



Göteborgs Stad

Norra Hisingen

Slutrapport

Utfärdat <!datum>
Diarienummer N140-
0529/13

Norra Hisingens äldreomsorg
Lisethe Svanström
Telefon 031-366 80 08
E-post: lisethe.svanstrom@norrahisingen.goteborg.se

Slutrapport för test av mobilt arbetssätt i Norra Hisingens hemtjänst



1. Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2014-06-17	0.1	Slutrapport upprättat	L.S.
2014-07-14	0.2	Utkast klart	L.S.
2014-08-22	0.3	Utkast korrigerat	L.S.
2014-08-28	0.4	Utkast korrigerat	L.S.
2014-08-29	0.5	Utkast korrigerat	J.C.
2014-09-08	0.6	Utkast korrigerat	L.S.
2014-09-xx	0.7	Upprättad	L.S.

Innehåll

1. Versionshantering	2
Innehåll.....	3
2. Grundläggande information	4
Förord.....	4
2.1. Syfte	4
2.2. Bakgrund	4
2.3. Projektnytta	5
2.4. Rutiner för rapportering och kommunikation	5
2.5. Historik.....	6
2.6. Processer och metoder	7
3. Projektresultat jämfört med projektmål	7
3.1. Målen	7
3.2. Utfall resultatmål.....	7
3.3. Utfall tidplan	8
3.4. Utfall resultat (Resultatredovisning).....	8
3.4.1 Enkätresultat.....	8
3.4.2 Intervjuresultat - projektdeltagare.....	13
3.4.3 Intervjuresultat - omsorgstagare.....	16
3.5. Utfall kostnader, inklusive resurser.....	17
4. Erfarenheter och observationer	177
5. Förslag till förbättringar	211
6. Referenser	211

2. Grundläggande information

Förord

Med hjälp av surfplattor och så kallade smarta telefoner kan det bli möjligt att ha viktig information om omsorgstagarna i hemtjänsten lättillgänglig för undersköterskorna, var de än befinner sig. Inför ett besök hos en omsorgstagare, kan undersköterskan kontrollera vad som ska utföras och hur det ska utföras. Hon/han kan också enkelt göra viktiga anteckningar direkt systemet på plats hos omsorgstagaren.

Tuve hemtjänst har testat ny mobil teknik, med vilken undersköterskorna kan läsa genomförandeplaner, med information om vad som ska utföras hos omsorgstagarna, på en i-pad eller i-phone. Tidigare har personalen tvingats ha med sig papper eller hålla information om dagens omsorgstagare i huvudet. Daganteckningar, som är noteringar om när något avviker, kan göras direkt på plats istället för med papper och penna. Det borgar för att anteckningarna verkligen blir gjorda och personalen slipper föra över informationen i datorn när de kommer tillbaka till hemtjänstlokalen. Det sparar både tid och ökar kvaliteten för omsorgstagarna i hemtjänsten. Dessutom är informationen säkrare förvarad än om den bärs omkring på papper.

Appen är en tilläggsmodul till Treserva, systemet för social dokumentation i Göteborgs Stad.

2.1. Syfte

Projektet som helhet syftar till att öka omsorgstagarens delaktighet och höja kvalitén, dels vad avser uppföljning av utförda insatser i förhållande till beslutade, dels att dokumentationskvalitén ska förbättras, främst vad avser aktualitet.

Tekniken syftar till att få tillgång till och kunna aktualisera viktig information om omsorgstagaren direkt i verksamhetssystemet på plats hos omsorgstagaren.

Projektet avser även skapa

- enhetlig och säker hantering av dokumentation
- möjlighet till kvalitativ uppföljning på individ, grupp och organisationsnivå.
- möjlighet till ökad brukardelaktighet
- ökad möjlighet för handläggare att följa sina ärenden
- bättre underlag för rätt beslut i rätt tid
- bättre uppdaterad dokumentation
- förhöjd kunskap och bättre insyn i genomförandeplanen
- ökad möjlighet för likvärdig hantering av beslut och genomförande
- säkrare dokumentationsöverföring
- ökad rättssäkerhet
- effektivare dokumentationsförutsättningar - då man inte längre behöver dokumentera på två ställen

2.2. Bakgrund

Stadsdelsnämnden Norra Hisingen har tidigare uppmärksammat att kvalitén i hemtjänsten inte har den nivå som brukarna och nämnden förväntar sig. I början av 2013 resulterade bristerna även i akuta ekonomiska problem, vilket medförde att nämnden gav förvaltningen i uppdrag att genomföra extern revision. Liknande

problem har uppmärksammats på stadsnivå och genom ett yrkande av S, MP och V i kommunstyrelsen 2013-02-06 initierades ett utredningsuppdrag, som kommit att kallas ”Hemtjänstuppdraget”, till stadsledningskontoret. Uppdragets innebörd är att även kommunstyrelsen uppfattar problemen inom hemtjänsten som angelägna.

För Norra Hisingens del har verksamheten kommit till rätta med de akuta ekonomiska förhållanden som rådde i början på året. Genom en tillfällig lösning avseende planering av hemtjänsten med hjälp av IT-stöd, har optimering av bemanning kunnat göras i hemtjänstområdet. Två nya chefstjänster har inrättats och tillsatts inom hemtjänsten, för att underlätta ledarskapet i de tidigare stora personalgrupperna.

Under fjärde kvartalet 2013 genomfördes omfattande tidsmätningar i syfte att klarlägga hur mantimmarna inom hemtjänsten fördelas mellan tid i brukarnas bostad samt annan tid som kommer brukarna till del - såsom samtal med anhöriga, biståndshandläggare, dokumentation samt övrig tid t.ex. transporter, väntetid, personalaktiviteter. Analysen av tidsmätningen gav svar på hur ledningen kan prioritera utvecklingen av verksamheten. De tidigare gjorda förändringarna var riktade mot strukturella svagheter i verksamheten såsom bristande planering samt bristande kontroll över hur personalens tid används och till vad. Verksamheten tog med ”mobilt stöd för hemtjänstpersonal” nästa steg med att komma till rätta med kvalitetsbristerna genom att genomföra ett test i fullskala av mobilt stöd för utförarna inom hemtjänsten. Genom aktiviteten fick verksamheten möjlighet till en betydande förbättring av kvalitén i dokumentationen och uppföljningen av genomförda insatser.

2.3. Projektnytta

Under testperioden förväntas effekthemtagningar göras främst som kvalitetsförbättringar vilka kommer brukarna tillgodo i form av förbättrad uppföljning av genomförda insatser och förbättrad dokumentation. En nyttoanalys gjordes innan starten och gav följande resultat.

- Äldres inflytande och delaktighet ökar vilket ger nöjdare omsorgstagare.
- Ökad trygghet/säkrad dokumentation.
- Medarbetarna har alltid tillgång till aktuell information vilket ökar kvalitén i verksamheten.
- Statusen på arbetet ökar på sikt och att det är kompetenshöjande.
- Modernare arbetssätt - hemtjänst i tiden.
- Stressen minskar då anteckningarna skrivs på plats hos omsorgstagaren - ingen informationsförlust samt lättare att koncentrera sig på nästa arbetsuppgift när den första är helt avklarad.

2.4. Rutiner för rapportering och kommunikation

En kommunikationsplan upprättades innan start där målgrupper, informationskanaler och kommunikationsformer identifierades.

Huvudbudskapet är att ny teknik testas för att höja kvaliteten och förstärka tryggheten hos omsorgstagarna.

Medarbetarna informerades på arbetsplatsträffar av enhetschef. Personliga samtal med dem som skulle vara med i projektet gjordes av enhetschef. 10-grupp sektorschefer ÄO informerades innan start. Information lades ut på intranätet innan start av kommunikatör.

Det skrevs om projektet i IT i staden, Vårt Göteborg, Samspel samt Göteborgs stads hemsida goteborg.se.

Pensionärsrådet informerades innan starten av sektorschef, projektledare och en representant därifrån deltog i referensgruppen.

Regelbundna styrgruppsmöten cirka en gång i månaden där projektledarna redovisar aktuell projektstatus.

All skriftlig dokumentation har förmedlats till deltagarna i projektet via projektets sekreterare. Övrig kommunikation mellan aktörerna har gått via projektledaren och då via telefon och e-post.

Projektgrupp, Uppstartsgrupp samt Referensgrupp har haft två möten vardera.

2.5. Historik

Datum	Händelse
2013-11-08	Uppstartsgrupp
2014-01-20	Treserva uppgradering 3.12.0
2014-02-07	Telefonerna prepareras. CGI aktiverar vissa funktioner avseende SITHS konfigurationen i Treserva
2014-02-09	Treservauppgradering 3.12. Integration för SITHS-kort installeras på applikationsservrarna
2014-02-18/19	Utbildning testpersonal
2014-02-21	Första inloggningen via app:en
2014-02-23	Patch Treserva 3.12.3; innehöll viktiga rättningar på mobilappens funktionalitet
	Utveckling och installation av ny mobilapp
2014-02-28	Driftsättning (skulle varit 24/2) Åtta användare loggade in 2014-02-28. En loggade in 2012-03-03, fem 2014-03-04, två 2014-03-05, en 2014-03-07, tre 2014-03-11, tre 2014-03-17.
2014-04-19	Appen slutar fungera
2014-04-22	Felsökning påbörjas
2014-04-23	Upptäcker att certifikatet gått ut
2014-04-24	Ny app levereras

2014-04-29	Arbetet med att lägga på den nya appen påbörjas
2014-05-19	Intraservice ändrat URL så användarna inte kan komma in i appen
2014-05-26/27	Utvärderingseftermiddagar med hemtjänstpersonal
Maj månad 2014	Djupintervjuer med personal och omsorgstagare
2014-05-28	Ny NetiDapp levereras
2014-05-31	Arbetet med att lägga på den nya appen
2014-06-04	Arbetsmöte på intraservice där problemet med lastbalanseraren löstes
2014-06-27	Alla telefoner slutar att fungera p.g.a. att Telia hade gjort en SIM-korts ändring
2014-06-30	Telefonerna fungerar igen men inga användare kommer in i appen på grund av certifikatsproblem
2014-08-18	Telefonmöte där problemet med certifikatet löses
2014-08-25	Ny app läggs på alla telefoner med full funktionalitet

2.6. Processer och metoder

För att mäta utfallet av undersökningen har enkäter till deltagarna i projektet samt djupintervjuer med deltagare och omsorgstagare genomförts (se vidare nedan under rubriken 3:4 Utfall resultat (Resultatredovisning)).

3. Projektresultat jämfört med projektmål

3.1. Målen

Projektets mål är att testa och utvärdera ett mobilt arbetssätt inom en del av ett hemtjänstområde för att öka omsorgstagarnas delaktighet och höja kvalitén i hemtjänsten. Området är Tuve och c:a 30 personer fick prova att stödjas av den tekniska lösningen och det mobila arbetssättet att nå Treservas genomförarwebb.

Informationsinsamlingen är det främsta resultatet av testperioden.

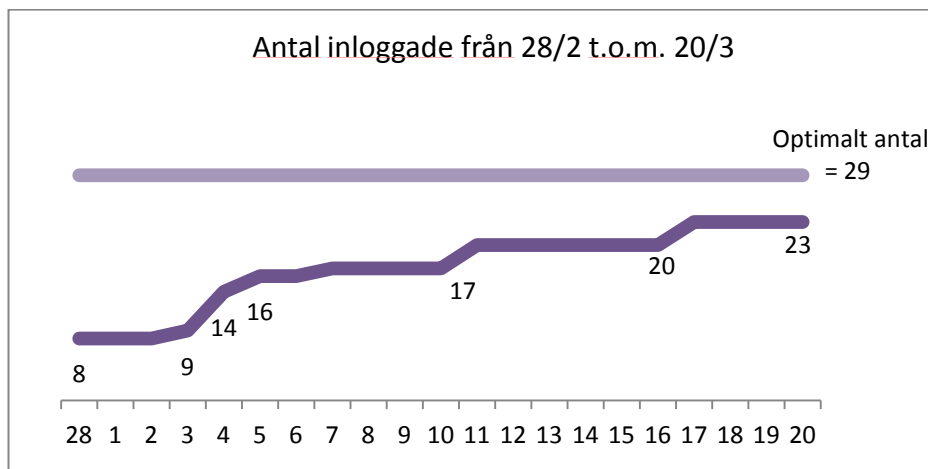
Projektstart	Projektslut
Tid 60 %	Tid 60%
Kvalitet 30 %	Kvalitet 30%
Kostnad 10 %	Kostnad 10%

3.2. Utfall resultatmål

Karakteristika för resultatmålet delaktighet kan sägas vara medverkan och medansvar och för resultatmålet kvalitet är motsvarande karaktäristika ökad trygghet. Avseende trygghet bedöms utfallet av projektet haft positiv inverkan medan det varit svårare att fullt ut påvisa om medverkan och medansvar förändrats av projektet.

3.3. Utfall tidplan

Tidsplanen höll inte på grund av initiala tekniska problem. För att kompensera för dessa problem fick startdatum flyttas fram. Testperioden förlängdes således eftersom inloggningen dröjde för flera av användarna.



Driftstopp med fördröjningar till följd har kontinuerligt påverkat projektet. Fördröjningarna kan inte hänföras varken till resurs, prioriteringar eller risk utan snarare svårighetsgrad (t.ex. vid byte av lastbalanserare) samt förbiseenden (t.ex. ej aktualiserade licenser och certifikat). Samtliga problem är relaterade till att projektet haft att hantera den problematik som ny teknik medför.

3.4 Utfall resultat (Resultatredovisning)

Resultatsammanställning av personal- och omsorgstagarsynpunkter Projekt PoC hemtjänst-app Tuve

3.4.1 Enkätresultat

Under maj månad 2014 besvarade hemtjänstpersonal som deltagit i PoC-projektet enkätfrågor som sammanställts av projekt- och styrgrupp. Utfallets procentsatser redovisas nedan som sammanslagen andel ”delvis” till ”helt instämmande” till fasta enkätpåståenden.

Av de 23 svarande på enkäten anser:

- 87 % att projektet har bidragit till ökad kvalitet för omsorgstagarna.

■ Instämmer inte alls ■ Instämmer delvis ■ Instämmer helt



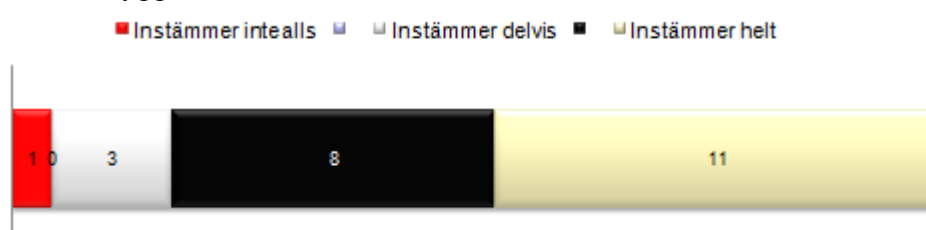
- 83 % att man på ett bättre sätt aktualiserar informationen och kunskaper om omsorgstagarna.



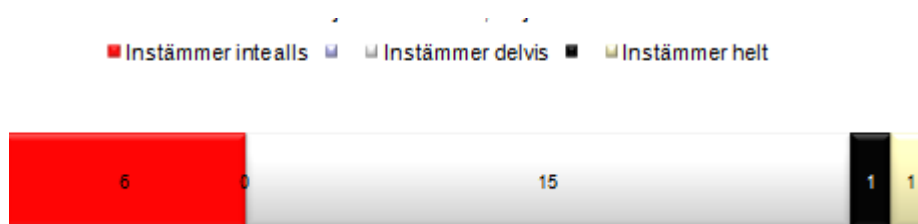
- 96 % att man har tillräckligt med aktuell kunskap och information om omsorgstagarna med sig när man besöker omsorgstagarna.



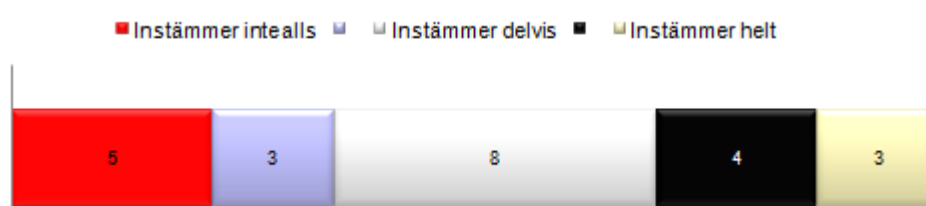
- 96 % att den kunskap och information om omsorgstagaren som man har med sig medför att arbetet kan utföras på ett för omsorgstagaren bra och tryggt sätt.



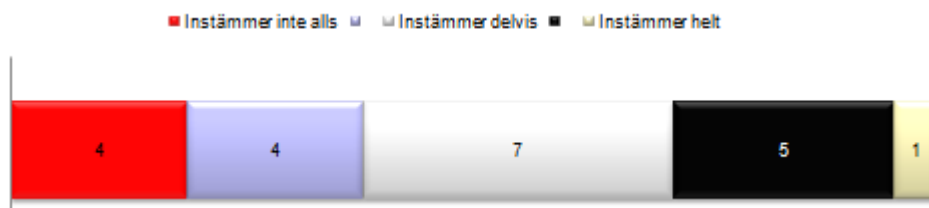
- 74 % att projektet minskat den tid man lägger på att få information och kunskap om omsorgstagarna.



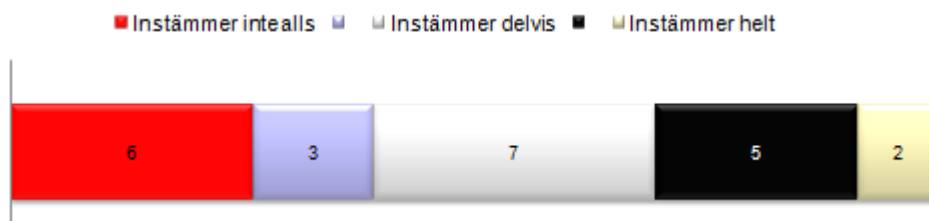
- 65 % att den egna tryggheten inför mötet med omsorgstagaren har ökat.



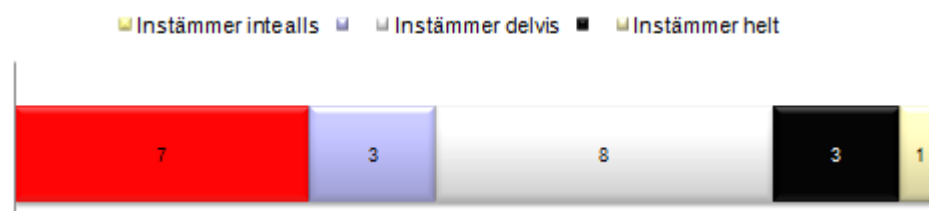
- 62 % att man ökat sitt tekniska kunnande.



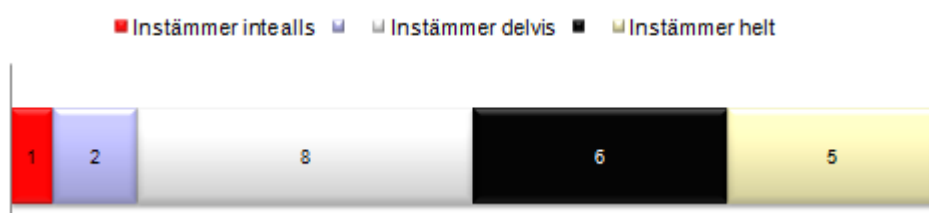
- 61 % att stressen i arbetet har minskat.



- 55 % att status för yrket har ökat.



- 86 % att det är lätt att få tillgång till data för att skriva daganteckningar i Treserva genomförandewebb.



Platser man använt den mobila utrustningen på.

- På väg till eller ifrån omsorgstagaren 42 %
- På kontoret i arbetslokalen 29 %
- Hemma hos omsorgstagaren 27 %
- Utanför arbetstid 2 %

Speciella webbsidor eller appar man haft extra mycket nytta av.

- Intranätet 34 %
- Reseplaneraren 33 %
- Nästa vagn 33 %

Speciella webbsidor eller appar som saknas och som man vill lägga.

- Personuppgifter 20 %
- Hitta punkt se 20 %
- Eniro, adresser, Fass, LotusNotes, skriva genomförandeplan och Moves stegräknare 10 % vardera.

Tekniska problem man råkat ut för.

- Inloggning 52 %
- Urladdat batteri 30 %
- Att mobilen låst sig 15 %
- Skalet 3 %

Hur väl skärmen fungerar för att skriva daganteckningar i Treserva.

- Bra 76 %
- Mindre bra 24 %

Åsikten om telefonskärmstorlek.

- Lagom 82 %
- För liten 18 %

På frågan om det finns något som är svårt att göra utan den stationära datorn när man arbetar utanför kontoret/arbetslokalen, vilka hinder man ser och vad man saknar gavs följande svar.

- att skriva ut anteckning.
- att få adress och telefonnummer på omsorgstagaren, att kunna ha telefonen vågrätt när daganteckningar skrivs, då blir tangentbordet lite bredare att skriva på.
- att sammanfatta längre anteckningar.
- att man saknar att kunna testa och skriva genomförandeplaner i telefonen, se svar i Treserva från handläggare, få upp adress, telefon- och nyckelnummer på omsorgstagarna.
- att det vore bra att kunna skriva genomförandeplaner direkt hos den enskilde.
- att man saknar genomförandeplan, meddelandefunktion i Treserva.
- att man inte kan se allt i mobilen som du kan se i datorn.
- att det är svårare att skriva längre och mer.

På frågan om arbetssättet påverkats om man gör något på annat sätt nu svara man:

- att man tycker det är mycket bra att kunna titta på genomförandeplanerna innan besök och skriva i samband med besöket/efter.
- att man skulle vilja ha fler funktioner.
- att tekniken underlättar när den fungerar.
- att man i lugn och ro läsa hur en insats skall utföras/genomförandeplanen innan jag går in till omsorgstagaren.
- att man är uppdaterad före besök.
- att det är smidigare att dokumentera.
- att man inte glömmer bort att skriva daganteckningar när man kan göra det direkt
- 4 svarande anser inte att det påverkat deras arbetssätt.

På frågan om man skulle vilja fortsätta med ett mobilt arbetssätt svarar man.

- Ja 91 %
- Nej 9 %

Information man har gått in i Treservaappen för att läsa, när man arbetat utanför kontoret (i procent av antal svar).

- Löpande anteckningar 59 %
- Genomförandeplaner 41 %

Upplevelsen av förändring av det totala resandet.

- Ja, jag reser mindre nu 10 %
- Nej 90 %

Upplevelsen av hur mobila arbetssättet påverkat effektivitet, om man hinner mer eller mindre hos omsorgstagaren.

- Oförändrat 82 %
- Mer 14 %
- Mindre 4 %

Det mobila arbetssättets påverkan på den indirekta tiden.

- Nej 75 %
- Ja, den har minskat 20 %
- Ja, den har ökat 5 %

Uppdaterar man oftare nu?

- Ja 38 %
- Nej 62 %

Upplever man någon skillnad i antalet ändringar/kompletteringar som behöver göras i efterhand?

- Nej 74 %
- Ja, de har minskat 16 %
- Ja, de har ökat 10 %

Upplever man att delaktigheten blivit större/mindre av att den enskilde kunnat läsa sin dokumentation på skärmen?

- Ingen skillnad 70 %
- Större 30 %

Har man via den mobila utrustningen kunnat söka information och på så sätt ge svar på brukarens frågor direkt.

- Nej 55 %
- Ja 45 %

Om man kunnat se personuppgifter, adresser, telefonnummer i appen hade man då haft mer användning för det mobila arbetssättet?

- Ja 80 %
- Nej 20 %

Om man kunnat skicka och ta emot meddelande i Treserva hade man då haft mer användning för det mobila arbetssättet?

- Ja 67 %

- Nej 33 %

De största fördelarna med ett mobilt arbetssätt är

- att skriva löpande anteckningar på plats/ute på fältet i direkt anslutning till händelsen och inte samla på sig.
- att hitta svar angående vårdtagare samt svar till vårdtagare.
- att snabbt skriva kort anteckning vilket minskar stressen.
- att få snabb/direkt information när man behöver den.
- att vid larm kunna läsa om vårdtagaren direkt.
- att det effektiviserar och underlättar arbetet.
- att ha tillgång till information och uppgifter om omsorgstagare hela arbetspasset.
- att inte behöva stressa med dokumentation när kvällen är slut.
- att man glömmer lätt, men nu kan man anteckna direkt. Man behöver inte tänka på att en dator blir ledig.

De största nackdelarna med ett mobilt arbetssätt är.

- finns inga.
- teknikproblem, inloggning, appen, ibland svårt att skriva.
- säkerheten.
- det tar lång tid att komma in.
- hade varit lättare att logga in med vanlig kod än att ta fram papperet med signeringskoden.
- äldre gillar inte det mobila arbetssättet, eftersom de inte är uppväxta med det som vi är.

Ytterligare användningsområden för det mobila arbetssättet.

- GPS för nyanställd och vikarier, lättare att hitta adresser.
- snabbt hitta information t.ex. till vårdcentralen
- att skriva genomförandeplaner hade varit positivt p.g.a. att vi har få datorer och att de ofta är upptagna.
- mer uppgifter om vårdtagaren.
- telefonkontaktuppgifter till de anhöriga.
- se personalschema/sin rutt och kunna se vad kollegor har för rutt - bra att vid larm kunna se vem som är närmast.
- meddelandefunktion till biståndsbedömare m.fl.

Övriga synpunkter:

- att mobilt arbetssätt är ett steg i rätt riktning, ett redskap för personalen som ligger i tiden.
- att det varit teknikproblem.

3.4.2 Intervjuresultat – projektdeltagare

Synpunkter nedan är resultat av individuella intervjuer med fem slumpmässigt utvalda undersköterskor som deltagit i projektet. Intervjuare Margareta Andersson, mailadress margareta.e.andersson@norrahisingen.goteborg.se

Intervjuerna kretsade runt fyra frågeområden. Det första frågeområdet handlar om arbetssituation före och efter (c:a tre månaders) projekttid samt om vad man tror om teknikens framtid. Frågeområde nummer två handlar om omsorgstagarnas reaktioner. Det tredje området belyser frågeställningen om

projektet har någon betydelse för professionen nu och i framtiden. Frågeområde fyra handlar om vilka faror och förtjänster som finns med mobilt arbetssätt och då utifrån alla fyra bilder* - nuvarande och önskade både i appen och i Paden.

Vad det gällde arbetssituationen före användandet av appen så svarade samtliga att man samlade ihop uppgifter som skall dokumenteras, skriver på lösa lappar, i en anteckningsbok eller kommer ihåg det tills man kommer till hemtjänstlokalen. Det är svårt att komma till en dator eftersom det finns för få och att de ofta är upptagna. Det finns inte alltid tid att dokumentera och det är ofta stressigt. Följden blir att det är lätt att glömma bort viktig dokumentation som avvikande händelser m.fl. Sammantaget så upplevs dokumentationen tidskrävande och att den avsatta tiden är för kort.

Jag går ut kl. 8.00 så kommer jag in till lunch och så ut igen. Svårt att få till dokumentationen genom att datorn ofta är upptagen och när dagen är slut är det lätt att glömma något eller en lapp har kommit bort. Om man hinner så får man gå till lokalen och titta på ev. ändringar i genomförandeplanen. Jag hinner inte alltid att läsa eventuella ändringar innan jag går hem till vårdtagarna. Enligt lag så ska vi skriva en genomförandeplan senast efter tre veckor, det hinner vi inte alltid.

Arbetsituationen efter c:a tre månaders användande av appen beskrivs lite olika utifrån undersköterskornas upplevelser av att kunna anteckna avvikelser eller ändringar hemma hos personen. Samtliga tycker att det känns bra, att dokumentationen inte blir glömd och att slippa hålla ordning på lösa lappar. Men det kan också upplevas stressigt att hinna dokumentera på plats och ta uppmärksamhet från personen som man är där för att ge bistånd till. Passar bra till kortare anteckningar men att skriva en genomförandeplan i telefonen hemma tror flera blir svårt, texten är för liten. Bättre att skriva den i datorn i lokalen och göra personen delaktig efteråt och ändra efter behov. iPaden var mer lämplig där texten är större men den upplevs tung att ha med sig. Samtliga tror det är svårt att få tid att koncentrera sig och skriva en hel plan hemma. Svårt när personen har något funktionshinder och inte förstår vad det handlar om - det skapar oro. Många omsorgstagare upplever irritation och misstänksamhet över telefoner som används i hemmet. Viktigt att informera noga för att skapa delaktighet och inflytande. Förklara att det är ett arbetssätt och till vilken nytta. Det behövs också läggas tid på informationen. Oro för att det kan upplevas som okunskap när man ska läsa i planen hos personen.

Helt fantastiskt med den nya appen. Lättare om någon inte är hemma så kan vi göra en daganteckning på plats om t.ex. att omsorgstagaren inte var hemma och därmed ett uteblivet besök. Nu finns tillfälle att skriva ute så man inte glömmet av det men tiden finns inte alltid hos omsorgstagaren. Tittar oftast innan jag går in om det är nya vårdtagare och ska jag skriva några ändringar när jag är hos vårdtagaren berättar jag vad jag gör. Jag kollar inte innan och efter utan gör det hos vårdtagaren. Att koncentrera sig att skriva och formulera sig är inga problem för mig. Beror säker hur stresstålig man är. Det var strul i början ibland gick det inte komma in på telefonen i Treserva. Många i gruppen har det inte funkat för,

*Nuvarande bilder består i att kunna skriva daganteckningar och läsa genomförandeplaner - i framtiden eventuellt även skriva i planen. De önskade bilderna är en sida med personuppgifter t.ex. kontaktuppgifter till anhöriga och en sida med meddelandefunktion.

fått noterat på en lapp istället. Det fungerar bättre nu. De är inte uppvuxna med mobiltelefoner. Men det är en del av arbetet och de får acceptera att tekniken blir mer och mer utvecklad. Nästa generation kommer det bli lättare tror jag, de har nog ökad förståelse. De tror att det är en privat telefon som de är irriterade på, vissa missbrukar och leker med sina privata telefoner i vårdtagarnas hem, tyvärr. Jag måste förklara varje gång att det är en arbetstelefon och vad jag gör i den.

Hur hemtjänst appen kommer att kunna användas i framtiden svarade några att den har kommit för att stanna. Om några år har vi säkert en utvecklad IT- teknik inom äldreomsorgen. De flesta upplever att tid sparas men man måste få de förutsättningar som krävs för att skriva genomförandeplanen tillsammans med omsorgstagaren.

Paddan var bra. Där kunde man skriva genomförandeplaner tillsammans med omsorgstagaren. Ska jag göra en genomförandeplan så vill jag sitta i lugn och ro inte göra det när jag sitter med vårdtagaren. Skriver hellre små noteringar och avvikelser när jag är ute och tar med till lokalen och skriver in i planen senare. Ett lyft, tycker telefonen är helt fantastisk det blir ännu tydligare att dokumentera. Bra hjälp för biståndsbedömarna, t.ex. om en person är borta mycket och tackar nej till dusch ofta. Personen behöver kanske inte dusch två gånger i veckan, det blir så synligt när man sen gör en sammanfattning.

De flesta omsorgstagare upplevde telefonen positivt, när de fick förklaring på hur man använder den och när det förstod nyttan av den. Många har haft negativa upplevelser över telefoner i hemmet och är irriterade när telefonen används. Information saknades innan projektet började så en som hänger hos omsorgstagarna föreslogs. I vissa fall även till anhöriga. Förklaring krävs vid besöket. En broschyr och kanske en informationslapp

Positiva reaktioner för de jag berättat för. Anhöriga har inte varit delaktiga, tyvärr. Bra för anhöriga att veta så det kan kännas sig tryggare inför sin närstående. Ingen information gavs till omsorgstagarna och inte till anhöriga heller. De visste således inte vad det var. Viktigt att informera i god tid om att nu kommer personalen att använda en arbetstelefon och hur den fungerar. Allt för att säkerställa hur vi jobbar så att personerna får den hjälp de har rätt till. Många dementa kan oroas mer om man säger något. Går igenom planen innan jag går in och om jag behöver göra några ändringar så gör jag oftast det efter jag gått ut. Plockar inte i telefonen hos vårdtagarna, ska prata med vårdtagaren inte i telefonen. Det räcker att vi måste svara när vi har larmtelefonen. Om man är 80+ kan det vara svårt att ta till sig och förstå vad det handlar om.

Lite olika meningar om hemtjänst appens betydelse för professionen. Någon menade att tekniken stärker yrket generellt och framförallt kvalitetssäkrande, en trygghet för både personal och de personer som behöver stöd och hjälp. Det togs upp att vi måste våga arbeta med förnyelse, ta hjälp av teknik och av andra som har mer erfarenhet. Några såg appens möjligheter framåt som tidssparande men även krav på mer tid.

Jätteviktigt, ju mer vi lär oss om IT stärker oss generellt. Då lär vi oss och klarar mer avancerad teknik. Ett lyft för oss och vårt yrke. En utveckling för oss att komma på tåget med IT, verkligen tidssparande och kvalitetssäkrande. Med hjälpmedlet ses möjligheter att hinna göra genomförandeplaner. Det upplevs

också bra för personalens trygghet och att det kan lika i stadsdelen och över staden vilket det inte är nu. Vi behöver hänga med och få kunskap om den nya tekniken. Det kommer att stärka vår professionella roll. Ser ingen tidsvinst utan upplever att det tar tid och jag blir stressad när jag ska dokumentera hos vårdtagaren. Upplever både negativ och positiv stress. Underlättar med IT men höjer inte yrket. Kompetensutveckling, fortsatt utveckling av utbildning behövs. Reflektion har vi börjat med, bra.

Om de fyra bilderna finns att tillgå så kan alla se nyttan av en hemtjänstapp. De flesta såg att det sparar tid och är kvalitetssäkrande. Alla reflekterade över om tekniken inte fungerar och om telefonen skulle tappas eller försvinna på något sätt när man är inloggad. En viss oro upplevdes över detta. Man måste kunna ha telefonen nära och säkert. Ytterligare en telefon kommer till som ska bäras med till alla vårdtagare och hållas ordning på i fickor. Ibland har man tre telefoner samtidigt. En väska av något slag föreslogs kanske en magväska eller byxor med många fickor. Någon föreslog tillgång till GPS för att kunna hitta rätt och kamera för att ta kort och visa någon person som inte kan komma ut.

Sparar tid, kan skriva anteckningar direkt ev. på utsidan. Tillgång till alla uppgifter i appen är bra, t.ex. om någon ramlade igår, kanske blåmärket kom därifrån ev. hänvisa till sjuksköterskan. Ibland rusar man iväg utan att kolla och då kan man se i appen. Bra om det sparar tid, det behöver vi. Enligt lag ska vi efter tre veckor göra en genomförandeplan, det är inte säkert vi hinner man får stjäla tid. Det saknas även tid att uppdatera planen. Vore bra om vi kan vara två om planen ska skrivas hemma, en kan ha en dialog med vårdtagaren och en skriva. På så vis får vårdtagaren all uppmärksamhet under tiden. Sparar tid? Tar tid vilket som men säkrare och bättre för minnet, att inte glömma. Lätt att titta på anteckningar ute. Vore bra att också kunna ta bilder hos t.ex. glömska vårdtagare. Jag har tagit kort på träd och blommor utanför och visat för vårdtagare som inte kunde komma ut. Det har varit mycket uppskattat. Det är svårt att hålla ordning på många telefoner måste hitta i fickorna, nå lätt och höra om det ringer. En ständig oro över telefonerna och att de ska ringa när man är och ger vårdtagaren sitt bistånd. Ej någon fans av data men det är bättre att haka på. Kommer säkert att fyllas på med mer större funktioner. Vårdtagaren bryr sig nog inte om vilket sätt vi arbetar på bara de får den hjälp de behöver. Gillar den hoppas den har kommit för att stanna.

3.4.3 Intervjuresultat – omsorgstagare

Resultat från intervju av en omsorgstagare, en kvinna 85 år. Intervjun gjordes i kvinnans bostad och tog c:a 45 min. Intervjuare: Margareta Andersson
mailadress: margareta.e.andersson@norrahisingen.goteborg.se

Intervjun kretsade även här runt fyra frågeområden. Det första handlar om upplevelsen av inflytande och delaktighet i samband med att iPad användes. Den andra handlar om upplevelsen av trygghet utifrån den hjälp man har rätt att få utifrån genomförandeplanen. Den tredje behandlar frågan hur information om tekniken har varit och slutligen den fjärde som behandlar personalens eventuella stress.

Kvinnan hade kommit i kontakt med paddan genom att kontaktpersonen prövade den en tid. Det var ett tag sedan. Kontaktpersonen hade visat paddan och beskrivit hur den fungerade. Avseende upplevelsen av inflytande och delaktighet gav följande svar:

Jag var inte särskilt delaktig men jag var ju med och svarade på frågor. Jag uppfattade det som minnesanteckningar för min kontaktperson det var ju bra naturligtvis. Ändringarna handlade mest om tid som skulle ägna sig åt det ena och det andra. Att kunna läsa i appen vad jag ska ha hjälp med tror jag inte på när det är så många olika som kommer. Telefonen verkar vara lättare och smidigare än paddan. Risken att det blir opersonligt med teknik. Kommer det att öka min trygghet och att det blir en bra kommunikation med dem som är här så är det bra. Får inte bli självändamål med det tekniska, måste vara överens med mig så det blir rätt. Om det verkligen blir en kommunikation så kan jag köpa det.

När appen skulle provas informerade kontaktpersonen om hur den fungerade och nyttan med den.

Jag fick titta och vi kom överens om vad som skulle skrivas.

Kvinnan upplever inte att personalen var så stressade. Hon tycker att de flesta är väldigt snälla och trevliga och ger henne den tid hon behöver när de är hemma hos henne.

Inte så stressade det tycker jag inte, det är en halvtimme hos mig och det räcker. När jag ska till badet händer det att de kommer en timma innan. Det behövs inte för då uppehåller det mig när jag ska klä på mig. Blir jag lite upptagen med att de är här, blir lite stressad av det. Det får gå på övertid jag slutar kl 16.00 sa en av personalen.

3.5. Utfall kostnader, inklusive resurser

Finansieringen underlättades genom att leverantörer tillhandahöll mjuk- och hårdvara utan kostnad för Norra Hisingen. Personal-, kommunikations- och abonnemangskostnader finansierades inom ram.

Projektet tog större resurser i anspråk i form av arbetstimmar än beräknat. Främst föranledda av alla händelser som uppstod under uppstarten av projektet.

4. Erfarenheter och observationer

Projektmodellen med styrgrupp, projektgrupp, uppstartsgrupp samt referensgrupp upprättades redan under slutet av 2013. Gemensamt för grupperna har varit projektledare och sekreterare vilket bidragit positivt till kontinuiteten i projektet. Akuta insatser och korrigeringar har varit möjliga att åstadkomma omedelbart eftersom projektledaren varit närvarande under alla sammanträden och under implementeringen ute på fältet av tekniken samt haft all kontakt med leverantörer.

Vad gäller arbetsprocesser har ett gemensamt tillfälle med den personal som skall testa tekniken genomförts - där man delar ut utrustningen och går igenom funktionaliteten och ser till så alla kommer in.

MDM (mobile device management) är en mycket viktig del för hantering och hantering av telefonerna. Med en MDM-lösning kan man inventera vilka mobila enheter som används, göra inställningar, installera certifikat och hantera säkerheten genom att t.ex. radera information i borttappade mobiler och surfplattor. Men MDM är också ett strategiskt verktyg för mobilitet. Det gör att

man kan klarar av att hantera ett stort antal mobila operativsystem (multi-OS), hålla en hög säkerhetsnivå och samtidigt hålla ordning bland nya appar och större datamängder.

Via MDM verktyget kan push-notiser skickas ut till alla telefoner med information till användarna.

Enkäter har genomförts med personal som testar systemet. Enkätfrågorna avser att spegla förväntningar samt uppfattningar av faktiskt utfall av testet ur ett flertal perspektiv.

Djupintervjuer har genomförts med omsorgstagare och personal. Intervjuerna speglar deras upplevelse av testet.

Frågeområden till omsorgstagarna är:

Inflytande?

Trygghet (och då utifrån den hjälpen man har rätt till utifrån genomförandeplanen)?

Hur informationen varit?

Personalens "stress"?

Frågeområden till projektdeltagare/personal är:

Arbetsituation - tidgare, nuläget, framtid?

Omsorgstagaren reaktioner?

Projektets betydelse för professionen nu och i framtiden?

Faror och förtjänster med mobilt arbetssätt och då utifrån alla fyra bilder (nuvarande och önskade) i appen + paddan?

Avseende kvalitetsförbättringar så måste det finnas någon form av pool för telefonerna med enklare instruktioner om hur man t.ex. byter ut ett SIM-kort så att det inte skall bli driftavbrott för användarna och för att supporten skall kunna fungera. När telefonerna delas ut bör detta ske personligen, så säkerställande av att alla kommer in i appen och vet hur man gör detta garanteras.

Användarna måste tydligt informeras att de inte skall slå på telefonens WIFI, då detta omöjliggör att komma in i appen.

Skapa Apple-ID till alla användarna för smidigare hantering

Använda Apple Configurator då det gör det enkelt att konfigurera nya iOS-enheter för distribution, övervaka enheter som behöver upprätthålla en standardkonfiguration och tilldela enheter till användarna. Skapa och återställa en säkerhetskopia av inställningar och inhouse-Appar från en enhet till andra enheter. Importera inhouse-Appar i Apple Configurator och synkronisera dem till nya enheter.

Det är viktigt i ett projekt som är så teknikavhängigt och med många olika aktörer att alla planerade ändringar i de olika tekniska miljöerna kommuniceras och testas innan driftsättning och att det är önskvärt att alla som har ingående kännedom om alla delar av processen medverkar.

Vad gäller frågan om projektdatabas så har projektet inte haft någon sådan, eftersom projekttiden var begränsad. All skriftlig dokumentation har förmedlats till deltagarna i projektet via projektets sekreterare. Övrig kommunikation mellan aktörerna har gått via projektledaren och då via telefon och mail.

Säkerhetsaspekten är väl tillgodosedd inom projektet.

- En säkerhetsklassificering gjordes innan start av projektet och har noga följts.
- Ett minimum av data sparas på enheten.
- Applikationen använder lättviktiga protokoll för kommunikationen med servern vilket minimerar mängden data som måste överföras över nätverket.
- Data som sparas på enheten krypteras först av applikationen och nyckeln som används för att kryptera data sparas på servern. Nyckel är personlig.
- Enheten är försedd med lösenord och all information på enheten är krypterad.
- Lösenordet kan inte tas bort utan att enheten nollställs - då bryts möjligheten att nå Göteborgs stads nät och Treserva.
- Enheten är hanterad av ett MDM-system. Detta betyder att MDM-systemet styr över enheten och användaren.
 - Användaren kan inte installera appar på enheten och kan inte logga in på t.ex. facebook.
 - Ej heller finns möjlighet att ta en bild av innehållet på skärmen.
 - Ingen back up sker till externa servrar.
 - Via MDM-systemet kan enheter återställas, lägga på nya inställningar och appar samt återställa lösenord.
 - Skulle någon enhet komma i orätta händer kan enheten raderas.
- Det krävs tvåfaktors inloggning med SITHS-kort för att komma in i applikationen.
 - Treserva mobilapp samverkar med appen Net iD Access .
 - Vid inloggning måste det HSA-iD som finns lagrat i SITHS-kortets certifikat överensstämma med det HSA-iD som finns registrerat för användaren i Treserva.
 - När kontroll har utförts startar mobilappen och ger användaren åtkomst till rätt information utifrån aktuell behörighet.

Avseende projektorganisationen har styrgrupp, projektgrupp, uppstartsgrupp (där alla intressenter representeras) samt referensgrupp upprättats. Gemensamt för grupperna har varit projektledare och sekreterare vilket bidragit positivt till kontinuiteten i projektet. Akuta insatser och korrigeringar har varit möjliga att åstadkomma omedelbart eftersom projektledaren varit närvarande under alla sammanträden och under implementeringen av tekniken ute på fältet.

Förslag för användarorganisation är att *första linjens support* finns ute på enheten. *Andra linjens support* i stadsdelen med möjlighet att kommunicera med all olika aktörer som är inblandade. Det måste finnas snabba kontakt vägar för att kunna lösa driftproblem

Koordinering och administration av projektet har till största delen utförts av projektledare. Avseende möten, dokumentation samt utvärdering genom enkäter har sekreteraren administrerat, koordinerat, sammanställt och varit föredragande.

Uppstartshalvdagar har hållits i Tuve med personalgruppen som testat systemet. Alla inblandade upplever testet som positivt. Det finns ett stort intresse och engagemang i testgruppen inför och under testperioden i alla led.

Vad gäller rutiner för information och rapportering så har projektstatus rapporterats främst från projektledaren från fältet mellan olika grupper i projektet. Projektledaren har haft central roll i informationsflödet.

Kommunikationsplan för testet finns upprättad och har följts. Målgrupper för informationen har varit undersköterskor som ska utföra testet/som är utvalda att prova tekniken samt övriga undersköterskor i hemtjänstområde Tuve, övriga medarbetare inom äldreomsorgen på Norra Hisingen och Göteborgs stad, chefer inom äldreomsorgen samt invånare i Göteborgs stad. Målet med kommunikationen är att berörda undersköterskor ska veta vad syftet är med att använda den nya tekniken, att berörda undersköterskor ska vara motiverade att använda den nya tekniken, att övriga undersköterskor i Tuve ska ha kännedom om att verksamheten testar ny teknik samt att övriga medarbetare och chefer inom äldreomsorgen i Göteborgs stad ska ha kännedom om att ny teknik testas i Tuve hemtjänstområde. Huvudbudskapet för informationen är att test av ny teknik pågår för att höja delaktigheten och kvaliteten för omsorgstagarna.

Kanaler/kommunikationsformer är arbetsplatsträffar, personliga samtal med de som ska utföra testet, intranät, IT i staden, 10-grupp sektorschefer ÄO Göteborgs stad, 10-grupp områdeschef ordinärt boende ÄO Göteborgs stad, styr-, referens, projekt- samt uppstartsgruppsmöte, mail, Vårt Göteborg samt via goteborg.se

<i>Målgrupp</i>	<i>Aktivitet/kanal</i>	<i>Innehåll/budskap</i>	<i>Ansvarig</i>
Berörda undersköterskor	Personliga samtal	Syfte med testet samt vad en poc innebär.	EC ev. med stöd av projektledare.
Styrgruppen	Styrgruppsmöte	Återkoppling av hur testen fungerar i verksamheten.	Projektledare
Övriga undersköterskor i Tuve	APT	Vi testar ny teknik som kan komma att höja kvaliteten.	EC
Övriga medarbetare i ÄO Norra Hisingen	Intranät	Vi testar ny teknik som kan komma att höja kvaliteten.	Kommunikatör
Övriga medarbetare inom äldreomsorg i Göteborgs Stad	Vårt Göteborg, intranät i andra stadsdelar??	Hemtjänsten i Tuve testar ny teknik som kan komma att höja kvaliteten.	Kommunikatör
Övriga chefer inom äldreomsorgen i Göteborgs Stad	10-grupper för chefer i SDF i Göteborgs Stad	Hemtjänsten i Tuve testar ny teknik som kan komma att höja kvaliteten.	Sektorschef ÄO och områdeschef ordinärt boende ÄO
Invånare	Vårt Göteborg, goteborg.se	Hemtjänsten i Tuve testar ny teknik som kan komma att höja kvaliteten.	Kommunikatör

Samarbete projekt/linje/kund/leverantör/internt har fungerat bra - där alla bidragit med sin kunskap och tid till projektet.

Säkerhetsklassificering gjordes innan start.

Enhetscheferna gjorde en riskanalys av projektet innan start där de enda riskerna man kunde se var ökad arbetsbelastning vid införandet i form av utbildning, nytt

arbetssätt och ökad arbetsbelastning under testperioden p.g.a fortlöpande utvärdering. Båda riskerna ansågs vara på en acceptabel nivå.

Åtgärden ur ett arbetsmiljöperspektiv är att om behov uppstår utöka bemanningen i verksamheten under delar av eller hela arbetsdagen.

Styrgruppen har under perioden sammanträtt vid sju tillfällen där projektsstatus föredragits och åtgärder beslutats. Styrgruppen har genom hela projektet fungerat väl – har varit aktiva, entusiastiska och har haft tätt och regelbundet samarbete.

Projektbeställare är stadsdelsdirektör Norra Hisingen på uppdrag av stadsdelsnämnden Norra Hisingen.

Två möten med referensgruppen har genomförts. Gruppen har haft få men nyttiga inspel till förbättringar.

Projektet är ett sk. ”Prof of concept” (PoC) således ingen projektmottagare.

Projektdirektiv upprättades 2014-01-21, se vidare bilaga 1

Resurserna har fördelats enligt följande:

- Stadelsförvaltningen Norra Hisingen har bidragit med 40 % projektledare och 8 % sekreterare samt projektdeltagande medarbetare. Personal-, kommunikations- och abonnemangskostnader finansierades inom ram.
- Leverantörer tillhandahöll mjuk- och hårdvara utan kostnad för Norra Hisingen

.

5. Förslag till förbättringar

Det är viktigt i ett projekt som är så teknikavhängigt och med många olika aktörer att alla planerade ändringar i de olika tekniska miljöerna kommuniceras och testas innan driftsättning och att det är önskvärt att alla som har ingående kännedom om alla delar av processen medverkar.

Snabbare flöde mellan de olika parterna så ändringar i program, licenser programvaror etc. inte drabbar kund.

Support måste vara tillgänglig i alla led för säker och trygg drift.

Tydlig information till omsorgstagarna och eventuellt anhöriga om att projektet använder telefoner/surfplattor som ett arbetsredskap för dokumentation.

Tydligheten är viktig för omsorgstagarnas delaktighet samt för att minimera feluppfattningar ute i verksamheten.

6. Referenser

- 1) Projektdirektiv för test av mobilt arbetssätt i Norra Hisingens hemtjänst
- 2) Tjänsteutlåtande 2013-11-14: Förslag till beslut angående planerad test av mobilt IT-stöd för utförare inom hemtjänsten.
- 3) Anteckning Referensgrupp PoC Norra Hisingen 2014-02-07
- 4) Anteckning Referensgrupp PoC Norra Hisingen 2014-04-03
- 5) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2013-12-17
- 6) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2014-01-31

- 7) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2013-02-21
- 8) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2014-03-24
- 9) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2014-04-29
- 10) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2014-06-12
- 11) Anteckning Styrgrupp PoC Norra Hisingen 2014-09-04
- 12) Uppstartsgrupp PoC Norra Hisingen 2013-08-11
- 13) Uppstartsgrupp PoC Norra Hisingen 2014-03-24
- 14) Uppstartsgrupp PoC Norra Hisingen 2014-09-18
- 15) Bättre koll på hur omsorgstagarna vill ha sin hjälp utförd med hjälp av ny app 2014-03-06 (artikel)
- 16) Resultat enkätundersökning 2014-06-12
- 17) Resultat djupintervjuer 2014-06-12