

Slutrapport Örebro

Digital kommunikationslösning



Rapportskribenter:

Annette Gustafsson innovationsledare,
InnoMera Örebro kommun

Ella Kolkowska, forskare Örebro
universitet



Sammanfattning

Rapporten presenterar resultat från test med en digital kommunikationslösning, Loopeli som testats på ett vård- och omsorgsboende 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 lösningen identifierades av en familj med en nyinflyttad anhörig i ett vård och omsorgsboende. Familjen kontaktade verksamhetens arbetsterapeut och ledningen beslutade att genomföra ett avgränsat test under en begränsad tid.

Familjen upplevde stora bekymmer med att kunna kommunicera med sin närstående, som inte längre kunde använda telefon. De blev väldigt oroliga och ville testa den nya lösningen som de sett på TVs "Draknästet".

Testet startade i juni 2023 och pågick under hösten 2023 fram till årsskiftet Utvärderingen skedde genom djupintervju med en familjemedlem och arbetsterapeut i verksamheten.

Följande slutsatser identifierades:

- 1) Det finns stort behov av enkla kommunikationslösningar för personer med kognitiv svikt och deras familjer och närstående – samtidigt som tekniken kan avlasta personalen
- 2) När tekniken är tillräcklig enkel ger den många kvalitativa värden som ökad trygghet, självständighet samt minskad ensamhet.

Bakgrund

Verksamhet

Vård och omsorgsboende i Örebro

Identifierade behov.

Behovet identifieras av en familj med nyinflyttad anhörig på vård och omsorgsboende.

Behovet är inte unikt för denna familj, 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 helt beroende av personal för att kunna kommunicera och ha kontakt. 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 ensamhet.

Vad handlar problemet om?

Problem och problemförklaring

Vad är problemet?

Att kommunicera med kognitiv svikt

Det är svårt att använda smarta telefoner

Att inte kunna prata med sina närmaste

Det är svårt att ge individuellt stöd i att kommunicera på ett vård och omsorgsboende

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 mistolka vissa saker och att det är svårt att vara intim med sin anhörig eller prata fritt

Att pesonen med kognitivsvikt som har en egen teleon kan bli lurad av bedragare/försäljare

Hur vet vi att det är ett problem?

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

Varför är det ett problem?

Dagens teknik för att kommunicera via smarta telefoner är avancerad och särskilt svårt att hantera självständigt, med kognitiv sjukdom eller andra funktionsnedsättningar som te x motorisk nedsättning

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

Att sakna vardagskontakten med sin familj kan öka känslan av ensamhet

Hur påverkar problemet/situationen personalen?

Problem och problemförklaring

Personalen behöver hjälpa till vid kommunikation och ibland vara närvarande vid samtalen som kan upplevas som integritetskränkande

Personalen behöver hantera anhörigas och hyresgästernas oro och otrygghet

Påverkas arbetsmiljö?

Ja,

Personalen blir ofta länken mellan hyresgäster och anhöriga och andra närstående, vars behov av kommunikation är svåra att tillgodose.

Personalen kan uppleva etiska dilemman som skapar stress: vad ska de prioritera? Telefonsamtalet med anhöriga eller omvårdnad eller samtal med hyresgäster som upplever ensamhet?

Hyresgäster kan vara oroliga, stressade och behöver lugnas ner vilket skapar mer arbete och mer stress. Det blir en ond cirkel som sprider sig.

Försvåras eller underlättas
arbetet av situationen?

Ja, arbetet försvåras, svårt att hinna med alla individuella behov av kommunikation

Innebär situationen risker?

Att hyresgästerna mår sämre (oro, ensamhet)

Att anhöriga är oroliga och även 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

Påverkas effektivitet?

Ja det blir extra arbetsuppgifter som belastar personalen i onödan

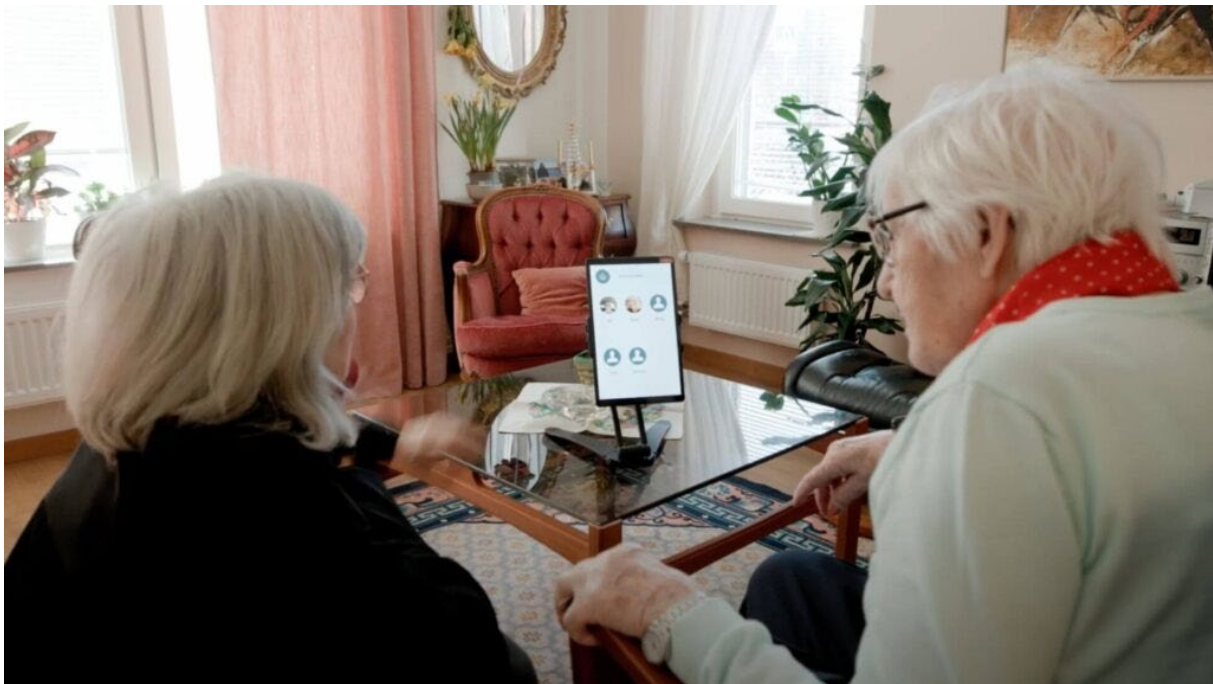
Påverkas arbetsmiljön?

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 i paddor. Appen är enkel att använda och användaren kan svara genom att trycka på en knapp i en uppsatt padda och då kommer samtalen direkt in i tex paddan. Användaren kan också ringa på ett enkelt sätt, genom att klicka på en bild av en anhörig. Användaren kan enbart ringa de kontakter som är inlagda i appen. Det går att skicka bilder och direktsänd video. Det går att begränsa vilka 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	Nej



Kontext som testet genomförs i

I vilka miljöer/sammanhang genomfördes testet?

- I testet deltog familjen som själva initierat testet. Testet genomfördes i hyresvärdens lägenhet. Arbetsterapeut deltog i installationen och följde testet under testperioden.

Tidplan

När genomfördes testet?

- Testet genomfördes mellan juni 2023 – december 2023.

Deltagare

Vilka har testat produkten/tjänsten? Vilka är användare?

- En familj med familjemedlem som är hyresgäst på Vård- och omsorgsboendet
- Arbetsterapeut

Hur många användare har testat produkten/tjänsten?

- 1 hyresgäster och familjen, samt arbetsterapeuten (som hjälpte till vid installation)

Resultat av test

I projektet identifierades två viktiga intressentgrupper: hyresgästen och dennes anhöriga.

I testet utvärderades hur (om) lösningen fungerade (tekniskt) i den befintliga miljön på avdelningen samt hur den 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	Bättre och enklare kontakt med familj Ökad känsla av trygghet Få stöd direkt via tekniken Stödja den enskildes rätt till integritet
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 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	Ökad effektivitet Ökad nöjdhet Ökad trivsel och känsla av kontroll och att insatserna görs när det verkligen behövs

	(uppfylls när målen för personalen och hyresgästerna uppfylls)	
--	----------------------------------------------------------------	--

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	<p>Intervju med anhörig samt observation</p> <p>Intervju med arbetsterapeut</p>	<p>Ja, enligt anhörigas upplevelser</p> <p>Anhörige upplever att hyresgästen kan både ringa och svara på samtal utan problem.</p> <p>Hyresgäster har möjlighet att kommunicera med flera familjemedlemmar</p> <p>Anhörige tycker att kommunikationen fungerar bra och att hyresgästen och familjen kan ha kontakt utan problem och när de vill.</p> <p>När någon i familjen är upptagen, kan andra i familjen ta emot samtalet</p> <p>Anhörige önskar att det fanns möjlighet att ringa direkt till hyresgästen utan att denne behövde svara. Idag är det inget problem för hyresgästen att svara på samtalet, men det skulle kunna vara ett problem när hyresgästens tillsånd försämras.</p> <p>Arbetsterapeuten berättar att med hjälp av lösningen har hyresgästen ökad möjlighet till kommunikation.</p> <p>I vanliga fall hjälper personalen till vid kommunikation (håller telefoner och är med vid samtalet)</p> <p>Det är samma telefoner som man använder till larm och det kan komma ett larm mitt under samtalet som stressar både hyresgästen (för det börjar brusar i telefonen) som måste avsluta samtalet och personalen som behöver gå och svara på larm.</p> <p>I vanliga fall (utan hjälpmedlet) har man planerade samtal, samtalen blir oftast korta.</p> <p>Anhöriga har ofta dåligt samvete att de inte besöker sina anhöriga tillräckligt ofta och vill ha kontakt på telefon som inte alltid är lätt, pga</p>

		<p>arbetsbelastning och andra arbetsuppgifter som personalen har.</p> <p>Därför blir kommunikationen lättare och smidigare med hjälp av lösningen.</p>
Behålla vardagskontakten som familj	Intervju med anhörig	<p>Ja, enligt anhörigas upplevelser</p> <p>Hyresgästen kan delta i familjeaktiviteter genom videosamtal. Anhörig berättar att de ringer upp hyresgästen från utflykter och andra familjeaktiviteter så hen kan vara delaktig</p> <p>Anhörig berättar att ibland är videosamtalet inkopplat och de (hen och hyresgästen) gör sina saker på var sitt håll (en hemma och hen i sin lägenhet på boendet), men de har en känsla av samhörighet och en gemensam vardag.</p> <p>Möjligheten att skicka bilder (vykort) som hyresgästen kan se på paddan skapar en känsla av delaktighet</p>
Öka trygghet Minska oro	Intervju med anhörig Intervju med arbetsterapeut	<p>Ja, enligt anhörigas upplevelser</p> <p>Anhörige berättar att hyresgästen ringer ibland på kvällen eller när hen inte kan sova för att hen känner sig ensam och orolig. Genom videosamtal skapas känsla av gemenskap och trygghet. Anhörige berättar att de inte behöver prata utan bara se varandra. Tryggheten och lugnet skapas bara genom att det finns möjlighet att kunna se varandra.</p> <p>Anhörige berättar att bara korta samtal och framförallt möjligheten att kunna se varandra skapar trygghet och lugnar oro.</p> <p>Anhörige berättar att hyresgästen ringer ibland för att hen inte kan hitta saker (tv dosan, kläder) och känner sig stressad och orolig, då kan man lätt hjälpa till och lugna ner hens oro.</p> <p>Anhörige berättar att hyresgästen kan bli orolig och stressad när hen åker bort eller inte kan komma på besök. Tack vare lösningen kan de ha kontakt även när hen är bortrest eller jobbar och då blir hyresgästen inte lika orolig.</p> <p>Arbetsterapeuten berättar att tack vare lösningen fick personalen bättre förståelse om att hyresgästen kände sig orolig och deprimerad. Hen är väldigt duktigt på att spela med och vill inte vara till besvär därför berättade hen inte för personalen om att hen inte mådde bra och var</p>

		<p>ledsen. Hen berättade det för sin partner genom lösningen och på det sättet fick personalen veta.</p> <p>Arbetsterapeutens uppfattning är att med hjälp av samtal via lösningen, minskade hyresgästens oro och ångest för att hen kunde få kontakt med familjen.</p> <p>Arbetsterapeutens uppfattning har lösningen potential att minska känslan av ensamhet och isolation. De skulle kunna känna mer trygghet, känna mer trygghet hemma (i boendet)</p>
Värna om integritet	Intervju med anhörig	<p>Integriteten ökar Ja, enligt anhörigas upplevelser</p> <p>Anhörige berättar att med hjälp av lösningen kan hen kommunicera med sin partner (hyresgästen) fritt och att hen (hyresgästen) kan berätta om allt, som hen känner och oroar sig för.</p> <p>Anhörige berättar att tidigare (när personalen närvarade vid samtalet) kunde vissa saker som hyresgästen sa misstolkas och skapa onödiga reaktioner och oro hos personalen.</p> <p>Anhörige säger att det blir svårt att säga vad man vill, när någon är med vid samtalet och att man måste få kunna vara jätteledsen eller beklaga sig utan att någon annan (personalen) hör.</p>

Målformulering för Anhöriga/familj	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måloppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Ökad trygghet	Måloppfyllelse mättes genom: intervjuer	<p>Ja, familjen upplevde att tryggheten ökade.</p> <p>Att kunna se sin anhöriga skapar trygghet och lugnar mer en enbart ett samtal, speciellt då personer med kognitivt svikt kan ha svårt att uttrycka sitt mående/känslor och behov</p> <p>Att i lugn och ro och när man vill kunna prata och se sin anhörig (hyresgäst) lugnar. Anhörig berättar att det är en väldigt stor skillnad mellan att se sin anhörige och kunna prata med hen i lugn och ro, jämfört med att få information från personalen när man ringer och frågar, eller när man bara pratar en kort stund med sin anhöriga (hyresgästen). Det kan hända att just i den stunden har något hänt och partnern (hyresgästen) är extra orolig och då har man som anhörig den oro känslan med sig.</p>

<p>Minskad stress</p>	<p>Måluppfyllelse mättes genom: Intervju med anhörig</p> <p>Intervju med arbetsterapeuten</p>	<p>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.</p> <p>Anhörige berättar att hen känner sig friare och mindre stressad för att hen kan åka bort eller jobba och fortfarande ha kontakt med sin partner (hyresgästen) som också känner sig lugnare tack vare videosamtal.</p> <p>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.</p> <p>Arbetsterapeuten bekräftade de positiva erfarenheterna från testfamiljen, men lyfte ett par risker som skulle behövas fokuseras i ett nytt test (med andra familjer) : Risken som jag kan se är att hyresgästen skulle kunna bli stressad om någon inte svarar, även åt andra hållet de anhöriga skulle kunna bli stressade om hyresgästen inte svarar.</p> <p>Risken är också att hyresgästen ringer för mycket och stör anhöriga i deras vardag.</p>
<p>Behålla vardagskontakten som familj</p>	<p>Måluppfyllelse mättes genom: intervjuer</p>	<p>"att kunna behålla vardagskontakten som familj är guld värt" "att kunna somna och ändå veta att hen är där"</p> <p>Hyresgästen kan delta i familjeaktiviteter genom videosamtal. Anhörige berättar att de ringer upp hyresgästen från utflykter och andra familjeaktiviteter så hen kan vara delaktig</p> <p>Anhörige berättar att ibland är videosamtalet inkopplat och de (hen och hyresgästen) gör sina saker på var sitt håll (hen är hemma och partnern i sin lägenhet på boendet), men de har en känsla av samhörighet och en gemensam vardag.</p> <p>Anhörige berättar att det minskar den tomheten som man kan uppleva när ens partner så plötsligt försvinner från vardagen</p>

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	<p>Intervju med arbetsterapeut i verksamheten</p> <p>Intervju med anhörige</p>	<p>Tekniken är lätt att installera och supporten från leverantören fungerade bra. Det gick snabbt att lösa eventuella problem enligt arbetsterapeuten. Den lokala wifi punkten fungerade inte tillräckligt bra då lägenheten där lösningen testades i, var belägen längst ut mot en gavel på boendet. Lösningen blev ett lokalt mobilt bredband som leverantören bidrog med.</p> <p>Arbetsterapeuten tycker att personalen utan problem kan hjälpa till med att (tekniskt) hantera lösningen.</p> <p>Anhörige berättar att installationen är enkel, men de fick hjälp från företaget.</p> <p>Wifi uppkoppling kan vara problematisk. Detta kan man lösa genom en mobilabonemang, men den kostar pengar.</p> <p>Uppdateringar av paddan och operativsystemet kan stressa hyresgästen eftersom oväntade meddelanden dyker upp på skärmen. Uppdateringar är dock inte problematiska, eftersom lösningen lägger sig automatiskt som första sidan på paddan efter uppdateringarna. Anhörige nämner behovet av att paddan 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.</p>
Ökad kvalitet för hyresgästen och dennes familjer/närstående	Intervju med anhörig	<p>Ja, utifrån de effekter som anhöriga upplevde</p> <p>OBS! personalen skulle kunna observera förändringar i hyresgästernas beteende och mående i samband med nästa test</p>
<p>Förbättrad arbetsmiljö för personal</p> <p>Minska stressen på arbetsplatsen</p>	Antagande än så länge	<p>Förmodligen, baserad på anhöriges beträttelser men detta skulle behövas undersökas vidare vid nästa test.</p> <p>Har inte mätts i detta test</p>

Övrigt

Andra observationer som kom fram under testet:

- Aktiva anhöriga kan driva på användandet av ny teknik utifrån egenupplevda behov av nya lösningar
- Behovet av anpassad kommunikation behöver lyftas fram
- Det finns smarta enkla lösningar som kan underlätta för personer med funktionshinder

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 vara snabb på nya initiativ och kanske inte ha allt klart i förväg
- Att lyssna ordentligt och ge utrymme för anhörigas egen berättelse

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.

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 antagligen 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 många effekter
- Att vi behöver mäta 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 och trygghet?
- Vilka hinder kan finnas för anhöriga som själva har bekymmer att hantera tekniken?
- Kan tekniken användas för att ringa "rakt in till hyresgästen" utan att hyresgästen fysiskt behöver "svara" när den förmåga har minskat eller helt försvunnit? Ett önskemål från anhöriga i det första testet.
- Vi vill undersöka frågan om etik och integritet – vi ser i det första testet att det handlar om integritet för både hyresgäst och anhöriga. Hur kan vi utvärdera värdet av det?

- Kan lösningen bli ett förskrivningsbart hjälpmedel för personer med kognitiva utmaningar?