



eHemtjänst i Norrtälje

Slutrapport

Version: 1.0

Kerstin Stambert
Beställaravdelningen
Kommunalförbundet
Sjukvård och omsorg
i Norrtälje

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Sammanfattning.....	3
3	Bakgrund.....	5
4	Projektbeskrivning.....	6
5	Projektgenomförande.....	7
6	Måluppfyllelse.....	11
6.1	Projektmål.....	11
6.2	Effektmål.....	11
6.3	Slutsatser.....	13
7	Arbetsätt.....	14
7.1	Nattillsyn via mörkerseende kamera.....	18
7.2	Bildtelefoni.....	19
7.3	GPS-larm.....	19
7.4	Påminnelserlarm.....	22
7.5	Uppföljning/utvärdering.....	22
7.6	Kommunens beredskap att använda tekniska insatser i hemtjänsten.....	23
7.7	Ekonomi.....	24
8	Övriga förutsättningar.....	26
9	Erfarenheter.....	26
10	Fortsatt arbete.....	27
11	Bilagor.....	27
12	Definitioner.....	28
12.1	Referenser.....	29

[för att uppdatera, klicka på innehållsförteckningen och välj ”Uppdatera tabell”]

Revisionshistorik

Version	Beskrivning	Datum	Författare
1.0	Första giltiga version	2016-08-29	Kerstin Stambert
0.1	Utkast	2016-08-23	Kerstin Stambert

Framsidas foto är taget av Peter Stambert

1 Inledning

Sjukvårds- och omsorgskontoret har under perioden 150220 – 160831 på uppdrag av Sjukvårds- och omsorgsnämnden genomfört Projekt eHemtjänst i Norrtälje.

I denna slutrapport presenteras resultatet av projektet som redovisas utifrån och i enlighet med projektmålen.

2 Sammanfattning

Syftet

Syftet med projekt eHemtjänst i Norrtälje var att låta ett antal äldre personer testa olika tekniska produkter i sitt hem. Tekniken har använts som komplement eller som ersättning för traditionella hemtjänstinsatser. Genom utvärdering av teknikanvändandet tillsammans med användare, anhöriga, och biståndshandläggare, ge svar på om de olika tekniska lösningarna uppfyller projektmålen:

- ökad trygghet
- ökad självständighet
- ökad livskvalitet
- ökad delaktighet
- lindrad oro
- god service i hemmet
- säkerhet
- ekonomiska konsekvenser
- skapa en hållbar och säker organisation

Lång startsträcka

I maj 2015 genomfördes en halv utbildningsdag för biståndshandläggarna, inom område Socialtjänstlagen(SOL) och vårdplanering, om de olika tekniker som kunde erbjudas som insatser i hemtjänsten under projektiden. Förhoppningen var att biståndshandläggarna skulle känna sig redo att fatta beslut kring de tekniker som initialt var biståndsbedömda, nattkamera och bildtelefon. Nattkameran var inte helt obekant för de handläggare som arbetet några år. 2012 genomfördes ett mindre projekt med 5 nattkameror i TioHundra ABs regi.

Arbetet med att skapa rutiner för biståndsbesluten startades i början av mars 2015. På grund av hög arbetsbelastning i ordinarie verksamhet på biståndsavdelningen drog arbetet ut på tiden. Rutinerna blev klara i början av juni 2015.

Att testa GPS-larmen på den målgrupp vi först trodde var den rätta gjorde också att projektet stannade av. De personer med långt gången demens som ofta ”vandrade” från hemmet bland annat på nätterna var inte en lämplig grupp att testa GPS-larmen på och de fyra försök som genomfördes gjorde att biståndshandläggarna kände sig osäkra på tekniken. Projektledaren som installerade GPS-larmen upplevde oro över att det saknades en säker organisation bakom de skarpa larmen. Det blev tydligt

vartefter GPS-larmen testades. Till det kom biståndshandläggarnas oro över om de antal tekniska enheter, som fanns beslut om att testa skulle räcka till de beslut som fattades.

I september månad var rutinerna klara, målgruppen för GPS-larmen var ändrad, trygghetsjouren var inkopplad som larmmottagare och det var fritt att använda fler tekniska enheter än vad som initialt hade beslutats om.

Projektledaren hann dock inte med att utföra utvärderingarna som det var tänkt och i december 2015 anställdes därför en samordnare för att genomföra utvärderingar och att skriva utvärderingsrapporten.

Beviljade teknikenheter

Totalt under genomförandetiden har beviljats:

- 15 nattkameror
- 17 GPS-larm, varav ett inte kunde installeras på grund av för dålig nättäckning i området.
- 2 påminnelserlarm
- 3 bildtelefoner, varav en inte gick att installera p.g.a. tekniska skäl och de andra två ännu inte levererats.

Några användare har avslutat sitt teknikanvändande innan projekttidens slut, på grund av att de flyttat in på boende eller avlidit. Tre test med GPS-larm har avbrutits då användaren haft för långt gången demenssjukdom. En ansökan om GPS-larm avslogs på grund av för dålig mobiltäckning i området (Rådmanö). En användare av nattkamera avslutades på egen begäran eftersom användaren kände sig iakttagen hela dygnet.

Utvärderingsresultatet för de olika grupperna

Användare och anhörig

Fyra av nio kameraanvändare uppger att deras trygghet nattetid har sjunkit från tiden för installation av kameran och framåt. Detta ser oroande ut men, frågan om användarna känner sig trygga med att kameratillsynen fungerar ger lugnande svar. En användare uppger att hen känner sig orolig vid kamerauppstarten, men efter sex veckors användande känner hen sig fullständigt trygg. Medelvärde på denna fråga om upplevd trygghet ligger på 9,2 på en 10 gradig skala, där 10 är fullständigt trygg. Det är svårt att ge en tillförlitlig bild av vad som gör att användaren känner sig otrygg. Det kan vara låg tilltro till teknikanvändandet men också att hälsotillståndet försämrats.

De anhöriga som besvarat enkäten känner sig helt trygga och nöjda med att natttillsynen fungerar som den ska. Två av tre upplever att deras närståendes nattsömn och humör blivit bättre sedan kameratillsynen startat.

4 av 5 användare upplever en ökad självständighet efter att de börjat använda GPS-larmen. 4 av 6 användare upplever markant ökad trygghet.

GPS-larmen har lindrat oro för anhöriga och även fungerat väl som anhörigstöd.

Att lindra oro med hjälp av påminnelalarm har visat sig fungera mycket bra. En användare gick från oro 8 till oro 1 efter sex veckors användande. (skala 1 – 10, 1 ingen oro – 10 mycket orolig) Anhörig som fick påminnelalarm som anhörigstöd upplevde markant minskad oro och möjlighet till egen tid.

Bistånd

2 av 10 biståndshandläggare upplever att det fortfarande är svårt att fatta beslut om tekniken. Samtliga biståndshandläggare känner sig trygga med insatsen de fattat beslut om. 6 av 9 har haft problem att hinna med uppföljningarna av teknikbesluten. Under projektiden har samordnarens utvärderingsbesök fungerat som uppföljning. 6 av 9 tror att det kommer att vara svårt att genomföra täta uppföljningsbesök efter beslut om teknikinsats i ordinarie verksamhet. Anledningen som anges är hög arbetsbörda där annat arbete måste prioriteras. Tekniken måste vara valbar och användaren måste ges möjligheten att testa tekniken innan man beslutar sig. Därför bör första uppföljningen ske redan efter ca två veckor.

Trygghetsjouren

Trygghetsjouren genomför 28-30 kameratillsyner per natt. Varje tillsyn tar mellan 0,5 – 3 minuter. Det händer någon gång per natt att någon användare inte ligger i sin säng vid tillsynen, då genomförs en extra tillsyn efter 10 – 15 minuter därefter skickas nattpatrullen ut om behov finns. 6 av 7 känner sig trygga med vad de hör och ser när de gör tillsyn med kameran. 1 känner sig inte trygg och då handlar det om kamerans placering vilket är möjligt att åtgärda med hjälp av installationsgruppen.

När det gäller GPS-larm så anser 4 av 10 på Trygghetsjouren att målgruppen för larmen blivit fel. Önskan om att använda GPS-larmen på personer med demenssjukdom med vandringsbeteende. Att sätta larmen på pigga personer som bara vill ha GPS-larmen för att känna sig trygga utomhus upplevs som fel målgrupp. Verkligheten är inte så enkel dessvärre, tester med personer med demenssjukdom har visat att det är svårt att garantera säkerheten. En användare gömde sitt larm, det återfanns efter ett par månader. En glömde ideligen bort vad hon skulle ha larmet till och vart hon lagt det och ytterligare en kopplade ur laddaren och packade ihop den så att GPSen aldrig blev laddad. Att arbeta förebyggande genom att skapa möjlighet till utevistelse och rörelse har visat sig vara lyckat och ger ökad trygghet och självständighet.

8 av 10 känner sig trygga med att de via GPS-larmen kan hjälpa kunden med positionering.

Nattpatrullen

7 av 12 i nattpatrullen som besvarat enkäten anser att deras arbetssituation har förändrats på grund av införandet av nattkameror. Alla 7 anser att förändringen är till det bättre. Det har blivit mer tid över till övriga användare svarar 6 personer. 1 upplever att det är stressigt med oplanerade utryckningar till kameraanvändare.

3 Bakgrund

Sedan 2010 har olika teknikprojekt bedrivits på Sjukvårds- och omsorgskontoret. Det började med ippiprojektet som ledde till iPad för äldreprojektet och nu projekt eHemtjänst. Det finns ett stort intresse för att införa teknik i de äldres vardag, både från de äldre själva och från tjänstemän och politiker på Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje. Teknikmognaden hos personalen

var mycket låg 2010 men, med genombrottet för smarta mobiler har mognaden ökat betydligt vilket underlättat arbetet med eHemtjänstprojektet.

Under ett år 2014-2015 genomfördes en förstudie kring teknik i hemtjänsten, s.k. eHemtjänst i Norrtälje. Med förstudierapporten som underlag beslutade dåvarande Sjukvårds- och omsorgsnämnden att genomföra Projekt eHemtjänst i Norrtälje med start våren 2015 och slut hösten 2016. Projektbudgeten låg inledningsvis på 1 880 000 kr men utökades i september 2015 med ytterligare 1 400 000 kr för att trygga upp organisationen kring larmmottagning och installation. Målet med projektet är att utreda om den utvalda tekniken lindrar oro, ger ökad trygghet och självständighet samt att utreda ekonomi och säkerhet kring teknikanvändandet.

Projektet drivs i samarbete mellan Kommunalförbundet Sjukvård- och omsorg i Norrtälje, kommunens sju kundvalsutförare (Attendo, Fancy Care, Lugn & Ro, Roslagens hemtjänst, Skärgårdens omsorg, TioHundra AB, Äldrelinv) och Trygghetsjouren.

Vision e-hälsa 2025

Regeringen och SKL har gemensamt tagit fram Vision e-hälsa 2025.

Nedan följer några utdrag ur visionen:

- Jämlikhet är en utgångspunkt för socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Det handlar bl.a. om att människor som lever under olika socioekonomiska förhållanden ska ha likvärdig tillgång till stöd utifrån behov och bemötas utifrån sina egna förutsättningar. Genom att tillhandahålla verktyg som stödjer insatser som är anpassade efter brukarnas, klienternas och patienternas individuella behov kan digitaliseringen underlätta för verksamheterna att arbeta för ökad jämlikhet.
- Effektivitet är en av utgångspunkterna för socialtjänsten och hälso- och sjukvården. En ökad effektivitet för att åstadkomma en långsiktig hållbar hälso och sjukvård och socialtjänst är nödvändig för att hantera utmaningar i form av en åldrande befolkning och ökande förväntningar.
- Tillgången till socialtjänsten och hälso- och sjukvården kan förbättras genom bl.a. digitala lösningar som möjliggör att människor på ett distansberoende sätt kan ha kontakt med verksamheter och få stöd och insatser i hemmet.

Dokumentet Vision e-hälsa 2025 biläggs rapporten

4 Projektbeskrivning

Sjukvårds- och omsorgsnämnden gav sjukvårds- och omsorgskontoret i uppdrag att inom Projekt eHemtjänst i Norrtälje utreda om det genom användande av teknik i hemtjänsten är möjligt:

1. Att tillgodose ökade behov av hemtjänstinsatser inom befintlig budgetram, genom användandet av tekniska lösningar med bibehållen kvalitet och nöjdhet.
2. Att tillgodose behovet av trygghet, delaktighet och service i hemmet genom att använda tekniska hjälpmedel som ett hemtjänstkomplement.

3. Att möta upp tillsynsbehov hos kunder som inte önskar fysiska besök av hemtjänstpersonalen eller nattpatrullen.
4. Främja självständighet hos kunder genom användande av teknik.
5. Att ta fram en hållbar och väl fungerande organisation för de olika tekniska lösningarna.

På grund av erfarenheter i projektarbetet som beskrivs i kapitel 7 har punkt 5 ändrats till:

5. Att under projektet med hjälp av trygghetsjouren och dess installationsgrupp skapa en effektiv och hållbar larm- och tillsynsorganisation för de olika tekniska lösningarna i ordinarie boende.

Initialt beslutades att projektet skulle erbjuda ett begränsat antal av de olika teknikerna:

10 nattkameror från två olika leverantörer varav den ena leverantören inte levde upp till våra krav när det gäller offerter och skriftliga svar på frågor och visade väldigt lågt intresse för att leverera kameror. Detta resulterade i att vi haft en leverantör under projektets gång.

3 stycken GPS-larm varav ett som anhängigt där vi initialt testade en GPS typ men ganska snart uppstod ett behov av att testa flera olika typer av GPS-enheter med olika funktioner och utseende. Tre typer av GPS-enheter är testade i skarpt läge och ytterligare en har testats av projektledaren.

4 stycken påminnelserlarm varav 2 som träningsmotivator.

20 stycken ippi. Dessvärre valde företaget bakom ippi att lägga ner verksamheten och släcka ner webbportalen ungefär samtidigt som projektet startade.

6 stycken bildtelefoner vilket har varit den teknik som varit svårast att komma igång med. Först i maj 2016 fattades de första besluten om bildtelefoni.

Nattkameror har tidigare testats i ett litet projekt om fem kameror i Trygghetsjourens regi. Projektet finansierades av Sjukvårds- och omsorgskontorets FoUU-avdelning men drevs och rapporterades av TioHundra AB. Projektet avslutades juni 2013. I väntan på att få klartecken för eHemtjänst i ordinarie verksamhet beslutade Trygghetsjouren att de befintliga nattkameraanvändarna fick behålla sina kameror i avvaktan på att eHemtjänstprojektet och ett beslut kring eventuell permanentning av projektet. De två kvarvarande kameraanvändarna integrerades i det nya projektet. Kamerorna uppdaterades till samma modell som skulle användas i projektet.

5 Projektgenomförande

I projektplanen finns ett antal aktiviteter som genomförts under projektiden:

- **Förbereda för implementering av eHemtjänst**
Under hela projektet har målet varit att organisationen ska vara klar att övergå i ordinarie verksamhet när projektiden är slut. Det har varit viktigt att skapa hållbara rutiner för kommunikation mellan de olika berörda utförarna för varje insats. Samtliga rutiner är testade i

skarpt läge och efter några justeringar fungerar de väl. Projektledaren har i dagsläget ingen roll i insatshanteringen. Allt fungerar som det är tänkt att göra i en eventuell ordinarie verksamhet.

- **Ta fram rutiner för biståndsbeslut för de tekniska lösningarna som ingår i projektet**
Initialt tog rutiner för biståndsbeslut för nattkamera och bildtelefoni fram. När Sjukvårds- och omsorgsnämnden fattade beslut om att även insats med GPS- och påminnelalarm skulle vara biståndsbedömd skapades rutiner för beslut även för dessa insatser. En ny rutin för beställning av tekniska insatser i Procapita har tagits fram. Rutinen säkerställer att både Trygghetsjouren och kundvalsutförarna får en beställning på insatsen och att båda kvitterar insatsen som verkställd när de startat upp sin del i teknikanvändandet.
- **Revidera kundvalsavtalen rörande eHemtjänst**
eHemtjänst finns med i kundvalsavtalen för 2017.
- **Utreda ersättningar rörande eHemtjänstinsatser**
Projektet föreslår att Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje uppdrar åt sjukvårds- och omsorgskontoret att utreda de ekonomiska konsekvenserna av en permanentning av projekt eHemtjänst i Norrtälje.
- **Utreda avgifter rörande eHemtjänstinsatser**
I verksamhetsplan och budget för 2017-2018 ingår de tekniska insatserna i nivå 1 – 5. GPS- och påminnelalarm har jämförts med trygghetslarmen i nivå 1 och ingår liksom trygghetslarmen i de övriga nivåerna.
- **Ta fram förfrågningsunderlag för den tekniska utrustningen**
I arbetet med förfrågningsunderlagen har projektledaren tillsammans med upphandlingsjurist valt att avvakta Nacka kommuns förfrågningsunderlag som förväntas bli klart under hösten 2016.
- **Interna och externa utbildningsinsatser**
Utbildningsinsatserna presenteras längre fram i rapporten.
- **Ta fram en hållbar krisplan för teknikanvändande i hemtjänsten**
5 av 7 kundvalsutförare deltog tillsammans med projektledaren i en workshop med syfte att ta fram en krisplan för de olika tekniska insatserna. Övriga utförare har fått skriftlig information om vad som beslutades på workshopen. De som deltog i workshopen var på chefs och enhetschefs nivå. Gemensamt kom man fram till att det inte behövs någon särskild krisplan för eHemtjänst. De tekniska insatserna, kan jämföras med trygghetslarmen som redan idag ingår i vardera utförarens krisplan. Varje utförare ansvarar för att uppdatera sin egen krisplan så att hemtjänstinsatserna inkluderas.
- **Utreda om de tekniska lösningarna projektet omfattar ger den önskade tryggheten, delaktigheten, självständigheten och kundnöjdheten**
Denna fråga tas upp längre fram i denna rapport och även i utvärderingsrapporten som biläggs slutrapporten.
- **Utreda om användandet av de tekniska lösningarna leder till ökat kvarboende**
Denna fråga har inte gått att svara på inom ramen för projektet. Det finns inget att jämföra med.
- **Utreda juridiken kring användandet av eHemtjänst**
Kommunjurist Fredrik Cederblom har vid ett par tillfällen konsulterats under projektets gång. Det har gällt frågor om avtal med användare och arbetsmiljölagen bl.a.
- **Utredning kring sekretessen i de tekniska plattformarna**
Leverantörerna har ombetts lämna in dokument kring säkerheten för tekniken de levererar till

projektet. IT-avdelningen har tillfrågats om de kan tolka dessa dokument. IT-avdelningen hänvisade till företaget Certezza för att få hjälp med att tolka dokumenten. Flera av kommunerna som bedriver eHemtjänstprojekt har anlitat företaget Certezza för att säkerställa säkerheten både vad gäller informationsöverföring och intrångsskydd på olika tekniska lösningar samt att de olika leverantörerna följer personuppgiftslagens föreskrifter gällande serverplaceringar och överföring av personuppgifter. Projektledaren har tagit del av dessa säkerhetsrapporter gällande de tekniska lösningar som ingår i projektet.

- **Ta fram en plan för hur tekniken ska hanteras tiden mellan projektslutet och eventuell ordinarie verksamhet.**

Under tiden mellan projektslutet och Direktionens beslut om eventuell permanentning av de tekniska insatserna får samtliga användare behålla sin teknik. Biståndshandläggarna fattar beslut om tekniska insatser som vanligt i övergångsperioden. Om beslutet blir att avsluta teknikanvändandet kommer tekniken att monteras ner och ersättas med fysisk tillsyn vid årsskiftet 2016-2017.

- **Utreda hur en kommunikationsinsats för teknik i hemtjänsten ska se ut, både internt och externt.**

Vid eventuell permanentning av projektet tas en kommunikationsplan fram tillsammans med kommunikationsstrategen på Sjukvårds- och omsorgskontoret.

Lagar och rekommendationer

Socialstyrelsens rekommendationer

Socialstyrelsen förespråkar individuella lösningar vad gäller välfärdsteknologi (i detta uttryck ryms de olika tekniker som testats i projektet). Det är viktigt att insatserna anpassas och att allt användande är frivilligt och att användaren ger sitt medgivande till användandet. Personer med till exempel demenssjukdom eller andra typer av kognitiva funktionsnedsättningar kan ha kommunikationssvårigheter men kan genom sina reaktioner visa hur de upplever en viss åtgärd. Detta får i sådana fall vara vägledande för ställningstagandet om samtycke föreligger eller inte.

Datainspektionen

Allt fler kommuner, myndigheter och företag använder sig av så kallade molntjänster. Molntjänster innebär att exempelvis processorkraft, lagring och funktioner tillhandahålls av leverantörer som tjänster över internet. Det gäller de flesta av de tekniska tjänster som ingår i projekt eHemtjänst. Det är därför viktigt att den som tänker använda en molntjänst i sin verksamhet är medveten om de krav som ställs enligt personuppgiftslagen.

Etiska ställningstaganden

Det har förekommit mycket diskussioner kring om det är etiskt riktigt att använda tekniska lösningar i hemtjänsten. Integritetsfrågan har diskuterats i samtliga av projektets arbetsgrupper. Diskussioner har även förts på externa seminarier. I en sådan diskussion måste alltid hänsyn tas till vad som är alternativet till den tekniska insatsen. En person önskar få gå på promenader när hen själv vill. Utan att få sin integritet störd av en ledsagare kan få det med stöd av ett GPS-larm. En annan vill absolut inte få sin integritet störd av att vara spårbar via satelliter utan vill ha sällskap av en ledsagare. En person som behöver natttillsyn vill absolut inte ha en kamera i sovrummet och avböjer tekniken av integritetsskäl. En annan upplever det mer integritetskränkande att nattpatrullen kommer in i sovrummet och gör en tillsyn. Det som upplevs etiskt för en person kan upplevas oetiskt av en annan.

Det finns GPS-larm på marknaden som erbjuder spårning var 4e minut så fort användaren lämnar hemmet. Det kan upplevas som tryggt och säkert i första tanken. Funderar man lite längre så är det inte etiskt försvarbart att vara spårbar jämt, oavsett om det behövs eller inte. Spårning bör endast ske vid behov och vem som genomfört spårningen ska loggas i systemet och kunna motiveras. Samma gäller med kameratillsynerna som sker på, med kunden, överenskomna tider och tillsynerna loggas i systemet.

Det viktigaste är att insatserna, oavsett om de är tekniska eller fysiska, är individanpassade.

Målgrupperna

Projektet startade med klara målgrupper men under projektets gång har händelser och lärdomar gjort att målgrupperna ändrats när det gäller GPS-larmen.

Målgruppen för nattkameror definieras som kunder med behov av natttillsyn som inte vill bli störda av nattpatrullen och som inte har behov av fysisk karaktär.

Bildtelefonimålgruppen har definierats som personer med behov av social kontakt som av en eller annan anledning har svårt att lämna hemmet. Har man sina nära och kära på distans är ett bildtelefonisamtal det närmaste fysiskt besök man kan komma. Även kunder med flera korta dagtillsyner kan få dem ersätta med bildtelefonibesök på samma sätt som tillsynen på natten kan ersättas eller kompletteras med distanstillsyn.

Påminnelserlarmen passar bäst till att lindra oro hos kunder som är rädda för att glömma vardagliga saker som att gå ut med soporna, vattna blommorna eller behöver stöd i att komma ihåg att äta mat och ta sin medicin. Detta förutsätter att kunden själv vill äta och ta sin medicin och att denne också är fullt kapabel att göra detta utan hjälp. Påminnelserlarmet kan kompletteras med olika sensorer, bland annat en som känner av inaktivitet. Med hjälp av en inaktivitetssensor kan oro för att "ingen upptäcker om jag dött under natten" lindras. Om användaren av larmet inte har varit upp och rört sig mellan ex. kl. 08.00 – 10.00 går ett larm och hemtjänstpersonalen gör ett tillsynsbesök. Vi kan inte förhindra dödsfall genom användandet av sensorer men oron brukar ofta handla om att efter dödsfallet blir liggande oupptäckt länge.

Målgruppen på GPS-larmen var först de som hade svår demenssjukdom, som vandrade på nätterna, som inte ville flytta in på boende. Vi konstaterade att det inte finns någon chans att garantera att dessa kunder har med sig eller på sig sin GPS när de går ut.

En bit in i projektet ändrades målgruppen till att gälla kunder som har tidigt stadium av demenssjukdom som kan behöva stöd på sin promenad. Även personer, utan minnesproblematik, som inte vågar gå ut själva av rädsla för att ramla och bli liggandes utan hjälp är en målgrupp. Dessa personer har ofta ledsagade promenader någon gång i veckan. Med GPS-larm ges de möjlighet att gå ut när de vill och ändå känna sig trygga med att de kan larma om något inträffar. Ytterligare en målgrupp är anhörigvårdare. Dessa kan få stöd i ett GPS-larm som bärs av den närstående som de vårdar. Ofta bidrar den närståendes promenader till en hög stressnivå för den anhörige som undrar, kommer hen att komma hem? Hur länge ska hen vara ute? Tänk om det hänt något! Alltför ofta resulterar oron i att

anhörigvårdaren går med på promenaden, som den inte önskar, och inte helt sällan leder det till osämja då den närstående inte förstår varför den inte kan få gå själv och vara ifred. Med hjälp av GPS-larm kan anhörigvårdaren stanna hemma och känna sig tryggare när dessa promenader sker.

En indikation på att målgrupperna för GPS-larm är rätt är att det har blivit många lyckade beslut om insatsen efter förändringen.

6 Måluppfyllelse

6.1 Projektmål

Alla projektmål utom mål 3 är uppnådda. Givetvis finns det mer att göra när det gäller kunskap och färdighet men nivån är tillräckligt hög för att kunna gå över i en eventuell ordinarie verksamhet. Mål 3 behöver utredas grundligare än vad som funnits tid till inom ramen för projektet.

1. **Förbättrad kunskap och erfarenhet om fördelar och kostnader med tekniska produkter och tjänster inom hemtjänsten.**

Under projekttiden har personal och projektledning fått mycket kunskap och erfarenhet kring tekniken. Vilka fördelar de olika teknikerna har och vilken målgrupp som är lämplig för vardera teknik. Biståndshandläggarna har blivit säkrare i sin roll som beslutsfattare kring de tekniska insatserna. Det har skruvats på rutinerna för att förenkla och förtydliga insatserna för alla inblandade. De flesta leverantörer har varit mycket bra att samarbeta med och varit behjälpliga i att ge berörd personal ökad säkerhet gällande de tekniska funktionerna.

2. **Förbättrad kunskap och färdighet hos äldre, anhöriga, hemtjänstpersonalen, biståndshandläggarna i att använda tekniska produkter och tjänster inom hemtjänsten.**

Vart efter tiden har gått och tekniken har nått användarna har samtliga grupper fått mer kunskap gällande produkterna.

3. **Ge svar på om tekniken inom hemtjänsten ger ekonomisk hushållning**

Inför en eventuell permanentning av projektet bör en de ekonomiska konsekvenserna utredas ytterligare. Fördelningen av kostnader och besparingar för utförare och beställare måste utredas grundligare än det funnits utrymme för inom ramen för projektet. Direktionen föreslås ge sjukvårds- och omsorgskontoret i uppdrag att utreda hur teknikanvändandet påverkar Kommunalförbundets budget samt avtalet med TioHundra AB om Trygghetsjour, installationsgrupp och nattpatrull.

Utredningen bör genomföras i samarbete med TioHundra AB.

4. **En slutrapport som lämnas till Sjukvårds- och omsorgsdirektionen i september 2016**

6.2 Effektmål

Effektmålen är uppnådda inom ramen för projektet.

1. **Att tillgodose ökade behov av hemtjänstinsatser inom befintlig budgetram, genom användandet av tekniska lösningar med bibehållen kvalitet och nöjdhet.**

Trygghetsjouren genomför i dagsläget 28-30 kameratillsyner per natt fördelat på 12 kameraanvändare. Några gånger i veckan resulterar kameratillsynen i att nattpatrullen skickas

ut till användaren för att göra en fysisk tillsyn. Det kan bero på att användaren inte är på plats i sin säng eller att man vid tillsyn hör eller ser att användaren är i behov av hjälp.

Kameratillsynen har alltså lättat på arbetsbördan för nattpatrullen. Kameratillsynerna har medfört att 50 % av de från nattpatrullen som besvarat projektenkäten anser att de fått en bättre arbetssituation och att de nu har fått mer tid över till andra kunder vilket är helt enligt projektets grundtankar. Övriga 50 % som besvarat enkäten upplever att arbetssituationen är oförändrad. I dessa dagar när ohälsotalet i kommunen är så högt är det bra om teknikanvändandet minskar stressen och den tid som nattpatrullerna tillbringar på vägarna i olika väglag.

Natttillsynen är den i särklass största möjligheten att spara tid i form av minskade resor till och från kunderna. Det är av säkerhetsskäl viktigt att bibehålla personaltätheten i nattpatrullen då de vid tekniska problem ingår i den krisgrupp som hanterar tillsynerna av nattkameraanvändarna.

Trygghetsjouren och dess installationsgrupp har förstärkts med motsvarande 1,5 + 0,5 årsarbetare för att genomföra dessa kameratillsyner och att sköta installationen av nattkamerorna i hemmen.

När det gäller påminnelalarm är underlaget mindre varför det är svårare att påvisa tidsvinster. Det ena larmet påminde två gånger om dagen om mat och medicin som annars skulle ha behövt hanteras av hemtjänsten. Det andra larmet innebar att användaren inte behövde avlösning när anhörigvårdaren lämnade hemmet någon gång i veckan.

Samtlig tillfrågad personal från grupperna biståndshandläggare, trygghetsjouren och nattpatrullen anser att eHemtjänst bör finnas som ordinarie insatser i hemtjänsten.

2. Att tillgodose behovet av trygghet, delaktighet och service i hemmet genom att använda tekniska hjälpmedel som hemtjänstkomplement.

Enligt enkätsvaren och enligt vad som framkommit i samtal med nattkameraanvändare tillgodoses behovet av trygghet. Medelvärdet för är du trygg med din kameratillsyn ligger på 9,2 på en 10-gradig skala där 10 är fullständigt trygg. Den ökade livskvaliteten kan eventuellt bero på bättre nattsömn. Samtliga tillfrågade är nöjda med sin kameratillsyn. Anhöriga som besvarat enkäten känner sig trygga med kameratillsynen.

Användandet av GPS-larm har medfört en markant ökad trygghet hos 4 av 5 GPS-användare, 1 av 5 användare upplever ingen skillnad. 9 av 10 användare är nöjda med sitt GPS-larm. GPS-användandet har lindrat oro hos anhörigvårdare och har även medfört frihet att välja att stanna hemma när den anhöriga går ut på promenad.

Påminnelarmen har ökat tryggheten markant både hos användare och anhörigvårdare. Även påminnelarmen ger en ökad frihet till anhörigvårdare.

Samtliga biståndshandläggare känner sig helt trygga med den teknik de fattat beslut om.

3. Möta upp tillsynsbehoven hos kunder som inte önskar fysiska besök av hemtjänstpersonal eller nattpatrull.

Att nattkameratillsynen lever upp till detta mål gällande nattpatrullen är helt fastställt. Påminnelserlarmen minskar behoven av stöd från hemtjänstpersonalen. Lika så minskar behovet av ledsagade promenader med användandet av GPS-larm. Bildtelefonen väntades kunna leva upp till dessa mål men är helt obeprövad i projektet.

4. Främja självständigheten hos kunder genom användandet av teknik.

Självständigheten uppges enligt enkätsvaren öka med nattkameraanvändande vilket skulle kunna bero på att ingen behöver komma in i hemmet för tillsyn.

Att själv kunna välja när man vill gå ut och att kunna ta sin promenad själv har medfört att 4 av 5 upplever ökad självständighet.

Påminnelserlarmen främjar självständigheten hos användaren.

5. Att under projekttiden med hjälp av trygghetsjouren och dess installationsgrupp skapa en effektiv och hållbar larm- och tillsynsorganisation för de olika tekniska lösningarna i ordinarie boende.

Trygghetsjouren har stärkts upp med 1,5 årsarbetare som tar emot alla skarpa larm från tekniken och sköter alla kameratillsyner. Trygghetsjourens personal har under projektet fått bra kännedom om tekniken och sköter tillsynerna på ett tryggt sätt. Samtliga biståndshandläggare känner sig trygga med Trygghetsjourens sätt att sköta tillsyner och larmmottagning.

Installationsgruppen har under projekttiden skaffat sig god kunskap om installation av de olika teknikerna. Informerar användare, anhängare och utförare om hur de olika teknikerna fungerar vid installationstillfället och sköter service av tekniken löpande.

Den upparbetade organisationen är både effektiv och hållbar.

6.3 Slutsatser

- Det syns tydligt i enkätsvaren från biståndshandläggarna att de har svårt att hinna med uppföljningarna av sina beslut. När det gäller tekniken så är det viktigt med uppföljning redan efter ett par veckor då användarna förhoppningsvis kommit igång och frågor har uppstått. Det kan också vara så att det krävs mer information eller ändringar i teknikanvändandet för att det ska fungera optimalt. Ytterligare en annan möjlighet är att användaren som testat tekniken inte tycker att det fungerar som tänkt och vill ändra till fysisk tillsyn. Kundvalsutförarna signalerar oro för att tekniken medför ökade larmutryckningar. Det går inte att planera personalens scheman efter antal larm då man inte vet i förväg hur dagarna kommer att se ut. Idag kan man vara hemma hos en kund som ska ha hjälp med exempelvis morgonbestyren när larmet går att någon har ramlat. Då måste personalen lämna pågående kund och rycka ut för att hjälpa den som är i nöd.
- Det är av största vikt att användandet av de tekniska insatserna även inom en eventuell ordinarie verksamhet är valfri. Att användarna ges möjlighet att i lugn och ro testa tekniken och känna efter om det känns rätt eller om de önskar fysisk tillsyn och påminnelse istället.

- Alla de tekniker som testats i projektet anses säkra. I vissa områden i kommunen, ex. Rådmansö finns inte tillräckligt bra mobiluppkoppling för att tekniken ska anses säker. Dessa kunder kan i dagsläget inte beviljas tekniska insatser.
- När det gäller tillgången till bredband hos kunderna är det en rekommendation från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) att kommunen står för alla bredband när det gäller välfärdsteknik som erbjuds som insatser i hemtjänsten. Anledningen till detta är att kunden inte ska kunna säga upp sitt abonnemang eller på grund av icke betalade fakturor får abonnemanget avstängt. Om bredbandet av en eller annan anledning upphör fungerar inte tekniken.

7 Arbetssätt

När projektarbetet startade i februari 2015 gick mycket av arbetet ut på att informera berörda intressenter om att ett implementeringsprojekt startat. Dels internt i kommunen men också våra kundvalsutförare och invånarna genom olika nätverk. De flesta berörda intressenter hade deltagit eller fått information om förstudiearbetet.

Offertter och leverantörer

Upphandlingsenheten kontaktades för att säkerställa att vi kunde göra en direktupphandling gällande tekniken som skulle ingå i projektet. Offertter begärdes in från tänkbara leverantörer och den 28 april inkom det sista svaret och sammanställningen började. Styrgruppen gick igenom de leverantörer som visat intresse och beslutade vilka projektet skulle samarbeta med. De utvalda leverantörerna som kontaktades under vecka 20, 2015 var:

- Joice Care, nattkameror och bildtelefoni
- Tunstall, nattkameror
- Alleato, påminnelserlarmet Trygg hemma
- Posifon omsorg, GPS-larm
- Ippi, elektronisk brevlåda

Ippi avböjde att vara med i projektet då de beslutat sig för att lägga ner sin verksamhet med elektroniska brevlådor.

Samarbetet med Tunstall om nattkamerorna avslutades redan innan det hann startas upp på grund bristande skriftlig kommunikation gällande leveranstider m.m.

Ett arbete med att skapa rutiner för installation, utbildning och support inleddes med leverantörerna.

Kommunikationsplan

Tillsammans med Näringsliv- och kommunikationsavdelningen inleddes arbetet med en kommunikationsplan. I denna plan som levererades i februari 2015 fanns bland annat en plan för marknadsföring av informationsfolder, annonsering, webbplatsen, sociala media, lokal affischering. Av denna kommunikationsplan blev det dessvärre bara en annonseringskampanj för informationsdagarna som hölls i maj 2015.

Informationsinsatser

Utförarna informerades om projektet på informationsdag den 10 april dit samtliga kundvalsutförare och Trygghetsjouren var inbjudna. Endast en utförare hade fått förhinder. Den teknik som ingår i projektet förevisades och deltagarna hade möjlighet att ställa frågor.

Det satsades mycket tid första halvåret på information till allmänheten. Projektledaren deltog på möten med Kommunala pensionärsrådet. Blev inbjuden att berätta om eHemtjänst på öppet caféverksamheten, för volontärerna i Svenska Kyrkan i Rimbo, boende på Solhem, på PRO-dagen, seniordagarna i Rimbo, Hallstavik och Norrtälje och vid några tillfällen på anhörigcentret.

Utöver dessa informationstillfällen arrangerade projektet informationsdagar i Hallstavik, Rimbo och Norrtälje i juni 2015.

Interna och externa arbetsgrupper

En arbetsgrupp med representanter från kundvalsutförarna, Trygghetsjouren, avtalsansvarig på Sjukvårds- och omsorgskontoret samt projektledaren bildades. Arbetsgruppen har arbetat med frågor som rör teknikanvändandet, fungerat som bollplank åt projektledaren, gemensamt arbetat fram rutiner för krishantering, bidragit med sitt gedigna kunnande om hemtjänstarbete och larmhantering. De som deltagit i arbetsgruppen har varit på chefs- eller enhetsledarnivå.

En intern arbetsgrupp där biståndshandläggarna Rolf Magnusson, Anette Jacobsson, avtalsansvarig Iréne Lindström ingick tillsammans med projektledaren bildades. Denna projektgrupp träffade intensivt under de första 11 månaderna. Från januari 2016 ersattes Rolf och Anette i arbetsgruppen av enhetschef Maria Alm. Arbetsgruppen har arbetat med rutiner, avtalstexter och avgifter inom projektet. Samtliga rutiner har lagts in i kvalitetsledningssystemet Kompassen. Gruppen har också fått med sig arbetsuppgifter till alla socialtjänstlags-handläggare (SOL-handläggare) gemensamt. Bland annat att se över vilka insatser i traditionell hemtjänst som skulle kunna ersättas eller kompletteras med tekniska insatser. Gruppen har också träffat Trygghetsjourens representanter för att utarbeta bra rutiner för verkställande av insatserna.

Utbildningsinsatser internt

17 juni 2015 genomfördes en utbildningsinsats för SOL-handläggare och vårdplanerare på Engelbrektstunet. Utbildningen leddes av en representant från JoiceCare, leverantör av nattkameror och bildtelefoni. Vid samma tillfälle gjorde projektledaren en kort presentation av samtlig teknik i projektet.

Under projektets gång har projektledaren deltagit på handläggarnas gruppmöten ett antal gånger för att informera och svara på frågor rörande tekniken. Projektledaren har också, som ett led i utbildningen, deltagit som stöd på ett antal möten mellan biståndshandläggare och potentiella teknikanvändare och deras anhöriga.

Utbildningsinsatser hos kundvalsutförarna

Hos några av kundvalsutförarna har enhetschefer och chefer deltagit i utbildningar kring hur tekniken fungerar. Samtliga utförare har erbjudits möjlighet till information/utbildning men endast tre av utförarna har tackat ja. Projektledaren har vid upprepade tillfällen bett att få bli inbjuden till gruppträffar för att informera/utbilda hemtjänstpersonalen i den teknik som använts i projektet.

Projektledaren har inte träffat någon av dessa grupper. I samband med installation av GPS-larm har berörd utförare kallats och erbjudits utbildning i hur tekniken hanteras. Några utförares hemtjänstpersonal har deltagit vid installation, dock inte alla.

Utbildningsinsatser hos Trygghetsjouren

Trygghetsjouren hade som redan nämnts bedrivit ett litet projekt med nattillsyn via kamera. Kamerautvecklingen har sedan dess gått framåt, det fanns behov av att uppdatera systemet och i och med det utbilda personalen på nytt i tillsyn via kamera. Personalen på Trygghetsjouren har också utbildats i larmmottagning med GPS-larmen Vega och Posifon. Installationsgruppen har fått utbildning i att installera alla tekniker utom bildtelefoni. Utbildningarna har skett löpande vart efter tekniken har beviljats och installation har skett. Ingen bildtelefon har installerats därför har ingen utbildning skett.

Utveckling under arbetets gång

Under projektet har en utvecklingsprocess drivits. Problem som uppstått har lösts och nya rutiner och arbetssätt har skapats. Processen har säkerställt att alla inblandade arbetar med rätt saker på ett bra sätt. Bland annat har det arbetats med rutiner för beställning av tekniska insatser i Procapita. Målgruppen för de tekniska lösningarna. Arbetet har anpassats och problemen som uppstått har lösts vart efter, vilket har lett till utveckling och säkerställt att organisationen är hållbar vid projektslut.

Utvärdering av målgrupper

Under förstudien fattades beslut om att två av teknikerna i projektet skulle vara biståndsbedömda redan under projektiden. Anledningen var att dessa två tekniker, nattillsyn via mörkerseende kamera, tillsyn och social kontakt via bildtelefoni, ersatte redan befintliga hemtjänstinsatser. Rutiner skapades för biståndsbeslut kring dessa insatser och genomförandefasen i projektet startades.

Nätverksarbete

Projektet har deltagit i olika nätverk med andra kommuner för att ta del av och erbjuda erfarenheter för att underlätta införandet av teknik i hela länet. Kommunförbundet Stockholm Län har varit navet i flera av nätverk. Man har diskuterat teknikanvändandets problem och lösningar, standardisering av de tekniska systemen, hur gör ni? Vi gör så här!

Deltagit i workshops och seminarium med Post och telestyrelsen, Myndigheten för delaktighet, Sveriges kommuner och Landsting, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Mötesplats välfärdsteknologi.

Utvecklingsarbete

Under projektet har det lagts mycket tid på anpassning av tekniken. Det har varit ett tätt samarbete med teknikleverantörerna för att få igenom förbättringar som setts som nödvändiga, efter att tekniken använts. De tekniker som fungerat bäst är de där leverantörerna har varit öppna för utveckling och snabba på att ge pedagogiska svar på våra frågor. Den tekniska utvecklingen går snabbt och en hel del av de idéer och tankar som väckts inom projektet har hjälpt till att föra utvecklingen framåt.

Språkbruk

Hur tekniken och insatsen benämns har stor betydelse för utfallet i användandet och i hur tekniken tas

emot bland kunder och anhöriga. Att till exempel benämna natttillsynskameran som övervakningskamera ger en dålig klang. Att benämna kameran tillsynskamera är mer i överensstämmelse med tjänsten den erbjuder. Övervakning sker dygnet runt, tillsyn sker på i förväg överenskomna tider.

Artiklar i Kommunalförbundets nyhetsbrev

Information om projektets status har lagts ut i Kommunalförbundets nyhetsbrev som har 148 prenumeranter och utkommer en gång i månaden.

Hemsidan uppdateras löpande

Efter kontakt med andra kommuner har vi förstått att intresset för projektets hemsida är stort. Informationen blev inledningsvis alldeles för omfattande. Sidan har förenklats och därefter uppdaterats löpande med aktuell projektinformation, projektplaner och projektbeslut.

Trösklar att komma över

Inledningen av projektet var lite trevande och det förekom många utvecklande etiska diskussioner med biståndshandläggare men även med utförare. Trots att de första rutinerna för biståndsbeslut hade skapats rådde en viss tveksamhet kring hur man talar med kunden kring teknikvalet. Var organisationen verkligen var säker. Många bra diskussioner har lett projektet framåt. De första beslutet om teknik fattades i juli 2015, därefter gick det väldigt långsamt. Nattkamerorna upplevdes enklast att fatta beslut om. Målgruppen var tydlig och larmcentralen och nattpatrullen stod för säkerheten. När det gällde övrig teknik upplevdes det med all rätt lite mer svävande. De första GPS-larmen fungerade inte tillfredsställande. Det var inget fel på larmen men användarna var personer med långt gången demenssjukdom som inte kunde hantera sitt larm. Detta oroade alla inblandade och det behövdes ett nytt grepp bl.a. kring säkerheten. Fyra avgörande beslut fattades av Sjukvårds- och omsorgsnämnden:

1. En säker larmhantering

Alla skarpa larm kopplades till Trygghetsjouren som redan tidigare ansvarade för tillsynen via nattkamerorna. Säkerheten i projektet höjdes till en bra nivå.

2. Biståndsbedömda insatser

Att projektledaren skulle ansvara för beviljandet av viss teknik var inte alls bra. Projektledaren hade inte tillräcklig kunskap om bl.a. demenssjukdom för att kunna fatta bra beslut. Den gedigna kunskap som finns inom biståndsavdelningen ger en helt annan trygghet.

3. Antalet tekniska enheter släpptes fritt

Initialt fanns angivet att ett visst antal av varje teknik skulle testas i projektet. Detta hindrade biståndshandläggarna i deras beslut. Det var inte säkert att den teknik de fattat beslut om, skulle kunna levereras. Genom att ta bort antalet enheter togs bort försvann ett hinder.

4. Målgruppen för GPS-larmen ändrades

Den goda tanke som fanns i projektet initialt om att göra demenssjuka personers "vandringar" tryggare. Att främja hälsa genom att låta GPS-larmen bli en förlängning av trygghetslarmen (som endast fungerar i hemmet) och möjliggöra för användaren att vistas utomhus, ta promenader, delta i socialt liv i högre utsträckning. Att erbjuda GPS-larm som komplement till ledsagade promenader. GPS-larm har också beviljats som anhörigstöd. Att antalet beviljade GPS-larm ökat kraftigt och utvärderingarna visar att målgruppen fungerar.

I september 2015 var alla dessa beslut fattade. Nya rutiner för biståndsbeslut hade skapats, larmorganisationen var igång och nu fattades beslut på löpande band.

Ett lugn har lagt sig över organisationen. Beslut fattas och teknik installeras och hanteras utan projektledarens stöd. Projektledaren informeras löpande om att teknik har installerats hos nya användare. Den hållbara och säkra organisationen som skulle skapas fungerar.

Miljövinster

Miljötänk är en aspekt i projektarbetet. Tillsyn som genomförs på distans spar miljön genom att ett stort antal bilresor inte blir gjorda. 28 – 30 natttillsyner sker idag digitalt, några av dessa resulterar i att nattpatrullen åker ut på tillsynsbesök men runt 25 resor av olika längd sparas varje natt. Till en av kameraanvändarna är resan 48 km tor., den användaren hade tillsynsbesök två gånger per natt. Sedan en tid tillbaka genomförts dessa tillsyner via nattkamera.

Personalsäkerhet

Personalsäkerhet är också något som bör nämnas i rapporten. Utöver att arbetssituationen upplevs ha blivit bättre, med mer tid till kunderna, minskar tiden på vägarna för nattpatrullerna. Genom användandet av teknik kan resor till personer som inte behöver fysisk tillsyn sparas. Resor som ibland sker på hala vägar, i dåligt väglag med risk för viltolyckor. Många resor måste genomföras men med tekniken kan man undvika några av dem.

Antal teknik på plats vid projektavslut – eller kanske hur många kunder som testat tekniken, vad avhoppet berott på, naturliga orsaker eller att det inte fungerade med tekniken av någon orsak.

7.1 Natttillsyn via mörkerseende kamera

Nattkamerorna hade redan innan projektet startades testats i liten skala (5 kameror) i ett projekt som finansierades av Sjukvårds- och omsorgskontoret men bedrevs av TioHundra ABs trygghetsjour. Två av dessa kameror var fortfarande aktiva när detta projekt drog igång. Det föreföll naturligt att ta in dessa två nattkameraanvändare i projektet. Kamerorna var i behov av uppdatering så projektledaren åkte tillsammans med leverantören ut till dessa användare som fick nya fina nattkameror. Det fanns således redan en bra kännedom om kameratillsyn hos trygghetsjouren vid projektstarten. En del hade förändrats och en uppdatering av systemet och även lite uppdatering av personalens kunskap behövdes.

Insats

- Natttillsyn

Installation och underhåll

Inledningsvis besökte projektledaren tillsammans med leverantören användarna och installerade kamerorna. Vartefter projekttiden gick framkom behovet av att lägga installationen i en för framtiden

hållbar organisation. Ansvar för installationerna flyttades till trygghetsjourens installationsgrupp, som efter beslut från Sjukvårds- och omsorgskontoret utökades med 0,5 årsarbetare för ändamålet.

Vid problem med kamerorna är det installationsgruppen som åker ut och sköter underhållet och i samarbete med leverantörens support löser uppkomna problem.

Nattkameran levereras med mobilt bredband med roaming för ökad säkerhet. Det vill säga bredbandet söker automatiskt mottagning i flera leverantörers mobilnät och ansluter till den där täckningen är bäst. Det har ännu inte varit någon kund som ansökt om nattkamera som nekats kameratillsyn på grund av dålig täckning.

Tillsyn

Trygghetsjouren utför tillsynerna i kameran nattetid. Vid uppstarten av tillsynen nattetid sker en överenskommelse med användaren kring hur tillsynen ska gå till. Standardöverenskommelsen är vilken tid ska tillsynen ske, vad ska ske om inte kunden finns i sin säng vid tillsynen och i vilket skede nattpatrullen kommer på besök. Biståndshandläggaren fattar beslut om antalet tillsyner per natt och ibland också vilken tid tillsynen ska ske.

Hälsovinster

När det gäller hälsovinster finns det flera intressenter att ta hänsyn till. Användaren, anhörig och nattpatrullens personal.

För användaren är den största hälsovinsten ostörd sömn som dels beror på att hen slipper bli väckt av nattpatrullen som kommer in och genomför tillsyn och dels på att det känns tryggt att ingen kommer in i hemmet om allt är lugnt.

För anhöriga har kameratillsynen visat sig ge lindrad oro.

När det gäller personalen på nattpatrullen så finns det en del hälsovinster i form av minskad stress och mindre bilkörande vid dåligt väglag och i mörker.

7.2 Bildtelefoni

Bildtelefoni är en teknik som vi tyvärr inte fick testa i projektet. Biståndshandläggarna hade svårt att identifiera tänkbara användare initialt. I mars 2016 fick inkom första ansökan om bildtelefoni. Leverantören åkte tillsammans med installationsgruppen och projektledaren ut till kunden för att installera. Dessvärre lyckades inte installationen, det gick inte att ansluta enheten till användarens tv eftersom det inte fanns någon ledig SCART-kontakt och användaren inte kunde avvara den teknik som redan var inkopplad. Ytterligare två ansökningar inkom i maj men inte heller dessa har levererats i skrivande stund beroende på att leverantören är i ett teknikskifte.

7.3 GPS-larm

Initialt fattades beslut om GPS-larm av projektledaren. Biståndshandläggarna och anhörigstödarna förmedlade kontakt med lämpliga användare till projektledaren. Önskemål om GPS-larm kom också från kundvalsutförare som hade kunder med demenssjukdom.

De första tre GPS-användarna hade alla långt gången demenssjukdom och matchade den tänkta målgruppen för larmen. Tillsammans med biståndshandläggare och anhöriga träffade projektledaren de tänkta användarna. Alla tre var vandrare som skapade stor oro hos anhöriga och hemtjänstpersonalen.

Användare 1 hade var nog den som hade bäst förutsättningar för att hantera ett GPS-larm. Hon hade ramlat utomhus några gånger och inte kunnat kalla på hjälp. Användandet fungerade inte alls beroende på att hemtjänsten glömde hjälpa henne med laddning och att ta på sig larmet. Viktigt att notera att det inte fanns någon hemtjänstinsats kopplad till larmet. Hade vi haft en hemtjänstinsats bakom hade det troligen fungerat. Projektledaren var många gånger ute hos kunden för att hjälpa till med laddning och påminna om att använda larmet. När det väl blev en insats hos hemtjänsten hade denna kund flyttat till demensboende.

Användare 2 gömde sin GPS-enhet var ofta ute och vandrade. Ingen visste vart hon var och det var svårt att hjälpa henne med måltider när hon inte gick att finna. Detta skapade stor oro hos anhöriga. Med hjälp av GPS-larm skulle hemtjänstpersonalen kunna hämta hem henne till måltiderna och se till att hon fanns i hemmet när det var dags att gå till sängs på kvällen. Hon hade bra stöd och hjälp med laddning och att ta på sig larmet. Ibland protesterade då hon inte förstod varför hon skulle ha larmet. Redan efter några veckor gömde hon larmet någon stans i sin bostad och visade på så sätt tydligt samtycket upphört.

Användare 3 var en man som tog många och långa nattliga promenader utan att klä sig för väderleken. Denna användare hade bra stöd från anhörig som skulle se till att GPS-larmet blev laddat. Redan första natten gick ett larm till anhörig om att batterinivån var låg. Det upplevdes som konstigt men det visade sig att mannen packat ihop GPSens laddningsstation då den inte hörde hemma i hans hem. Detta upprepades hela tiden och han var inte heller villig att ha GPS-larmet på armen. Samtycket var på så sätt återtaget och utöver det så var det svårt att hitta lösningar för att säkra upp användandet.

Ytterligare en användare beviljades GPS-larm under denna tid. En kvinna som sammanbodde med anhörig som ansvarade både för laddningen av batterierna och att vid behov hantera sökning efter henne via sin dator. Fördelarna för användaren och dess anhörige var väldigt stora. Användaren var hade demenssjukdom som var rätt långt gången och hade ständiga behov av att vandra för att lindra sin oro. Den anhörige kände sig tvingad att följa med på dessa många och ibland långa promenader för att se till att hon inte gick vilse. Användaren ville absolut inte ha sällskap på sina promenader och det hände att hon gick själv och vid några tillfällen fick polisen söka efter denna användare.

Den anhörige, en äldre man med god kännedom om teknik behövde stöd när han skulle genomföra sökningar. Här märktes det tydligt att det behöver finnas stöd dygnet runt för att användandet ska anses fylla sin funktion och vara säkert. Lösningen för den här familjen blev en GPS-enhet med läsplatta med kartfunktion där anhörig enkelt kunde genomföra sökningarna.

Dessa fyra användare belyste behovet av en säker organisation med insats hos hemtjänsten och ändrade målgrupper. Sjukvårds- och omsorgsnämnden beslutade i september 2015 att GPS-larmen och påminnelserlarmen blev biståndsbestämda insatser. Trygghetsjouren utökades och fick i uppdrag att ta emot och hantera samtliga skarpa larm och hjälpa användare, anhöriga och hemtjänstens personal med

sökningar och support. Installationsgruppen fick samtidigt ett utökat uppdrag att installera GPS-larm och påminnelalarm.

Skarpa larm kan handla om:

- trygghetszonslarm
- larm från larmknappen då användaren är vilse eller behöver hjälp
- låg batterinivå
- enhetsstatus, talar om att enheten inte fungerar

Målgruppen ändrades också på grund av att det inte går att garantera säkerheten med GPS-larm då användarna tar av sig larmen, gömmer dem eller hindrar laddning av larmen. Det riskerar att bli en falsk trygghet om anhöriga och personal tror att larmet sitter på armen och användaren finns i hemmet då det i själva verket är så att larmet ligger hemma på köksbordet men användaren är ute och vandrar.

Målgruppen blev istället personer som inte vågar gå ut av rädsla för att ramla och inte kunna kalla på hjälp. GPS-larm kan också beviljas som anhörigstöd till närstående som vårdar sina demenssjuka anhöriga.

GPS-larmen som använts i projektet använder sig av mobilt bredband med roaming för högre säkerhet. Det vill säga bredbandet söker automatiskt mottagning i flera leverantörers mobilnät och ansluter till den där täckningen är bäst. En kund som ansökt om GPS-larm som anhörigstöd har nekats insatsen då täckningen varit så dålig i omgivningen kring hemmet att det inte gick att garantera säkerheten.

Insatser

- Anhörigstöd
- Promenader/utevistelse
- Social kontakt

Hälsovinster

- anhörigstöd
- lindrad oro
- tryggare utevistelse
- fler promenader
- möjlighet att gå till träffpunkter/vänner

7.4 Påminnelser

Påminnelser eller Trygg hemma är tänkt att lindra oro och att ge stöd i vardagen. Påminnelserna placeras i hemmet och programmeras så att de påminner om det som användaren behöver stöd med. I projektet har två användare testat påminnelserna.

Användare 1, en kvinna som oroar sig för att glömma ta sin medicin, att äta frukost och middag. Påminnelserna har programmerats så att en röst två gånger om dagen, på tider som användaren själv bestämt säger, det är dags att ta din medicin. Larmet säger också två gånger om dagen, det är dags att äta mat. Med hjälp av dessa påminnelser har oron minskat markant för denna användare och även för anhörig.

Användare 2 har fått påminnelserna som anhörigstöd. Maken har en demenssjukdom och har behov av dagliga påminnelser för att få vardagen att fungera. Vid de tillfällen anhörigvårdaren lämnar maken ensam i hemmet får han stöd av påminnelserna som påminner om att äta mat och att gå ut med hunden. Anhörigvårdaren administrerar själv larmet via en app i sin mobiltelefon där hon kan ändra tider och stänga av larm efter behov. För att säkerställa att hunden får sin promenad är en dörrsensor på ytterdörren kopplad till larmet. När larmet påmint om att gå ut med hunden utan att ytterdörren öppnats, går ett larm i form av ett SMS till anhörigvårdarens mobiltelefon.

Insatser

- påminnelse om vardagliga saker ex. äta mat, ta medicin
- inaktivitetslarm
- en hel del andra funktioner ex. röklarm vid torrkokning

Hälsovinster

- lindrar oro
- anhörigstöd

7.5 Uppföljning/utvärdering

Genomförandefasen (utvärderingsfasen) i projektet var från början förlagd till juni 2015 – april 2016. Startsträckan var betydligt mycket längre än projektledningen från början räknat med. Den faktiska genomförandefasen startade först september 2015, därmed har utvärderingstiden blivit tre månader kortare. I februari 2016 godkändes ansökan om en förlängning av genomförandefasen till augusti 2016 av Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg. En förlängning av projektet innebar att fler produkter hann testas och utvärderingsmaterialet till rapporten blev mer innehållsrikt. Förlängningen av projektet har inte påverkat budgeten.

Projektsamordnare Torbjörn Jepson och Anna Folkesson har lett utvärderingsarbetet gentemot teknikanvändarna och i några fall deras anhöriga. Utvärderingsarbetet har pågått under perioden december 2015 – juli 2016. Projektsamordnarna har åkt hem till teknikanvändarna i samband med att de börjat använda tekniken. På första mötet har användarna ombetts att tillsammans med samordnaren svara på tre frågor som rör upplevd självständighet, trygghet och livskvalitet. När användaren kommit igång med sin teknik och använt den i ett antal veckor har samordnaren åkt på ett andra besök. På detta

besök samtalar samordnaren med användaren kring teknikanvändandet, hur det har gått och om det uppstått några frågor. Användare av GPS-larm har vid dessa tillfällen fått hjälp att provlarma från sin GPS. Med hjälp av samordnaren har användaren besvarat ytterligare en enkät, den här gången med fler frågor. Ett fåtal användare har fått ytterligare ett utvärderingsbesök och då besvarat enkäten en gång till. Totalt har 17 användare besvarat enkäten vid minst två tillfällen. Tre anhöriga har deltagit i utvärderingsarbetet. Resultatet redovisas i utvärderingsrapporten som biläggs denna rapport.

Projektledaren har lett utvärderingsarbetet gentemot biståndshandläggare, Trygghetsjourens och nattpatrullens personal. Personalen har ombetts att besvara en enkät våren/sommaren 2016 med frågor om hur de upplevt tekniken, organisationen och det egna arbetet i förhållande till eHemtjänsten. Totalt har 41 personer besvarat enkäten. Resultaten redovisas i utvärderingsrapporten som biläggs denna rapport.

7.6 Kommunens beredskap att använda tekniska insatser i hemtjänsten

Vid besök på Post- och telestyrelsens hemsida kan konstateras att Norrtälje kommun har ett väl utbyggt bredbandsnät där 100 % av fastigheterna har tillgång till bredband.

Norrtälje		Befolkning/Hushåll	2015	
			Totalt	Glesbebyggd
Andel med tillgång till bredband via:				
Trådbunden eller trådlös access [2]			100,00%	100,00%
Trådbunden access			97,19%	91,20%
Inom 50 meter från fibermät [11]			47,57%	9,95%
Fibermät [3] [9]			41,02%	9,44%
xDSL [5]			94,45%	91,16%
vDSL [13]			20,32%	2,83%
Kabel-TV [4] [9]			4,57%	0,00%
Kabel-TV (DOCSIS 3.0) [12]			0,00%	0,00%
Trådlös access			100,00%	100,00%
Trådlöst bredband via HSPA [6]			99,98%	99,95%
Trådlöst bredband via LTE [8]			100,00%	100,00%
LTE 450 MHz			99,97%	100,00%
LTE i frekvensband 800 MHz			100,00%	100,00%
LTE i frekvensband 900 MHz			99,99%	99,97%
LTE i frekvensband 1800 MHz			57,15%	48,36%
LTE i frekvensband 2600 MHz			69,30%	30,96%
Tillgång till minst:				
1 Mbit/s			100,00%	100,00%
3 Mbit/s [9]			100,00%	100,00%
10 Mbit/s [9]			100,00%	100,00%
30 Mbit/s			81,60%	57,83%
100 Mbit/s			41,02%	9,44%
Bakgrundsinformation:				
Antal [10]			26 577	7 659

Källa: Post- och telestyrelsen, 1 oktober 2015.

Tillgång till bredband är inte detsamma som att det är tillgängligt hos de tänkta teknikanvändarna. Det pågår en stor satsning på fiber i kommunen men det är inte troligt att de äldre som är i behov av tekniken kommer att ansluta då kostnaden är relativt hög. Även om användarna bor i lägenhet där det erbjuds bredbandsuppkoppling är det mer ovanligt än vanligt att de har tillgång till bredband.

Projektledaren har träffat representanter från Socialstyrelsen och belyst problemet.

7.7 Ekonomi

Hälsoekonomiskt finns stora vinster att göra med teknik i hemtjänsten:

- Anhörigas oro har minskats
- 66 % av nattkameraanvändarna upplever att deras livskvalitet har ökat
- 100 % är trygga med sin kameratillsyn
- Minskade mil att köra för nattpatrullerna

En kalkyl visar på vilka tids- och fordonsbesparingar vid användandet av de olika teknikerna. Teknikanvändandet medför utöver ersättningar till utförare, kostnader i form av hyror för utrustning, bredbandskostnader, larmmottagning och installation.

Exempel från kalkyl, användare med nattillsyn via kamera:

Kunden är en man med nattillsyn en gång per natt. Nattpatrullen åker 24 km enkel resa för att titta till denna kund som oftast sover i lugn och ro. Resan tar 29 minuter enkel resa. Tillsynsbesöket tar enligt nattpatrullens beräkningar 10 minuter totalt. Kunden vill ha och beviljas nattillsyn via mörkerseende kamera. Det är enkelt att räkna på den tidsbesparing som görs de nätter då tillsynen i kameran räcker för den här kunden. Tillsynen i kameran, trygghetsjouren tittar 1 – 2 gånger beroende på om kunden ligger i sin säng eller inte vid första titt-tillfället. Totalt beräknar trygghetsjouren att denna tillsyn tar 7 minuter. Genom användandet av kameratillsyn så minskar res- och tillsynstiden med 61 minuter per natt under förutsättning att det inte har hänt något som gör att nattpatrullen ändå måste rycka ut. Utöver detta så minskar biltransporterna med 48 km per natt. Kunden och kundens anhörige slipper bli störda på natten om inget har tillstött. Ur personalsäkerhetssynpunkt behöver inte nattpatrullen åka i mörker och dåligt väglag för att genomföra tillsynen. Miljöpåverkan är också positiv.

Kunden är en kvinna med tillsyn 1 gång per natt. Nattpatrullen åker 1 km enkel resa för att titta till denna kund som oftast sover i lugn och ro. Restiden är bara 5 minuter enkel resa. Med samma beräkning som ovan blir tidsvinsten 13 minuter per natt. Biltransporten minskar bara med 2 km per natt. Den största vinsten i det här fallet är att kvinnan slipper bli väckt av nattpatrullen de nätter hon sover. Även här finns vinster ur personalsäkerhets- och miljösynpunkt.

Tidsberäkningarna är gjorda med hjälp av Google maps

Exempel från kalkyl användare av GPS-larm

Kunden är en kvinna som beviljats ledsagade promenader en gång per vecka 45 minuter. Kvinnan vågar inte gå ut på promenad på egen hand. Kvinnan har redan trygghetslarm som hon kan tillkalla hjälp med om något händer henne inomhus. Vid utomhusvistelse har hon inte samma möjlighet att kalla på hjälp. Kvinnan ansöker om och beviljas GPS-larm. Rent besparingsmässigt så kan vi se att vi spar 2 km restid per vecka. 45 minuters promenadtid per vecka.

Den största vinsten ligger i att kvinnan nu kan gå ut och gå när hon vill, kanske varje dag när vädret tillåter. Kvinnan och hennes anhöriga känner sig trygga med GPS-larmet. Här handlar det till största delen om hälsoekonomi.

Exempel från kalkyl användare av påminnelserlarm

Kvinna med påminnelse om mat och medicin. Kvinnan bor centralt på orten och resan till henne är endast 1,7 km enkel resa. Kvinnan har påminnelse om medicin tre gånger per dag och mat två gånger per dag. Mat och medicin tas med 30 minuters mellanrum.

Utöver de tidsbundna vinster som presenteras i kalkylbilagan finns en hel del hälsoekonomiska vinster med ett påminnelserlarm. Användaren ges möjlighet att själv styra över sin dag, att vara självständig och viktigast av allt. Användandet av påminnelserlarmet minskar oron för att glömma. Just denna kvinna svarade på en enkät i uppstarten av påminnelserlarmet. En fråga i enkäten var, hur orolig känner du dig för att glömma mat och medicin. Skalan för frågan låg mellan 1 – 10 (1= inte orolig alls och 10 = väldigt orolig). I uppstarten blev svaret 8 på denna skala. Redan efter sex veckors användande hade oron sjunkit till 1 på skalan och där har den blivit kvar. Anhöriga redovisar också en lägre orosnivå sedan kvinnan fått sitt påminnelserlarm.

Det finns ingen kalkyl för bildtelefonianvändande. Det har inte varit möjligt att testa bildtelefoni i projektet.

Projektbudget

Projektet har bedrivits inom ramen för den beviljade projektbudgeten.

Fullständig utredning om ekonomi

Det är viktigt att genomföra en grundlig genomgång av de ekonomiska konsekvenserna vid en eventuell övergång från implementeringsprojekt till ordinarie insatser i hemtjänsten. Fördelningen av kostnader och besparingar för utförare och beställare måste utredas grundligare än det funnits utrymme för inom ramen för projektet. Direktionen föreslås ge sjukvårds- och omsorgskontoret i uppdrag att driva en fullständig utredning av hur teknikanvändandet påverkar Kommunalförbundets budget och avtalet med TioHundra AB om Trygghetsjour, installationsgrupp och nattpatrull.

8 Övriga förutsättningar

Förstärkningen av Trygghetsjouren och installationsgruppen under hela 2016 möjliggör att säkerheten bibehålls under övergångsperioden mellan projektslut och direktionsbeslut om eventuell permanentning av projektet. Alla befintliga kunder får på detta sätt behålla sin teknik och nya biståndsbeslut om tekniska insatser fattas löpande utan avbrott.

Inspiration och förebilder

Både under förstudien och projekttiden har inspiration hämtats från Nacka kommuns projekt Innocare och Västerås inspirationsseminarium. Nacka kommun håller på att med stöd av Almega ta fram ett förfrågningsunderlag för en funktionsupphandling av tekniska lösningar i hemtjänsten. Projektet följer detta arbete med stort intresse och hoppas kunna dra nytta av det arbete Nacka utfört.

Genom hela projektet har samarbete och erfarenhetsutbyte skett mellan projektet och andra kommuner som arbetar med eHemtjänst. Projektledaren har haft kontakt med ett antal kommuner bl.a. Järfälla och Sundsvall för att ta del av deras erfarenheter. Under december 2015 slog pendeln plötsligt över och en hel del kommuner började efterfråga våra erfarenheter. Att under projektet skapa en hållbar organisation för övergång till ordinarie verksamhet har upplevts unikt och rönt stort intresse. Projektledaren har mottagit samtal där det blivit ett givande och även ett tagande av erfarenheter bl.a. från Kalix kommun, Östersunds kommun, Mörbylånga, Järfälla kommun och företaget Villa Nest som planerade att starta upp ett seniorboende med tekniska lösningar. Region Östergötland kom på studiebesök som arrangerats av Stics. Projektledaren föredrog projektets erfarenheter på Arena Välfärdsteknologi som arrangeras av IT&Telekomföretagen och Sveriges kommuner och Landsting som har ambitionen att lägga grunden för etableringen av ett nationellt Välfärdsteknologiforum. Deltagarna är speciellt inbjudna nyckelpersoner i beslutsfattande roller, på både politisk och tjänstemannanivå. Hälsans nya verktyg väntar med spänning på att få använda Projekt eHemtjänst i Norrtälje som ett gott exempel på hållbart teknikinförande i hemtjänsten.

9 Erfarenheter

Att i början av arbetet med eHemtjänst ha tätare möten med biståndshandläggarna borgar för en kortare startsträcka. De etiska diskussionerna och alla funderingar kring tekniken måste hanteras innan tryggheten infinner sig och biståndsbesluten börjar fattas.

Tekniktillvänjningen för alla parter tar längre tid än man tror. Täta uppföljningar hos användarna gör att inte tekniken riskerar att ligga och damma på en hylla istället för att användas. Om eventuell oro för hur tekniken fungerar hinner växa sig stor är risken att användaren inte vill ha kvar tekniken. Genom att användaren och eventuella anhöriga ges möjlighet att ställa frågor om tekniken skapas en trygghet.

Tillsynen

Det finns möjlighet att genomföra nattkameratillsyner via läsplatta ute på arbetsfältet. Den möjligheten har valts bort i det här projektet. Anledningarna till det är flera:

Medan Trygghetsjourens personal genomför kameratillsynerna ges nattpatrullens personal tid att vårda och genomföra tillsyner hos kunder med behov av fysisk tillsyn. Endast när kameratillsynen visat att det finns behov rycker nattpatrullen ut. Nättäckningen är inte alltid bra ute på landsbygden vilket kan försvåra tillsynerna via läsplatta. På Trygghetsjouren finns bra nättäckning vilket gör att tillsynerna kan genomföras på ett säkert sätt utan fördröjning. Nattpatrullen slipper ha schemalagda kameratillsyner att passa.

10 Fortsatt arbete

Eftersom tekniska insatser i hemtjänsten fortfarande är relativt nytt måste en utbildningsplan för ny personal gällande tekniken skapas på biståndsavdelningen.

För att främja ett fortsatt beslutsfattande kring de olika teknikerna föreslås att skyndsamt ta fram en folder som beskriver de olika teknikerna som initialt kommer att ingå som ordinarie verksamhet i kundvalet.

Under projektets gång har informationssäkerhet kommit upp som en fråga många gånger. Det är viktigt att ett informationssäkerhetsarbete genomförs över all verksamhet i Kommunalförbundet och TioHundra AB. På Gotland har man tagit ett samlat grepp om informationssäkerheten inom kommun- och landstingsverksamheten gemensamt. Satsningen har varit mycket lyckad.

För att startat upp informationssäkerhetsarbetet på lokal nivå rekommenderas ett webbverktyg som tagits fram av Sveriges Kommuner och Landsting. Ett mycket bra verktyg som är enkelt att använda.

Under projektet har det varit bra att belysa att något nytt införs i hemtjänsten, eHemtjänst. För att normalisera teknik som insats i hemtjänsten bör benämningen tas bort vid en permanentning. Man ansöker inte om eHemtjänst utan en insats ex. GPS-larm.

Att Hyra/leasa tekniken inkl. bredband är en rekommenderad lösning då utvecklingen går framåt med en ruggig fart. Den teknik som är modern idag är omodern imorgon. Vid leasing uppdateras tekniken löpande. Av samma skäl bör beaktas att en regelbunden omvärldsspaning gällande teknik är viktig.

11 Bilagor

Utvärderingsrapport

Vision e-hälsa 2025

12 Definitioner

Begrepp/förkortning	Förklaring/definition
eHälsa	<p>eHälsa handlar om hur framtidens vård och omsorg som helhet ska fungera och förbättras med hjälp av e-tjänster.</p> <p>Vård- och omsorgssektorn är en av de mest informationsintensiva sektorerna i samhället, och behovet av en välfungerande informationsförsörjning mellan individer på olika nivåer och aktörer är helt avgörande. Med hjälp av sammanhållna och användarvänliga IT-stöd kan informationen presenteras och överföras på ett säkrare och effektivare sätt och säkerställa koordinerade insatser inom hela vård- och omsorgssektorn.</p>
eHemtjänst	<p>Användandet av teknik i hemtjänsten som komplement till den ordinarie insatser. Det kan röra sig om t.ex. tillsyn via kamera nattetid istället för fysiskt besök av nattpatrullen. Vilka tekniska lösningar som ingår i projektet presenteras nedan. På grund av att utvecklingen av tekniska tjänster går så fort kan projektet komma att kompletteras med ytterligare teknik under projektet.</p>
Natttillsyn via mörkerseende kamera	<p>Som ersättning/komplement till traditionell natttillsyn med besök av nattpatrullen genomförs natttillsyn med hjälp av mörkerseende kamera för natttillsyn i hemmet. I Norrtälje är det trygghetsjouren som genomför tillsynen via kamera. Kameran överför ljud och rörlig svart/vit bild via en router. Tillsynen sker på överenskomna tider. Kameran varken filmar eller fotograferar i vanlig bemärkelse. Det går inte att spela upp historiska händelser. Det går bara att se "nuet". Den liknar mer ett digitalt fönster som går att titta genom när kameran är igång. Det går inte att ansluta till kameran på dagtid.</p>
Bildtelefoni	<p>En lättanvänd telefonienhet kopplad till kundens egen TV och en webbkamera möjliggör videosamtal (bildtelefoni). Utöver tillsynsbesöken ges möjlighet för kunden via bildtelefoni "träffa" såväl kundvalspersonal, biståndshandläggare och närstående. Förutsättningarna är att denne har tillgång till internetansluten dator, platta eller smart mobil och att de är godkända av kunden. Tjänsten behöver bredband och en TV för att fungera.</p>
GPS-larm	<p>GPS-larm är en typ utav trygghetslarm som fungerar utomhus. GPS-larmet finns i många olika utföranden med varierande funktioner. Larmet ger stöd till målgruppen personer med kognitiv funktionsnedsättning och deras anhöriga. Genom att snabbt och enkelt kunna ta kontakt och förmedla en tillförlitlig position var man är ger GPS-larmet ökad trygghet för den aktive såväl som dennes anhöriga. Möjligheten att kunna lokalisera en person som är ute ger även omsorgspersonal möjlighet att skifta fokus från övervakning till omvårdnad. En annan målgrupp är personer som av olika orsaker är rädda för att ramla när de vistas utomhus kan vara hjälpta av att kunna använda larmknappen för att tillkalla hjälp vid behov.</p>
Påminnelserlarm	<p>Påminnelserlarm är ett system som kan ge påminnelser om när det är dags att äta mat, ta sin medicin. Du väljer själv om du vill ha informationen via ljud, SMS, dator eller skärm. Systemet bygger på moduler exempel på dessa är: ledljus, påminnelser, rökdetektion, passivitetlarm och kontroll av dörrar och fönster. Påminnelserlarmet kan ge stöd i vardagen och lindra oro.</p>
SOL	<p>Förkortning på Socialtjänstlagen.</p>

12.1 Referenser

Dokument	Version	Sökväg
Förstudierapport	1.0	..\Förstudiedokument\Slutgiltigt\Förstudierapport vers 1.pdf
Finansieringsplan		..\Finansiering\Finansieringsplan eHemtjänst.pdf
eHälsotablå		..\Förstudiedokument\Slutgiltigt\Hälsotablå.pdf
Risklista	1.0	..\Förstudiedokument\Slutgiltigt\Risklista version 1.pdf
Sjukvårds- och omsorgsnämndens beslut 20 februari 2015		..\Beslut\Projektbeslut 20 feb 2015.pdf
Projektdirektiv	1.0	..\Projektdirektiv\Projektdirektiv ver 1.0 reviderad 2015-11-15.docx
Sjukvårds- och omsorgsnämndens beslut 26 november 2015/ ändring		..\Beslut\Bestlut 2015-11-26.pdf
Projektplan	1.0	\\nkadmfs.adm.norrtalje.local\home\$\65KEST03\ehemtjänst\Projektplan\Projektplan version 1.pdf
Beslut feb 2016		
Etiska riktlinjer för GPS-larm		http://posifon.se/kunskapsbank/