möjligheter till att ta pauser under natten. Vissa nätter är det många larm vilket gör att det blir stressigt både att hinna med ordinarie insats och larmen utöver. Att uppleva stress och att inte hinna med som man ska innebär en negativ arbetsmiljö för personalen - Nattpersonalen har även ansvar för hela kommunen vilket innebär att det är många timmar i bilen och ute på vägarna vilket dels är påfrestande för personalen och innebär en negativ påverkan på miljön samt stora bränslekostnader - Det finns/kommer finnas ett ökat vårdbehov och fler äldre inom de närmsta åren vilket är påfrestande för alla verksamheter inom välfärden och därför behöver vi hitta lösningar som kan fortsätta erbjuda en trygg och säker vård trots fler äldre	- Mindre stress och möjlighet till fler pauser ger en förbättrad arbetsmiljö för personalen vilket även höjer kvalitén på verksamheten - Minskad risk för olyckor ute på vägarna med minskad bilkörning samt minskade bränslekostnader och minskad miljöpåverkan - Digital tillsyn innebär även ökad effektivisering av verksamheten eftersom fler insatser i hemmet kan utföras av samma bemanning som innan med hjälp av en trygghetskamera
Hur påverkar utmaning/situationen personalen?	- Personal har det ofta stressigt och upplever ibland små möjligheter till att ta pauser under natten. Vissa nätter är det många larm vilket gör att det blir stressigt både att hinna med ordinarie insats och larmen utöver. Att uppleva stress och att inte hinna med som man ska innebär en negativ arbetsmiljö för personalen - Nattpersonalen har ansvar för hela kommunen vilket innebär att det är många timmar i bilen och ute på vägarna vilket är påfrestande på kroppen och en ökad risk för olyckor när mycket tid spenderas ute på mörka vägar	- Mindre stress och möjlighet till fler pauser ger en ökad återhämtning för personalen och en förbättrad arbetsmiljö - Färre besök innebär minskad tid i bilarna, mindre i och ur vilket minskar belastningen på kroppen samt mindre risk för olyckor ute på vägarna vilket ger en säkrare och bättre arbetsmiljö för personalen - Med färre rutinmässiga (tillsynsbesök) besök att utföra finns det mer tid till andra brukare som har ett större vårdbehov samt möjlighet till att lära känna brukarna lättare

Produkt/tjänst som har testats

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?
Trygghetskamera/ digital tillsyn	Tunstall	Egen kontakt med företag/redan befintligt avtal	Tjänsten kostar 695:- /trygghetskamera/ månad Samt 10:- för varje tillsyn via trygghetskameran

Lösningen som har testats är två stycken trygghetskameror med syfte att utföra tillsyn på distans nattetid hemma hos brukare som vanligtvis har fysisk tillsyn via kommunens nattpatrull. Syftet med lösningen är främst att ge testpersonerna en tryggare tillvaro, bättre nattsömn och en ökad integritet men också att försöka skapa en positiv syn på trygghetskameror för medborgare i Askersunds kommun.

Syftet är också minskad restid, att de finns möjlighet till fler pauser mellan besöken och att personalen kan ge andra brukare med ett större vårdbehov ökad omsorg.



Kontext som testet genomförs i

Testet har genomförts i två olika personers ordinarie hem. Båda personerna har hemtjänst och tillsyn av personal nattetid sedan innan.

Tidplan

- Utbildning: var redan genomförd sedan innan
- Planering/förberedelse: september 2022

- Testperiod: oktober 2022-februari 2023
- Utvärdering: april-maj 2023
- Slutrapport färdigställd: juni 2023

Deltagare

- De som har testat digital tillsyn via trygghetskamera är två kvinnliga brukare tillhörande hemtjänsten i Askersunds kommun, under fyra månaders tid
- Övriga deltagare i testet är personalen i nattpatrullen, larminstallatören, enhetschef för nattpatrullen och larminstallatör samt test/innovationsledaren

Resultat av test

Mål och effekter

- Klistra in målformuleringar och effekter från testplan.

Målgrupp/användare	Målformulering	Effekter
Mål brukare	Att testpersonerna upplever att digital tillsyn fungerar minst lika bra eller bättre jämfört med de fysiska tillsynsbesöken när sista mätningen genomförs	- Trygghetskamera anses som ett fullgott alternativ vilket kan innebära ökad trygghet, självständighet och självbestämmande för brukaren - Bättre nattsömn för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Tryggare vård och omsorg med fler tillsynsbesök än innan, det är lättare att upptäcka avvikande beteenden/händelser med fler tillsynsbesök vilket ger en säkrare vård. - Mindre obehag/oro för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Ökad trygghet ger brukaren en bättre vardag och ökad livskvalité
Mål brukare	Att testpersonerna upplever samma trygghet eller en ökad trygghet med digitala tillsynsbesök jämfört med de fysiska tillsynsbesök när sista mätningen genomförs	- Ökad trygghet ger brukaren ett ökat välmående, en bättre tillvaro och ökad livskvalité

Mål personal	Att personalens förväntningar på trygghetskameran är minst lika bra eller bättre när sista mätningen genomförs	- Känner personalen tilltro till digital tillsyn innebär det att personalen litar på att trygghetskameran kan ge samma effekter som personalen ger vilket kan ge minskad stress och möjlighet till fler pauser vilket ger en ökad återhämtning och därmed en förbättrad arbetsmiljö - Färre besök för personalen innebär även minskad tid i bilarna, mindre i och ur vilket minskar belastningen på kroppen samt mindre risk för olyckor ute på vägarna vilket ger en säkrare och bättre arbetsmiljö för personalen - Med färre rutinmässiga (tillsynsbesök) besök att utföra finns det mer tid till andra brukare som har ett större vårdbehov samt möjlighet till att lära känna brukarna enklare än innan
Mål personal	Att personalens förväntningar är minst lika bra eller bättre för brukarnas del när sista mätningen genomförs	- Känner personalen en fortsatt tilltro till digital tillsyn innebär det att personalen litar på att trygghetskameran kan ge samma effekter som personalen ger betyder det att både personal och brukare kan få en bättre och tryggare tillvaro tack vare trygghetskamerorna. - Trygga och bra lösningar gör även att verksamheten upplevs kvalitativ och säker och det ger även en känsla av positiv verksamhetsutveckling vilket är viktigt att känna på sin arbetsplats
Mål personal	Att personalen kan ta lika många eller fler pauser när sista mätningen genomförs	- Mindre stress och möjlighet till fler pauser ger en ökad återhämtning för personalen och en förbättrad arbetsmiljö
Mål personal	Att personalen känner lika eller mindre stress när sista mätningen genomförs	- Mindre stress och möjlighet till fler pauser ger en ökad återhämtning för personalen och en förbättrad arbetsmiljö
Mål personal	Att personalen känner att de har lika mycket tid hemma hos brukarna eller mer när sista mätningen genomförs	- Med färre rutinmässiga besök att utföra finns det mer tid till andra brukare som har ett större vårdbehov samt möjlighet till att lära känna brukarna enklare vilket innebär att personalen lättare

		kan upptäcka förändrade beteenden hos brukarna - Tillräckligt med tid hemma hos brukarna innebär mindre stress vilket förbättrar arbetsmiljön
Mål verksamhet	Att personal och brukare upplever digitala tillsyn är minst lika bra eller bättre än fysisk tillsyn	- Fungerar digital tillsyn lika bra eller bättre som fysisk tillsyn innebär det att en trygghetskamera är ett fullgott alternativ till fysisk personal vilket innebär att organisationen enklare kan ta vara på de resurser som finns och ge vård och omsorg till de med störst behov - Arbetsmiljön förbättras för personalen med fler pauser och mindre stress vilket även höjer kvalitén på verksamheten - Det innebär även en minskad risk för olyckor ute på vägarna med färre besök vilket även innebär minskade bränslekostnader och minskad miljöpåverkan
Mål brukare	Att testpersonerna upplever att digital tillsyn fungerar minst lika bra eller bättre jämfört med de fysiska tillsynsbesöken när sista mätningen genomförs	- Trygghetskamera anses som ett fullgott alternativ vilket kan innebära ökad trygghet, självständighet och självbestämmande för brukaren - Bättre nattsömn för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Tryggare vård och omsorg med fler tillsynsbesök än innan, det är lättare att upptäcka avvikande beteenden/händelser med fler tillsynsbesök vilket ger en säkrare vård. - Mindre obehag/oro för brukaren vilket ger brukaren ett ökat välmående - Ökad trygghet ger brukaren en bättre vardag och ökad livskvalité
Mål brukare	Att testpersonerna upplever samma trygghet eller en ökad trygghet med digitala tillsynsbesök jämfört med de fysiska tillsynsbesök när sista mätningen genomförs	- Ökad trygghet ger brukaren ett ökat välmående, en bättre tillvaro och ökad livskvalité

Måluppfyllelse

Målformulering	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Mål brukare Att testpersonerna/brukarna upplever att digitala tillsynsbesöket fungerar minst lika bra eller bättre när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått
Mål brukare Att testpersonen/brukaren upplever trygghetskänslan minst lika bra eller bättre med digitala tillsynsbesök som fysiska tillsynsbesök när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått
Mål brukare Att testpersonerna upplever sin integritet lika lite påverkad eller ännu mindre påverkad med digital tillsyn när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått
Mål personal Att personalens förväntningar på trygghetskameran är minst lika bra eller bättre när sista mätningen genomförs	Enkät	Målet är uppnått
Mål personal Att personalens förväntningar på trygghetskameran är minst lika bra eller bättre för brukarnas del när sista mätningen genomförs	Enkät	Målet är delvis uppnått
Mål personal Att personalen kan ta lika många eller fler pauser när sista mätningen genomförs	Enkät	Målet är uppnått
Mål personal Att personalen känner lika eller mindre stress när sista mätningen genomförs	Enkät	Målet är uppnått
Mål verksamhet Att personal och brukare upplever att digital tillsyn är	Enkät brukare och personal samt intervju med brukare	Målet är delvis uppnått Båda brukarna uppger att de är våldigt nöjda med trygghetskameran

minst lika bra eller bättre än fysisk tillsyn		och att de inte vill gå tillbaka till fysisk tillsyn Fem personal har svarat på utvärderingen och svarar - föredrar både trygghetskamera och fysisk tillsyn -föredrar trygghetskamera när det endast är tillsynsbesök -Passar nog inte för alla, är jättebra där det endast är tillsyn -Passar bra hos de som kan larma själva
Mål brukare Att testpersonerna/brukarna upplever att digitala tillsynsbesöket fungerar minst lika bra eller bättre när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått
Mål brukare Att testpersonen/brukaren upplever trygghetskänslan minst lika bra eller bättre med digitala tillsynsbesök som fysiska tillsynsbesök när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått
Mål brukare Att testpersonerna upplever sin integritet lika lite påverkad eller ännu mindre påverkad med digital tillsyn när sista mätningen genomförs	Enkät och intervju	Målet är uppnått

Övrigt

Det var mycket svårt att få in utvärderingsenkäterna från nattpersonalen. Det tog närmare fyra månader innan det inkom tillräcklig många så att det faktiskt gick att analysera svaren och få fram ett resultat som speglade personalens åsikter.

Varför det har tagit personalen så långt tid att svara på den sista utvärderingen är inte klarlagt men innovationsledaren har upplevt att det är mycket svårt att få till en dialog med nattpersonalen. En anledning skulle kunna vara att man arbetar motsatta arbetstider, att enkäterna blivit nedprioriterade av larm eller andra verksamhetsmoment eller att de blivit undanlagda och bortglömda. Dock har enhetschef blivit påmind och ombedd att prata med gruppen ett antal gånger men utan större resultat.

Reflektioner efter genomförande av test

Vilka framgångsfaktorer har ni noterat under processen?

- Tekniken är så pass enkel att hantera att även test/innovationsledaren klarade av att installera en trygghetskamera på egen hand, utan utbildning av leverantör eller installatör

- Larminstallatören hade redan utbildning och var väl insatt i tekniken, hanteringen och beställningen av trygghetskameror vilket underlättade hela processen och starten av testet
- Leverantören har varit väldigt tillmötesgående och alltid funnits till hands när det funnits funderingar och frågor. Det har även varit väldigt smidigt att ändra och lägga till tider för tillsynsbesök under testets gång
- En av testpersonerna var väldigt skeptisk från början men valde att testa vilket resulterade att brukaren nu inte vill gå tillbaka till fysisk tillsyn från nattpersonalen
- De två testpersonerna är båda mycket nöjda med sin trygghetskamera men av helt olika anledningar. Den ena på grund av att den slipper bli störd på natten och den andra för att den kan få fler tillsynsbesök än innan
- Att ha flera olika mätmetoder är alltid en framgångsfaktor. Dels för att det kan ge mer tyngd i resultat men också för att det alltid finns resultat att ta del av om någon metod av någon anledning inte skulle fungera
- Nattpersonalen har varit väldigt positiva till att testa trygghetskamerorna, både för sin del och för brukarnas del vilket ger en positiv bild till andra brukare, personal och anhöriga
- All personal, både dag och nattpersonal blev informerade om vad som skulle ske i god tid innan testet startade samt information om varför testet skulle genomföras. Detta ledde till positiva kommentarer från dag- och kvällspersonalen som kände sig mer involverade
- Alla rutiner fanns på plats innan testet startade vilket både underlättade för personal och test/innovationsledare samt att det skapade trygghet för brukarna
- Det fanns mycket material att ta del av om trygghetskameror vilket underlättade mycket. T ex gällande kameraanvändning, konsekvensskyddsbedömning och skyltning

- Tack vare information från flera olika källor och omvärldsbevakning beslöt vi oss för att ta fram en egen skylt med information om att det finns en trygghetskamera i hemmet som under särskilda tider kan ta upp bild och ljudmaterial samt information om vem som kan kontaktas om så önskas.

- Vi valde att kalla kamerorna för just "trygghetskameror" för att skapa en positiv och trygg känsla av ordet och tekniken. I förvaltningen används även ordet "trygghetslarm" för de larm som brukarna använder för att kalla på hjälp vilket gjorde att ordet "trygghetskamera" kändes passande ur den aspekten också

Har ni stött på några hinder under processen?

- Det var många brukare som blev erbjudna att testa en trygghetskamera men endast två tackade ja, en tredje anslöt när testet precis avslutats. Anledningen till att de tackade nej var av flera anledningar men den främsta anledningen var att de inte ville bli av med den sociala kontakten som fysiska tillsynsbesök innebär. Det fanns även viss skepsis mot trygghetskameran och framförallt tekniken, att det inte går att lita på teknik fullt ut samt att vissa brukare inte ville vara "först ut" att prova tekniken utan ville avvakta
- När brukare blev tillfrågade om att medverka var det i vissa fall brukarnas anhöriga som var en stoppkloss för en ev. medverkan då det egentligen var den anhörige som var negativt inställd till trygghetskameran och inte brukaren
- Det har varit väldigt svårt att få in svar på utvärderingsenkäterna från nattpersonalen. Det tog närmare fyra månader innan fem enkäter hade kommit in

- Det har varit svårt att få till en dialog med nattpersonalen eftersom innovations/testledaren och personalen arbetar motsatta tider och inte träffar varandra under arbetstid

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

- Att information och alla rutiner var på plats innan testet startade igång vilket underlättade mycket eftersom alla inblandade visste vad som skulle göras, vem som skulle göra vad och att det fanns svar på
- Att informera i god tid och gärna flera gånger om både tekniken/lösningen och arbetssätt. Det är viktigt att informera alla som kan tänkas komma i kontakt med testet, brukare, personal, anhöriga. Det är viktigt att syftet och mål har framgått till alla berörda. Låt det sjunka in och informera sedan igen. Besvara alla frågor som ställs/be om frågor och funderingar för att verkligen förstå hur mottagaren känner
- Det är viktigt att personal förstår syftet med tekniken/lösningen och att de pratar/agerar positivt och professionellt kring lösningen så att brukare, anhöriga och annan personal kan få en positiv bild/bilda sig en egen uppfattning om tekniken/lösningen
- Att omvärldsbevaka ordentligt innan ett test startar igång. Det sparar mycket tid och energi och ger bättre förutsättningarna att lyckas
- Mätmetoder är viktigt, ha gärna flera olika ifall det inte blir som tänkt gällande insamling av svar
- Engagerad personal/verksamhet ökar chanserna för ett lyckat test
- Kan innovationsledaren medverka i verksamheten kontinuerligt/när aktivitet utförs är det positivt och ökar chanserna till ett bra test och en bra utvärdering
- Allt kommer inte att gå exakt som planerat, ha därför lite extra tid tillgodo och gå in med inställningen att saker kommer behöva korrigeras under tiden
- En av de största lärdomarna att ta med till framtida test/projekt är att verkligen säkerställa att alla medverkande vet vem som ansvarar för vad och vad som kommer krävas av respektive funktion och vilka moment som ska utföras av vem och att göra detta innan testet startar för att verkligen få till ett lyckat test och för att kunna knyta ihop säcken och kunna påvisa vad testet faktiskt har gett när testperioden är slut

Andra reflektioner/fynd

- Arbetsmiljön/stress har både minskat och ökat. Stressen har minskat genom att personalen inte har lika mycket restid och därmed kan flera pauser tas och mer återhämtning kan fås mellan besöken. Stressen har däremot ökat på grund av en trasig kamera som gjort att personalen får fler samtal från trygghetscentralen, de behöver åka hem till brukaren oftare än innan och brukaren upplevs mindre trygg när trygghetskameran inte fungerar. Det har även tagit tid att laga/ordna en ny kamera enligt personalens kommentarer på enkäterna.

- Detta var inget som vi förväntade oss innan och inget som vi tog med i riskanalysen som gjordes innan testet startade. Detta är något som organisationen behöver ta tag i och ordna så att inte arbetsmiljön blir sämre för personalen på grund av en trasig kamera och att brukaren kan få uppleva ökad trygghet igen

- Personal och brukare har olika syn på hur besöken med trygghetskameran ska vara utformade, både gällande hur många besök och vilka typer av besök som ska genomföras med en trygghetskamera. Brukaren upplever sig tryggare med fler tillsynsbesök per natt och upplever att det blivit en markant förbättring med trygghetskameran medan personal upplever att det blivit fler samtal från larmcentralen om att något inte står rätt till sen brukaren fått trygghetskameran. Personalen anser att det endast ska vara rena tillsynsbesök via trygghetskameran, ej tillsynsbesök med trygghetskameran för medicinska anledningar t ex.

- Detta var inget vi förväntade oss innan och inget som vi tog med i riskanalysen. Detta är också något som organisationen behöver ta ställningen till och göra ett övervägande/utforma en lösning som kan passa båda parterna. Förslagsvis ges både parterna möjlighet att berätta mer om sin syn på saken och komma med förslag på hur en eventuell förändring skulle kunna se ut för att situationen skall bli bättre

- Under testets gång uppmärksammades det att de personer som medverkat i testet inte har tillsyn som en beviljad insats, en av de har endast toalettbesök som beviljad insats och en av de har inga beviljade insatser nattetid. Trots detta så har det legat tillsyn inplanerat varje natt under flera års tid. Det upptäcktes även att det var flera andra brukare (som inte medverkar i testet) med inplanerade tillsynsbesök som inte har insatsen beviljad. Istället har brukarna andra insatser beviljade, t ex toalettbesök, som på något sätt blivit till ett tillsynsbesök i nattpatrullens planering

- Hur detta är gått till är inte helt klarlagt ännu men det är under utredning för att se till att brukarna i hemtjänsten har beslut på rätt insats och att rätt insats utförs

- Testet har spridit sig så pass mycket att det har gjorts ett tidningsreportage tillsammans med en av testpersonerna och test/innovationsledaren för att sprida trygghetskameror och de positiva effekter som upplevts under testet
- Eftersom det var så pass många brukare som blev erbjudna att testa en trygghetskamera men endast två tackade ja med främsta anledning att de inte ville bli av med den sociala kontakten (trots att den "erbjuds" nattetid) vet vi att det finns ett stort behov av social kontakt för brukarna med hemtjänst.

- Det behöver troligtvis erbjudas andra typer av sociala sammanhang för att brukarna ska känna sig manade att tacka ja till digital tillsyn via en trygghetskamera.

Bilagor

Bilaga 1 [Bilaga 1 testpersoner och personal.docx](#)

Kommentarer brukare och personal

Bilaga 2 [Bilaga 2 enkät brukare.docx](#)

Undersökning/enkät brukare

Bilaga 3 [Bilaga 3 trygghetskamera enkät formulär personal.docx](#)

Undersökning/enkät personal

Bilaga 4 [Riskanalys Trygghetskamera askersund.pdf](#)

Riskanalys

Bilaga 5 [skyltning trygghetskamera](#)

Skyltning

Bilaga 6 [Avtal och Samtycke till Trygghetskamera.docx](#)

Samtycke

Bilaga 7 [Handlingsplan för personer med trygghetskamera.docx](#)

Handlingsplan

Bilaga 8 [Reservrutin.docx](#)

Reservrutin

Bilaga 9 [Information om digital tillsyn via trygghetskamera](#)

Information om trygghetskamera

Bilaga 10 [Vägledning digital tillsyn SKR.pdf](#)

SKR Vägledning digital tillsyn