

Projekt Nattfrid

Utvärdering av nattillsyn med kamera
- ur verksamhetens perspektiv



Oktober 2012



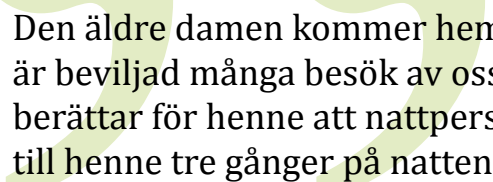
Göteborgs
Stad



Hjälpmedelsinstitutet

**SENIOR
GÖTEBORG**

Ett utvecklingscenter
inom Göteborgs Stad



Den äldre damen kommer hem från sjukhuset. Hon är beviljad många besök av oss i Hemtjänsten. När jag berättar för henne att nattpersonalen kommer att titta till henne tre gånger på natten säger hon:

-Så många besök! Jag som är så lättväckt och har svårt att somna om.

Då berättar jag att man även kan få tillsyn med kamera.

- Det låter jättebra. Det vill jag ha!

Så nu är kamera installerad och både hon och anhörig är mycket nöjda med den lösningen.

Berättat av samordnare i Göteborg

Skribenter och medverkande i rapporten;

Petra Bergendahl, biträdande stadsjurist

Bengt Frisk, utvecklingsledare It

Elna Hanson, projektledare

Margareta Larsson, områdeschef ordinärt boende

Maritha Myhrborg, chef trygghetsjouren

Lars Nejstgaard, kommunikatör

Johan Rülcker, utvecklingsledare It

Omslagsfoton: Lars Nejstgaard och Colourphoto

Innehållsförteckning

Sammanfattning	5
1. Inledning	7
1.1 Rapportens syfte	7
1.2 Uppdragets syfte, mål, målgrupp och avgränsningar	7
2. Tillvägagångssätt och förutsättningar	8
2.1 Organisation	8
2.2 Två olika utföranden	8
2.3 Gemensamma riktlinjer, kommunikations- och förankringsarbete, riskanalys	8
2.4 Juridik	9
2.5 Teknik	10
3. Resultat	11
3.1 Nio installationer	11
3.2 Kommunikation och förankring gav arbetsro – svårare med gemensamma riktlinjer	11
3.3 Funktionalitet; teknik, installationer, support och logglistor	12
3.4 Tillsyn via trygghetsjouren och tillsyn via hemtjänst natt i Angered	12
3.5 Antal frigjorda timmar, antal färre körda mil och färre beviljade biståndstimmar	14
4. Reflektioner och slutsatser	15
4.1 Färre omsorgstagare än förväntat	15
4.1.1 Nattnatt till omsorgstagare med kognitiv svikt	15
4.2 Kommunikation, förankring och gemensamma riktlinjer i ett hela staden perspektiv	16
4.3 Funktionalitet - håller tjänsten vad den lovar	16
4.4 Utförande via trygghetsjouren eller lokalt utförande i stadsdelarna	17
4.4.1 Ny funktionalitet	18
4.5 Kostnadseffektivitet	19
4.6 Slutsatser från testet i ett hela staden perspektiv	20
5. Förstudie för hela staden	22

Bilagor (samlade i separat bifogad trycksak)

Bilaga 1	Projektplanen
Bilaga 2 a-e	Riktlinjer och instruktioner
Bilaga 3 a-g	Information, kommunikation och press
Bilaga 4	Riskanalys
Bilaga 5	Skrivelse från socialstyrelsen
Bilaga 6 a-c	Kostnadseffektivitet



*När mamma fick Nattfrid
fick även jag nattfrid
Hört från projekt Nattfrid i Järfälla*

Sammanfattning

Göteborgs Stad fick sommaren 2011 förfrågan från Hjälpmedelsinstitutet (Hi) att inom regeringsuppdraget Teknik för Äldre II medverka i ett större nationellt test av nattillsyn via kamera. I Göteborg skulle 20 kameror testas. Teknikleverantören JoiceCare, utsedd av Hi, tillhandahöll tjänsten. Tjänsten och projektets benämning är Nattfrid. Övriga kommuner som deltog i testet var Järfälla och Varberg. Projekten avsåg att tillsammans testa totalt ca 40-50 kameror.

Nattfrid är en kamera som "ser" i mörker. Medarbetare på hemtjänsten kan från en dator kontakta kameran och se en svartvit rörlig bild av det som finns framför kameran, vanligtvis sängen och en del av sovrummet. Ingen röstkommunikation sker och den enskilde kan inte se den som tittar – det är en envägskommunikation utan ljud avsedd för tillsyn nattetid. Ingen inspelning sker och tillsyn sker endast vid i förväg överenskomna tillfällen.

Denna rapport syftar till att belysa projektets genomförande och resultat ur verksamhetens perspektiv och sätter fokus på genomförande, hinder och möjligheter samt bedömning av kostnadseffektivitet. FoU i Väst/GR har löpande utvärderat testen i Varberg och Göteborg och har fokuserat på omsorgstagarens och anhörigas upplevelser, nattpersonalens upplevelser samt kostnader som uppstår för Nattfrid i förhållande till fysisk tillsyn.

Tre stadsdelar deltog i testet; Norra Hisingen, Angered och Örgryte Härlanda. För att tydliggöra skillnaderna mellan lokalt utföranden i stadsdelarna och centralt utförande via trygghetsjouren valdes två olika sätt att utföra tillsynen på; dels centralt via trygghetsjouren och dels lokalt i stadsdelen Angered.

Av FoU Väst/GR:s utvärdering framgår att majoriteten av omsorgstagare är positivt inställda till tillsyn med kamera och känner sig trygga och nöjda med tjänsten. Omsorgstagare har uttryckt att man önskar veta mer om hur tillsynen går till och vissa vill också veta vem som tittar.

Även medarbetare på såväl trygghetsjouren som lokalt i stadsdelarna har upplevt tjänsten positivt. Trygghetsjouren upplever att man kan erbjuda en ökad trygghet. I stadsdelarna ser medarbetare att tekniken kan underlätta det vardagliga arbetet och att man frigör tid för insatser där den mänskliga kontakten verkligen behövs.

Nattillsyn via kamera upplevs initialt som en kontroversiell tjänst som väcker känslor och tveksamhet. Detta behöver mötas med upprepad och tydlig information, genomtänkt kommunikation och omfattande förankringsarbete på olika nivåer och i alla led.

Tjänsten kräver tid att ta till sig. Omsorgstagare vill ofta fundera, överväga och resonera med anhöriga. Medarbetare behöver tid för information och ställa frågor kring farhågor och tvivel. Tid för diskussion kring attityder och värderingar är viktigt.

Teknikens funktionalitet behöver utvecklas och säkerställas avseende stabilitet, säkerhet, installation, support och loggning.

Tydliga rutiner för beställningar och tydliga användarinstruktioner är viktigt. Lika viktigt är det att följa upp att rutiner följs. Samverkansrutiner måste säkerställas mellan olika utförarverksamheter till exempel dag- och nattpersonal, utförare på stadsdelsförvaltning och utförare på trygghetsjouren.

Socialstyrelsens etiska råd har uttalat att det är viktigt att natttillsyn via kamera alltid erbjuds som ett val som när som helst kan avslutas och påbörjas igen. Därför bör natttillsyn via kamera erbjudas som ett alternativ eller komplement till fysisk tillsyn.

I Göteborg var sammanlagt nio kameror installerade under perioden 1 februari - 15 oktober. Det har varit svårt att komma upp i det antal installationer som projektet inledningsvis bedömde som rimligt. Omkring hälften av de personer som nattpersonalen föreslog som möjliga användare blev inte aktuella på grund av någon form av kognitiv svikt och ytterligare en tredjedel tackade nej.

Göteborgs Stad behöver utreda vidare på vilket sätt man kan erbjuda natttillsyn via kamera till alla som vill, oavsett ålder och även vid kognitiv svikt.

Materialet är för litet för att med säkerhet kunna säga något om kostnadseffektivitet. Med utgångspunkt från den beräkningsmetod som använts i Västerås blir nettoeffekten för Göteborgs Stad sammantaget 274 frigjorda timmar per användare och år. Timmar som kan användas till insatser där det verkligen krävs mänsklig kontakt. Härtill ska läggas minskade bensinkostnader som i testet motsvarade ca 3 500 kronor per användare och år. Observera att värdena även måste sättas i relation till i vilken faktisk utsträckning organisationen kan anpassa verksamheten.

I valet mellan centralt eller lokalt utförande har fyra perspektiv vägts in; omsorgstagaren, medarbetaren, ekonomin samt verksamhetsperspektivet. Vid en sammanvägd bedömning pekar valet på införande centralt på trygghetsjouren.

Med beaktande av att tjänsten gett positiva effekter i samtliga perspektiv; omsorgstagaren, medarbetaren, ekonomin och verksamheten; är den samlade bedömningen att Göteborgs Stad i kommande förstudie bör utreda vidare hur natttillsyn via kamera ska kunna erbjudas som ett alternativt eller kompletterande bistånd till användare som så önskar.

1. Inledning

En god och trygg nattsömn är något som alla önskar. En undersökning från Hälsoveteknikcentrum i Halland¹ visar att traditionell nattillsyn kan väcka och framkalla oro hos omsorgstagaren, som får svårt att somna om, går upp med bland annat ökad fallrisk som följd. I ängslan larmas även ofta hemtjänst natt som många gånger just varit där. Ett mindre försök i Backa visade att omsorgstagare som fick möjlighet att testa nattillsyn med kamera som ett alternativ eller komplement till personliga besök var mycket positiva.

Göteborgs Stad fick sommaren 2011 förfrågan från Hjälpmedelsinstitutet (Hi) att inom regeringsuppdraget Teknik för Äldre II medverka i ett större nationellt test med nattillsyn via kamera. Teknikleverantören JoiceCare² utsedd av Hi, tillhandahöll tjänsten. Tjänsten och projektets benämning är Nattfrid.

Nattfrid är en kamera som "ser" i mörker. Medarbetare på hemtjänsten kan från en dator kontakta kameran och se en svartvit rörlig bild av det som finns framför kameran, vanligtvis sängen och en del av sovrummet. Ingen röstkommunikation sker och den enskilde kan inte se den som tittar – det är en envägskommunikation utan ljud avsedd för tillsyn nattetid. Ingen inspelning sker och tillsyn sker endast vid i förväg överenskomna tillfällen.

Projektet omfattade 40-50 kameror fördelade på tre orter – Göteborg, Varberg och Järfälla. Göteborg skulle testa 20 kameror i tre stadsdelar; Norra Hisingen, Angered och Örgryte Härlanda.

1.1 Rapportens syfte

FoU i Väst/GR har gjort en löpande utvärdering av testerna i Varberg och Göteborg vilken fokuserar på omsorgstagarens och anhörigas upplevelser, nattpersonalens upplevelser samt kostnader som uppstår för Nattfrid i förhållande till fysisk tillsyn.

¹ <http://www.hh.se/6/274.html>

² Byte av namn från myJoice till JoiceCare 2012-06-29

Denna rapport syftar till att belysa projektets genomförande och resultat ur verksamhetens perspektiv och sätter fokus på hur projektet har genomförts, vilka möjligheter och hinder projektet har stött på i genomförandet samt bedömning av kostnadseffektivitet.

Tillsammans syftar FoU:s utvärdering och denna rapport till att ge underlag för fortsatta beslut och ställningstaganden för införanden av Nattfrid och/eller likvärdiga tjänster inom äldreomsorgen i Göteborgs Stad.

1.2 Uppdragets syfte, mål, målgrupp och avgränsningar

Testet syftade till att undersöka om Nattfrid kan vara ett alternativ och/eller komplement till beslutat bistånd om nattillsyn utförd av personal på hemtjänst natt. Hemtjänst natt är benämningen på personal som arbetar inom hemtjänsten nattetid.

Projektmålen:

- 20 stycken nattfridkameror testade, i tre stadsdelar; Norra Hisingen, Angered och Örgryte-Härlanda
- Testperioden hos den äldre omfattade minst 3 månader. Inga nya tester påbörjade efter 15 juli 2012
- Tekniska och administrativa riktlinjer för hur testet genomförts har tagits fram

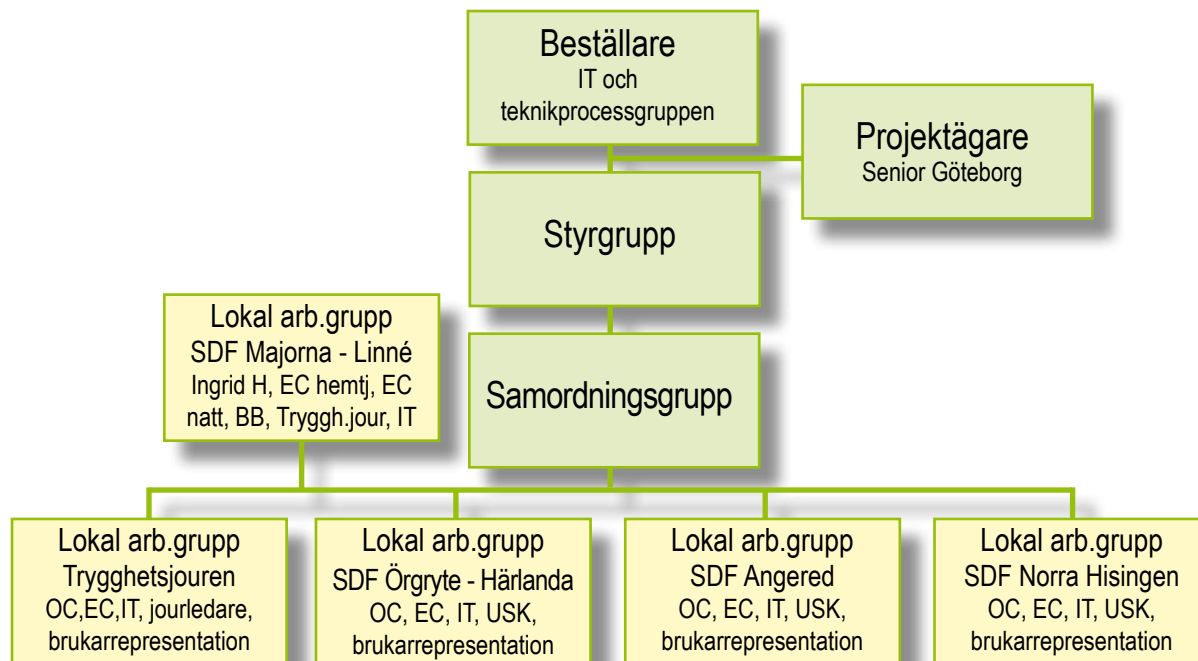
Målgruppen var:

- Omsorgstagare över 65 år med beslutat bistånd om nattillsyn.

Avgränsningarna definierades till:

- Testet omfattar äldre över 65 år med tillsyn som utförs nattetid.
- Målgruppen omfattar i första hand äldre med en sedan tidigare beviljad nattillsyn – för att jämförelser före och efter ska kunna göras.
- Testet omfattar äldre som förstår innebörden och ställer sig positiva till Nattfrid. Testet omfattade inte äldre med kognitiv nedsättning.
- Testet omfattar endast tjänsten "titt-tillsyn"

2. Tillvägagångssätt och förutsättningar



Organisationsmodell för Projekt Nattfrid

2.1 Organisation

Projektet startade i augusti 2011 med planering, organisering och bemanning av styr- och arbetsgrupper. Projekttiden i avtalet med Hjälpmedelsinstitutet löper till 2012-12-31.

2.2 Två olika utföranden

Testet omfattade två olika sätt att utföra Nattfrid på. Anledningen till de två varianterna var att skillnaderna mellan lokalt utförande i stadsdelen och centralt utförande via trygghetsjouren behövde tydliggöras. I en workshop inom ramen för projektet listades för- och nackdelar med respektive utförande. Det konstaterades att fördelarna för ett centralt utförande övervägde, men eftersom alla stadsdelar vid tidpunkten inte var anslutna till trygghetsjouren valdes att undersöka båda varianterna under projektet.

I stadsdelen Angered utfördes tillsynen av medarbetare på hemtjänst natt via dator placerad i samlingslokalen. I Örgryte-Härlanda och på Norra Hisingen utförde trygghetsjourens nattjourledare tillsynen via dator placerad på

trygghetsjouren. Trygghetsjouren hanterar trygghetslarmen för åtta stadsdelar.

När fysisk tillsyn krävdes utfördes den i båda fallen av respektive stadsdels medarbetare på hemtjänst natt.

2.3 Gemensamma riktlinjer, kommunikations- och förankringsarbete, riskanalys

En projektplan arbetades fram under sommaren och hösten 2011, se bilaga 1.

Arbetsmöten i samordningsgruppen ägnades under hösten åt att finslipa projektplanen, arbeta fram gemensamma administrativa riktlinjer för genomförandet, användarinstruktioner och tekniska riktlinjer, se bilagorna 2a-c.

Sommaren 2011 blev en turbulent tid för test av Nattfrid i Malmö Stad. På grund av negativ publicitet i press, radio och TV beslöt Malmö att under hösten avsluta pågående installationer av Nattfrid. För att undvika sådana effekter och för att ge projektet bästa möjliga förutsätt-

ningar lade projektet därför stort arbete på kommunikationsplan, bilaga 3a, med tillhörande aktivitetsplan, bilaga 3b. Samtliga berörda medarbetare, ca ett femtiotal, erbjöds en två timmars mediautbildning. Inför utbildningen utarbetades utbildningsmaterialet Frågor och svar, bilaga 3c och informationsfolder, bilaga 3d.



Informationsfolder - till äldre, anhöriga och personal

Vidare arbetade samordningsgruppen fram samtyckesblankett och beställningsblankett, se bilagorna 2d-e.

I projektet lades stor vikt vid information och förankringsprocesser både centralt i staden och lokalt i stadsdelarna, i alla led och på olika nivåer.

Tidplanen som upprättades har följts med några förskjutningar på grund av att projektet förlängdes med två månader.

I riskanalysen, bilaga 4, som genomfördes i samordningsgruppen framkom att den allra största risken bedömdes vara att för få omsorgstagare skulle visa intresse att delta i projektet. Bedömningen visade sig riktig då det i mitten av mars endast var sex installerade kameror

i de tre stadsdelarna. Det gick trögt att hitta omsorgstagare och en första åtgärd blev att utöka målgruppen till att omfatta även personer under 65 år. Efter godkännande av Hi och beslut i äldreomsorgens It-teknikprocessgrupp utökades projektet med stadsdelen Majorna-Linné. Projekt-tiden förlängdes också med två månader till 2012-10-31.

Aktivitet och tidplan	Klart
Arbetsmöten: Tekniska, juridiska och administrativa riktlinjer för test	sep-dec 2011
Godkännande projektplan	6 okt 2011
Förankringsprocesser	sep-nov 2011
Tekniska och administrativa riktlinjer	okt 2011
Kommunikationsplan, informationsmaterial	okt-nov 2011
Avtalstecknande: Hjälpmiddelsinstitutet, myJoice, FoU i Väst	okt-nov 2011
Organisation och processtart i SDF och trygghetsjouren	okt-nov 2011
Information till KS, deltagande i SDN	nov 2011
Risikanalys för testet	nov 2011
Start av test hos äldre, löpande	jan-15 jul 2012
Avslut hos de äldre, senast	15 okt 2012
Utvärdering FoU och egen rapport	30 okt 2012

2.4 Juridik

Juridiska enheten på Stadsledningskontoret har varit delaktig i de juridiska frågeställningar som har uppstått under arbetets gång.

Inledningsvis diskuterades frågan om projektets genomförandekostnader skulle hamna under gränsvärdet enligt lagen om offentlig upphandling och därmed medföra att en direktupphandling kunde göras. Efter inledande samtal med JoiceCare och berörda stadsdelar kom samordningsgruppen fram till att projektet kunde genomföras med en direktupphandling. En skriftlig dokumentation över detta upprättades.

Avtal upprättades mellan respektive stadsdel och leverantören. Avtalen reglerade bl.a. parternas uppgifter och åtaganden, ekonomisk ersättning, betalnings- och leveransvillkor, tekniska riktlinjer, uppsägning, sekretess och gallring av personuppgifter. Avtalen finns på respektive stadsdelsförvaltning.

Arbete lades ned på att utforma samtyckesblanketten för undertecknande av omsorgstagen på ett korrekt



och tydligt sätt. Diskussion fördes kring att erbjuda kameratillsyn till personer med kognitiv svikt, se punkt 4.1.1. Vidare utreddes att dekal med information om att tillsyn via kamera sker, skulle sättas upp på lämplig plats i bostaden.

Dekal med uppgift om att kameratillsyn sker sattes upp på lämplig plats i bostaden.

Eftersom tjänsten hos leverantören lämnar spårbara personuppgifter rörande medarbetare upprättades ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan respektive stadsdel och JoiceCare, vilket bland annat reglerar gallring av personuppgifter. Avtalen finns på respektive stadsdelsförvaltning.

Lagstiftning som särskilt aktualiserats:

- Socialtjänstlagen (2001:453), SoL
- Personuppgiftslagen (1998:204), PuL
- Lagen (1998:150) om allmän kameraövervakning, LAK
- Lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU

2.5 Teknik

Utifrån riktlinjerna för informationssäkerhet för Göteborgs Stad upprättades tekniska riktlinjer för

Nattfrid, se bilaga 2c. Detta dokument reglerar hantering av och tillgång till informationen inom ramen för Nattfrid. Leverantören Joice-Care har besvarat de frågor som ställts och har även tagit del av de fastställda riktlinjerna.

Den utrustning som krävs hos omsorgstagen för att använda Nattfrid är kamera och bredbandsmodem. Kameran kommunicerar trådlöst med modemmet som därifrån skickar det man ser via Internet. Under projektet valdes att låta leverantören ombesörja mobilt bredband, vilket ger färre inblandade parter och mindre antal möjliga felkällor.

Kameran hos brukaren placeras vanligtvis i sovrummet mot sängen. För utrustningen krävs ström vilket delvis kan påverka den exakta placeringen i rummet. Utrustningen är försedd med en manuell timer som gör att den bara kan aktiveras under ett tidsspänn som utföraren bestämmer, under projektet kl 22-07. Kameran aktiveras sedan för själva bildupptagningen av utföraren.

Hos den utförande verksamheten krävs en dator som tillhör Göteborgs Stads administrativa nät. Dessutom krävs en programvara i datorn hos utföraren samt att den som utför Nattfrid har en inloggning till programvaran. Programvaran har paketerats av Intraservice för enkel distribution till aktuella datorer.

Från utrustningen hos brukaren överförs bildupptagningen i realtid med 3G-teknik vilken är krypterad. Från programvaran kan utföraren, förutsatt behörighet till aktuell kamera, se bildupptagningen samt styra när tillsynen ska ske. Inga bilder sparas, varken i dator eller hos leverantör. Tillsynerna loggas med bland annat kameranamn, utförarens användarnamn och tidpunkt. Det är enbart behöriga medarbetare som har tillträde till lokalerna med datorer under tiden tillsyn sker.

Enligt de tekniska riktlinjerna och avtal med teknikleverantören ges support dygnet runt och fel ska vara avhjälpda inom 18 timmar.

3. Resultat

3.1 Nio installationer

Projektets målsättning var att testa tillsynskameror hos tjugo brukare. Områdescheferna för ordinärt boende beslöt fördela erbjudandena enligt följande: Örgryte-Härlanda åtta kameror, Norra Hisingen sju kameror och Angered fem kameror.

Under testperioden 2012-01-15—2012-10-15 installerades fyra kameror i Örgryte Härlanda, två kameror på Norra Hisingen och tre kameror i Angered. Således har knappt hälften av planerat antal omsorgstagare erbjudits Nattfrid. Trots utökande åtgärder i februari och mars, såsom erbjudande till omsorgstagare under 65 år, erbjudande till "nya" omsorgstagare, utökning med stadsdelen Majorna-Linné och en förlängning av testperioden med två månader till 2012-10-15, så lyckades man inte installera några ytterligare kameror.

I Örgryte-Härlanda föll fem omsorgstagare bort på grund av kognitiv svikt och nio omsorgstagare tackade nej till tillsyn via kamera. På Norra Hisingen var det cirka nio omsorgstagare som föll bort på grund av kognitiv svikt. Däremot var det ingen där som tackade nej. I Angered var det inga omsorgstagare som föll bort på grund av kognitiv svikt. Fem omsorgstagare tackade dock nej. I Majorna-Linné föll 15 omsorgstagare bort pga. kognitiv svikt och sex omsorgstagare tackade nej. Detta innebär att av totalt 58 st. föreslagna omsorgstagare så föll 50 % bort på grund av kognitiv svikt och 35 % föll bort på grund av att de tackade nej.

En stor anledning till att så få kameror installerades var således att flera, som personal på hemtjänst natt bedömde som potentiella omsorgstagare, efter genomgång av personal på hemtjänst dag föll bort på grund av kognitiv svikt. En av de viktigare erfarenheterna är därför att betydligt fler installationer hade varit aktuella om kameratillsyn också hade erbjudits till omsorgstagare med kognitiv svikt.

Att utvidgningen med stadsdelen Majorna-Linné inte gav någon ytterligare deltagare berodde bland annat på tidsnöd. Trots att projektet planerade med en kortare tid för implementering gick det inte att forcera informations- och införandeprocessen. Vidare kom beslut om neddragningar inom äldreomsorgen i stadsdelen i samband med förankringsprocessen vilket innebar att stadsdelens medarbetarna fick rikta fokus på detta uppdrag.

3.2 Kommunikation och förankring gav arbetsro – svårare med gemensamma riktlinjer

Samordningsgruppens arbete med kommunikation och förankring i olika led och på olika nivåer resulterade i att projektet kunde starta och genomföras i de stadsdelarna utan att press, radio eller TV fick anledning till agerande med negativ inverkan på projektet. I nättidningen Vårt Göteborg presenterades projektet, se bilaga 3e, i tidigt skede. En informativ, saklig och välplacerad artikel var införd i GP söndagen den 12 augusti, bilaga 3f. I personaltidningen Samspel, nummer 2 - 2012, presenterades projekt Nattfrid, bilaga 3g. Projektet skaffade sig arbetsro genom att lägga kraft på kommunikation och förankring.

Arbetet med gemensamma riktlinjer och användarinstruktioner visade att stadsdelarnas olika organisation har betydelse för hur väl information och gemensamma instruktioner slår igenom i stadsdelarnas utförarverksamheter.

Ett entydigt resultat är att beställningsrutinerna till trygghetsjouren inte har fungerat hundra procentigt vid något tillfälle. Ansvariga på trygghetsjouren har vid varje beställning behövt återkoppla till stadsdelen för att komplettera ofullständiga eller saknade uppgifter. Rutinerna avseende beställare och installation har inte fungerat fullt ut.

Löpande information mellan respektive stadsdel och trygghetsjouren om att tillsynen ska

avslutas, utökas eller tillfälligt inte utföras har i stort fungerat. Endast ett fåtal avvikelser har noterats då hemtjänsten inte informerat trygghetsjouren om att tillsynen tillfälligt inte skulle utföras.

3.3 Funktionalitet; teknik, installationer, support och loggistor

Medarbetare på trygghetsjouren och hemtjänst natt i Angered är generellt nöjda med tjänsten. Leverantörens representant har medverkat vid varje tillfälle då kamera installerats. Kamerorna har placerats så att säng och delar av sovrummet fångats i bild. Vanliga placeringar var på bokhyllor eller gardinstänger. Fastsättningen av kamerorna har inte alltid varit optimal ur estetisk synpunkt. Gardiner har kommit i kläm och ofta har silvertejp använts för fastsättning.

Kamerorna har i huvudsak fungerat och man upplever ganska bra bildkvalitet även om bilderna i vissa fall upplevts gryniga och hackiga. Trygghetsjouren har noterat vissa problem med utplaceringen av kameror i form av bland annat skymmande gardiner och bländande lampor. Detta har åtgärdats genom kontakt med dagpersonalen i berörd stadsdel, vilket enligt uppgift ska ha fungerat bra. I några fall har strömkablar dragits ur av personer som inte varit tillräckligt informerade om projektet.

I Angered hade man inledningsvis lite problem inloggningsuppgifter och lösenordshantering. Detta löstes dock ganska snabbt men försenade införandet något. När det gäller programvaran är upplevelsen att man loggas ut för snabbt. Jourledaren måste prioritera inkommande larm och blir då avbrutna vilket medför att man ofta måste logga in igen. Vid ett tillfälle har personal kunnat se en kamera där behörighet saknades. Detta åtgärdades efter påpekande till leverantören.

I Angered fanns problem med mobil täckning hos vald teleoperatör vilket gjorde att internet-

kopplingen avbröts. Efter byte av operatör blev det bättre om än inte hundra procentigt.

Enligt avtal med leverantören ska support ges dygnet runt. Då kamerorna inte har fungerat har detta dokumenterats av personalen i avvikelserapporter. Leverantören har också hanterat detta via loggistor och incidenthantering.

Trygghetsjouren och hemtjänst natt Angered har rapporterat att supporten inte fungerat nattetid. De gånger man ringt supporten har man inte fått svar. Mail har ofta besvarats nästkommande dag och då tillbaka till avsändaren med frågor. Detta har inte fungerat med tanke på att den som skickat mailet ibland gått hem och därefter varit ledig flera dygn. Supporten har varit uppbyggd kring en enda person vilket medfört att personlig kontakt nattetid varit svårt att få till stånd. Supporten har varit alltför sårbar.

Loggistor har skickats från leverantören. Dessa har varit svårtolkade och har behövt behandlas för att bli hanterbara. Detta är ett förbättringsområde.

3.4 Tillsyn via trygghetsjouren och tillsyn via hemtjänst natt i Angered

För att tydliggöra skillnaderna mellan lokalt utföranden i stadsdelarna och centralt utförande via trygghetsjouren valdes två olika sätt för utförandet dels via trygghetsjouren och dels lokalt i stadsdelen Angered. För att få en helhetsbild redovisas, utöver kostnads- och verksamhetsperspektiv, även omsorgstagares och medarbetares synpunkter.

Omsorgstagare

Av FoU Väst/GR:s utvärdering framgår att majoriteten av omsorgstagare är positivt inställda till tillsyn med kamera och känner sig trygga och nöjda med tjänsten. Oavsett om utföraren är trygghetsjouren eller stadsdelen uttryckte omsorgstagare att de önskar mer information om hur tillsynen går till. Likaså uttryckte några

omsorgstagare att de ville veta vem det är som tittar. Av projektet kan inte utrönas att utförandet via trygghetsjouren har inneburit att omsorgstagare tackat nej till Nattfrid på grund av att man inte känner den som utför tillsynen.



*Ingrid, en av flera nöjda Nattfridanvändare i Göteborg.
Foto: Jeanette Larsson, Newsroom*

Medarbetare

Både nattjourledarna på trygghetsjouren och medarbetarna i Angered har upplevt tjänsten positivt. Nattjourledarna har upplevt en möjlighet att erbjuda en ökad trygghet genom att man via Nattfrid har upptäckt omsorgstagare som fallit och som inte larmat på larmklockan. Medarbetare har upplevt en trygghet med att alla tillsyner loggas.

Medarbetare vid hemtjänst natt i Angered upplever att man sparar tid när tekniken fungerar. Det har dock varit en del problem med tekniken vilket gjort att man istället fått lägga mer tid och energi på detta vilket varit frustrerande.



*Både nattjourledarna på trygghetsjouren och medarbetarna i Angered har upplevt tjänsten positivt.
Foton: Lars Nejstgaard*



Kostnader

Den månatliga kostnaden till leverantören för den tekniska utrustningen har varit densamma och är oberoende av om utförandet sker via trygghetsjouren eller lokalt. Installationskostnaden hos omsorgstagaren varierar med omsorgstagarens adress och påverkas inte heller av om det är lokalt eller centralt utförande. I projektet har två datorer på trygghetsjouren och samma antal i Angered utrustats med programvaran. Kostnaden har därför varit densamma oavsett lokalt eller centralt utförande.

I den lilla skala projektet omfattat har kostnaderna för medarbetarnas utbildning i stort sett

varit densamma eftersom leverantören besökt både trygghetsjouren och hemtjänst natt i Angered för utbildning.

Verksamhet

Samma antal datorer har använts på såväl trygghetsjouren som på hemtjänst natt i Angered för tillsynen i projektet. Programvaran har varit paketerad för att enkelt kunna skickas till datorerna

På Trygghetsjouren har tio personer haft behörighet att titta. Leverantören har utbildat samtliga i programvaran.

I Angered har 16 personer haft behörighet att titta. Leverantören visade några i personalen hur programmet används och dessa har i sin tur visat resten av personalen. Det finns en pärm med instruktioner och rutiner i anslutning till datorerna.

Oftast har nattjourledarna på trygghetsjouren hunnit utföra tillsynen inom den tid som överenskommit. Avvikelser har förekommit på grund av hög arbetsbelastning. Det finns en rädsla att missa tillsynen enligt avtalad tidsram.

Medarbetare i Angered har haft tillsyn via tre kameror och har hunnit utföra tillsynen inom avtalad tidsram.

Vid införande i större skala befarar både trygghetsjouren och hemtjänst natt i Angered att uppdraget inte kan klaras med nuvarande bemanning.

Löpande information mellan respektive stadsdel och trygghetsjouren om t ex ändring i tillsynsbehov har i stort fungerat. Däremot har rutiner för beställning och installation inte fungerat. Trygghetsjouren har behövt återkomma till stadsdelarna för att säkerställa varje beställning.

3.5 Antal frigjorda timmar, antal färre körda mil och färre beviljade biståndstimmar

Tillsynsuppdraget på natten kännetecknas av kort insatstid i förhållande till transporttiden att ta sig till omsorgstagaren. Det är inte ovanligt att kör- och gångtiden överstiger tiden för själva insatsen.

Stadsdelarna har i projektet fört statistik över hur många minuter per tillsyn som frigjorts vid tillsyn via kamera, över frigjorda minuter per tillsyn samt hur många kilometer som sparats. En av de nio kamerorna har uteslutits ur sammanställningen eftersom omsorgstagaren hela tiden flyttade på sig och hemtjänst natt i princip åkte ut på fysisk tillsyn varje natt. Sammanställning se bilaga 6 a.

Totalt har ca 2 500 tillsyner utförts via åtta kameror. Antal tillsyner per natt och omsorgstagare är 1,58 i genomsnitt. Några omsorgstagare har till exempel haft en tillsyn per natt och andra har haft upp till fyra tillsyner per natt.

I genomsnitt frigjordes tio minuter per tillsyn via kameratillsyn. Genomsnittet för frigjord transporttid per tillsyn uppgick till 10,5 minuter.

Frigjord tid utgör sammantaget 758 timmar, varav transporttid utgör 348 timmar och tillsynstimmar 416. Transporttiden utgör således 45 % av arbetstiden.

Antal insparade körda mil är beräknade till 548. I genomsnitt motsvarar detta 0,4 km per tillsyn. På två kameror sparades i princip inga körda mil alls eftersom grannen hade bistånd.

Projektet har varit för litet i omfattning för att kunna utläsa om god nattsömn har bidragit till att efterfrågan på annan insats minskat.

4. Reflektioner och slutsatser

4.1 Färre omsorgstagare än förväntat

Projektet har gett flera viktiga erfarenheter. Framförallt är det angeläget att resonera kring varför antalet möjliga och intresserade omsorgstagare inte blev fler än nio. Det är viktigt eftersom antal har betydelse vid en eventuell uppskalning. Stora volymer har generellt lägre kostnader än mindre volymer.

Den största orsaken till att det är färre omsorgstagare som deltagit i projektet än förväntat, är att personer med kognitiv svikt inte erbjudits tjänsten. Många berörda utförare har uttalat att personer med kognitiv svikt borde kunna erbjudas tjänsten om man önskar detta för att kunna bo kvar. Just dessa personer är ofta de som blir mest oroliga och inte kommer till ro på hela natten när de väckts vid besök. De vandrar runt hela natten och tillhör en grupp som kanske skulle ha den allra största nyttan av tillsyn via kamera. Man skulle till och med kunna tala om en "omvänd diskriminering", att personer med kognitiv svikt inte får ta del av bistånd som kommunen erbjuder till andra omsorgstagare.

Hur informationen lämnas är också en viktig faktor för om omsorgstagaren tackar ja eller nej. Vem är det som informerar? Känner omsorgstagaren förtroende för informationsgivaren? Det är väsentligt att den som informerar känner till tjänsten väl och kan förklara hur den fungerar. Att med engagemang och kunskap kunna informera är avgörande. I sammanhanget måste också nämnas att val av ord har betydelse. Hur beskriver vi tjänsten? Nattfrid är en tjänst som innebär tillsyn via kamera som möjliggör bättre nattsömn, ökad självständighet, trygghet, valfrihet och kanske också medför ökad förmåga till aktivitet.

En annan faktor att lyfta fram i ett genomförande är tid, både personal och omsorgstagare måste få tid att bli involverade i Nattfrids möjligheter genom att konkret få se att Nattfrid kan innebära förbättrad kvalitet i omsorgen både för

omsorgstagaren och för personalen. Det behöver också ges tillfälle att dryfta attityder och värderingar. Det tycks också som omsorgstagare vill fundera längre kring den här tjänsten än om det till exempel hade gällt ett trygghetslarm. Ofta vill omsorgstagaren samråda med sina anhöriga innan man tackar ja eller nej.

Vid ett införande är det också en framgångsfaktor att utse en samordnare som kontinuerligt ges tid att "hålla grytande kokande"; att kontinuerligt informera kollegor, hålla sig uppdaterad, återkoppla och entusiasmera kollegor.

4.1.1 Nattfrid till omsorgstagare med kognitiv svikt

I inledningsskedet av projektet diskuterades om stadsdelarna skulle erbjuda kameratillsyn till omsorgstagare med kognitiv svikt. Förutsättningarna för detta utreddes och kontakt togs med aktuella myndigheter.

Socialstyrelsen tog upp frågan i sitt etiska råd som poängterade att vare sig det gäller traditionell tillsyn eller tillsyn via kamera så krävs uttryckligt samtycke från den enskilde. Det är viktigt att det är ett val som den enskilde gör, se Socialstyrelsens skrivelse bilaga 5.

Datainspektionen uttryckte också att det var viktigt att det handlade om en verklig frivillighet att välja tillsyn via kamera och att den enskilde därför inte skulle lida av kognitiv svikt. Utifrån detta och även med hänsyn till att projektet skulle utvärderas bland annat genom intervjuer med omsorgstagarna valde man därför att inte erbjuda kameratillsyn till personer med kognitiv svikt.

Under projektets gång har man dock insett att en stor del av de omsorgstagare som verkligen skulle ha nytta av kameratillsyn är just de med kognitiv svikt (se ovan). I förstudien är det därför viktigt att noggrant utreda möjligheten att även erbjuda omsorgstagare med kognitiv svikt denna insats.

4.2 Kommunikation, förankring och gemensamma riktlinjer i ett hela staden perspektiv

I riskanalysen bedömdes att ryktesspridning och negativ publicitet var en hög riskfaktor. Ordet "kamera" väcker känslor och tankebanorna går lätt till övervakning. Hela testet hade kunnat äventyras med negativ publicitet, jämför händelseförloppet i Malmö. Projektet lade därför vikt vid att i tidigt skede informera, kommunicera och förankra testet i beslutsled, utförarled, politik, fackliga organisationer och pensionärsorganisationer. Även tidiga media-kontakter togs via artikel i Vårt Göteborg. Projektet bedömer att åtgärderna hade avgörande betydelse för testets genomförande.

Tydlig information och återkommande information är nödvändigt och samtidigt svårt. Det rådde kunskapsbrist i verksamheterna trots att informationsmöten med chef och informationsmöten med JoiceCare hade genomförts. Korrekt information nådde inte ut till alla berörda, till exempel fanns felaktiga föreställningar att kameran filmade hela tiden. Därför är det viktigt med tydlig och upprepad information. Ordval är viktigt - vad säger vi och vad säger vi inte. Vi behöver medvetandegöra att vårt ordval är viktigt eftersom språk och ordval också samtidigt kommunicerar värderingar och attityder.

För att möta framtidens utmaning med alltfler äldre behöver verksamheten hitta nya arbetsätt och tillsyn via kamera är exempel på ett nytt sätt att utföra tillsynsuppdraget på. Gemensamma riktlinjers genomslagskraft har varierat bland annat beroende på att stadsdelsförvaltningarnas är olika organiserade. Ju fler led som informationen passerade, desto större risk för missförstånd och felaktigheter fanns. Exempelvis behövde trygghetsjouren återkoppla och säkerställa varje beställning. Därför är det viktigt med tydliga rutiner för beställningar och i övrigt tydliga handhavarinstruktioner. Lika viktigt är det att följa upp att vi verkligen gör så som vi säger att vi ska göra, kvalitetsuppföljning helt enkelt.

4.3 Funktionalitet - håller tjänsten vad den lovar

I projektet valdes att använda mobilt bredband via 3G-nätet. Denna teknik har fungerat tillfredsställande under förutsättning att mobil täckning funnits. I några fall byttes teleoperatör då mobil täckning saknades. I vissa fall upplevdes bilderna som hackiga vilket kan ha berott på mobilnätet. Behovet av bandbredd för kameran kommer enligt leverantören att framöver vara mindre än 0,5Mbit/s. Den bandbredd som den aktuella tekniken för bildöverföring medger täcker gott och väl verksamhetens behov under förutsättning att det finns tillräckligt god täckning på aktuell plats. Det är därför viktigt att god mobil täckning säkerställs i varje enskilt fall.

I andra kommuner som använder Nattfrid används interna stadsnät för bildöverföring. Detta är för närvarande inte aktuellt i Göteborgs Stad. Däremot kan privata fasta bredband vara aktuella, bland annat på platser som saknar mobil täckning. Dock måste förutsättningarna med fler inblandade parter och säkerhet utredas vidare.

Det har varit en del negativa synpunkter på bildkvalitet och grynighet. Stabilitet i bildöverföringen måste bli bättre. Nya kameramodeller utvecklas vilka förväntas ha bättre och säkrare funktion.

Den teknik som använts under projektet har bedömts som tillförlitlig säkerhetsmässigt. Vid utvidgning behöver detta dock utredas ytterligare.

Leverantören har varit med på varje enskild installation av kamera. Installation och fastsättning av kamera behöver förenklas. Installationen bör vara så enkel att till exempel hemtjänstpersonal ska kunna göra denna på egen hand utan medverkan av teknikleverantör

Det har stor betydelse för den äldre hur kamerorna sätts fast i hemmet. Detta handlar inte endast om skruvhål i vägg eller tejp.

Installationen måste göras snyggt och praktiskt hållbar. Detta har betydelse för attityd och mottagande av ny teknik vilket är en framgångsfaktor för introduktion av ny teknik.



Estetik och omsorg om den äldres hem är viktigt när kameran ska monteras.

Foto: Jeanette Larsson, Newsroom

Leverantörens rutiner för support har varit för sårbara. En felavhjälpningstid på 18 timmar innebar att ytterligare en natt kunde passera utan att fel åtgärdats inför nästa natt. Felavhjälpningstiden behöver därför ses över. Rutiner för återkoppling från supporten till respektive verksamhet måste säkerställas så att alla fel blir avhjälpna inom föreskriven åtgärdstid. Avrapporteringssystem hos trygghetsjouren och hemtjänst natt tillsammans med supportens rutiner måste ses över.

Logglistorna måste göras betydligt enklare att läsa och vara lättillgängliga. Det är önskvärt att avvikelser tydligt framgår.

4.4 Utförande via trygghetsjouren eller lokalt utförande i stadsdelarna

I valet mellan centralt utförande via trygghetsjouren eller lokalt i stadsdelen har fyra aspekter vägts in; omsorgstagaren, medarbetaren, kostnader och verksamhet.

Omsorgstagare

Inledningsvis kan konstateras att tjänsten Natt-

frid upplevs positivt oavsett utförare. Majoriteten av omsorgstagarna har varit nöjda med tillsynen och kände sig trygga.

Några omsorgstagare har i intervjuer uttryckt att de vill veta vem det är som tittat. Detta kan tolkas så att det skulle vara lättare att få fler omsorgstagare intresserade om det fanns en mer personlig kontakt med den som utför tillsynen.

En annan slutsats är att omsorgstagares positiva upplevelse av personlig relation är viktig. Det är många personer som utför tillsynen såväl i stadsdelarna som via trygghetsjouren. Oavsett utförare borde en positiv upplevelse av närhet kunna uppnås t ex genom att skapa rutiner för ett återkopplande samtal som utförs påföljande dag eller natt. Ett annat sätt kan vara att presentera den personal som utför tillsynerna på ett möte eller med foto i en broschyr.

Medarbetare

Även medarbetare på såväl trygghetsjouren som lokalt i stadsdelarna har upplevt tjänsten positiv. Trygghetsjouren upplever att man kan erbjuda en ökad trygghet.

I stadsdelarna ser medarbetare att tekniken kan underlätta det vardagliga arbetet och att man frigör tid för andra omsorgstagares fysiska tillsyn.

En reflektion är att det är lättare att införa ny teknik när medarbetarna upplever att förändringen underlättar det vardagliga arbetet.

Kostnader

Trygghetsjouren och Angered har använt lika många datorer, två stycken vardera, för att utföra tillsynerna. Inga datorer har köpts in speciellt för Nattfrid. Vid en uppskalning blir antalet datorer vid lokalt utförande betydligt större än vid centralt utförande. Även om nya datorer inte behöver köpas in i samma omfattning leder ett centralt utförande till färre installationer av programvara och därmed minskad support.

Trygghetsjouren har låtit utbilda sina användare via leverantören medan Angered har låtit utbilda ett fåtal personer som i sin tur utbildat övriga. Oavsett vilken utbildningsmodell som använts kommer ett centralt utförande leda till lägre utbildningskostnader och enklare kvalitets-säkring av personalens kompetensnivå.

På trygghetsjouren har tio medarbetare utfört tillsyn för sex omsorgstagare. I Angered har 16 medarbetare utfört tillsyn för tre omsorgstagare. På trygghetsjouren har således fler tillsyner kunnat utföras av färre medarbetare på lika många datorer.

Om tjänsten ska införas i större skala och utföras via trygghetsjouren behövs fler medarbetare där. Frigjord tid skapas ute i stadsdelarna eftersom transporttid helt bortfaller. Även tillsynstiden minskar eftersom det går fortare att utföra tillsyn via kamera än vid fysiskt besök.

Verksamhet

En riskfaktor är situationer med hög arbetsbelastning. Detta gäller både på trygghetsjouren och vid lokalt utförande.

På trygghetsjouren krävs nya rutiner då det är lätt att missa att titta en andra gång på den omsorgstagare som inte fanns i bild vid första tillsynen. Avvikelse har förekommit på grund av hög arbetsbelastning. En funktion måste byggas in så att verksamheten påminns om att utföra tillsyn den andra gången. Man kommer säkert också att behöva göra justeringar när det gäller inloggningstider för att underlätta oavsett val av utförare.

Vid lokalt utförande måste det även finnas rutiner som säkerställer tillsynen om medarbetarna är ute på larm. Stadsdelarna har idag olika organisation för hemtjänst natt varför specifika rutiner måste tas fram för varje enskild stadsdel.

På trygghetsjouren är verksamheten en ny och tillkommande arbetsuppgift. I stadsdelen

är det ett annat sätt att utföra uppdraget på. Samtidigt är det så att vid utförande på trygghetsjouren finns flera samordningsvinster. Trygghetsjouren är bemannad dygnet runt och har en enhetlig organisation. Det går att utföra fler tillsyner i färre datorer.

Det är färre personer som behöver utbildas och det blir enklare att säkerställa rutiner. Installationer skulle underlättas om ett fåtal installatörer från trygghetsjouren sköter detta för hela staden.

Oavsett val av utförande måste avbrottsrutiner tas fram som hanterar ett värsta scenario med avbrott på många eller samtliga kameror.

4.4.1 Ny funktionalitet

Leverantören erbjuder andra tjänster i samband med Nattfrid såsom larmfunktion om en person lämnar kamerans sökområde eller mobil användning där tillsynen sker via bärbar dator eller läsplatta. I detta projekt har dessa funktioner inte testats.

Tillsyn via mobil utrustning skulle förmodligen underlätta för lokalt utförande som då kan utföra tillsynen oavsett var man befinner sig. Det finns dock många frågeställningar kring bland annat säkerhet som behöver belysas kring detta.

Så länge tillsyn via mobil utrustning inte kan säkerställas pekar en sammantagen bedömning på att utförandet ska ske via trygghetsjouren. På trygghetsjouren görs flera samordningsvinster som ger kostnadseffektivitet. Kvalitetssäkring av verksamheten liksom rutiner för handhavande blir lättare. Omsorgstagarens synpunkter om mer information och om vem som tittar kan lättare beaktas då det är färre medarbetare som på trygghetsjouren utför tillsynen. Medarbetarens synpunkter motsäger inte denna bedömning.

4.5 Kostnadseffektivitet

Både besparingspotential och kostnadsposter går att beräkna men materialet från testet är för litet för att med säkerhet kunna säga något om kostnadseffektivitet.

Införande av tjänsten är förenat med kostnader, både engångskostnader för införandet och varaktiga kostnader avseende driften. Beräkningen nedan avser kostnadseffektivitet vid drift. Kostnader för införandet, utbildning och processamordning med mera bör beräknas för sig.

Beräkning av kostnadsminskningen är gjord med utgångspunkt från den metod som använts i Västerås¹ Siffrorna som använts i beräkningsmetoden bygger på verkliga resultat från testet. Kostnadsminskningarna förklaras av frigjorda transporttimmar, frigjorda tillsynstimmar samt minskade kostnader för bensin.

I kalkylen, se bilaga 6 b-c, har beräkningen gjorts utifrån antagande om 75 användare av tjänsten, samma antal användare som i Västerås. Ingen sannolikhetsbedömning av potentiella användare i Göteborg ligger bakom siffran. Den är vald endast för att den möjliggör en översiktlig jämförelse med Västerås. Beräkningarna avser ett år. Timkostnaden för hemtjänst natt har i kalkylen uppskattats till 340 kronor. Beräkningen inbegriper endast personalkostnad för hemtjänst natt.

Driftskostnaderna utgörs av kostnader för den tekniska utrustningen, installationskostnader, servicekostnader utöver support samt kostnader för

utförare av tjänsten. Även dessa poster bygger på resultat från testet utom posten för service utöver support, vars belopp är en uppskattad kostnad. Med service utöver support avses incidenter som inte omfattas av supportavtalet, exempelvis felaktig eller vårdslös användning av utrustningen. Hur ofta en incident av det här slaget inträffar är svårt att uppskatta men har heller inte stor betydelse för kostnadsbilden. Tabellen nedan åskådliggör beräkningarna per användare och år.

Nettoeffekten är sammantaget 274 frigjorda timmar per användare och år, timmar som kan användas till insatser där det verkligen krävs mänsklig kontakt. Härtill ska läggas minskade bensinkostnader som i testet motsvarade cirka 3 500 kronor per användare och år. Observera att värdena även måste sättas i relation till i vilken faktisk utsträckning organisationen kan anpassa verksamheten.

Kostnadseffektivitet per användare och år		
En timma hemtjänst natt = 340 kr (i Göteborgs Stad)	Värde	Kronor
Frigjord transporttid		
Antal frigjorda timmar per tillsyn	0,35	
Antal tillsyner per dygn	1,58	
Summa frigjorda timmar per användare och år	+ 151	
Motsvarar i kronor per användare och år		+ 51 500
Frigjord tillsynstid		
Antal frigjorda timmar per tillfälle	0,33	
Antal tillsyner per dygn	1,58	
Summa frigjorda timmar per användare och år	+ 171	
Motsvarar i kronor per användare och år		+ 58 200
Driftskostnader per användare och år		
Ersättning till utförare (tim)	- 48	- 17 800
Teknikutrustning mm		- 20 900
Nettoeffekt (tim) per användare och år	+ 274	
Nettoeffekt (kr) per användare och år		+ 71 000
Minskade bensinkostnader. Snitt 0,4 km per tillsyn x 15 kr x 365 dagar x 1,58 tillsyner per natt		+ 3 500

¹Västerås stad har beslutat införa eHemtjänst från och med 2013. Beräkningsmetoden är hämtad ur underlaget "Kostnadsminskningar i samband med införande av eHemtjänst" augusti 2012.

4.6 Slutsatser från testet i ett hela staden perspektiv

Projektet har gett lärorika erfarenheter om huruvida tjänsten ska skalas upp och erbjudas i hela staden. Under projektets gång har flera frågeställningar synliggjorts. Nedan redovisas huvudsakliga slutsatser och några framåtblickande reflektioner kring ytterligare möjligheter med nattillsyn via kamera.

Av FoU Väst/GR:s utvärdering framgår att majoriteten av omsorgstagare är positivt inställda till tillsyn med kamera och känner sig trygga och nöjda med tjänsten. Omsorgstagare har uttryckt att man önskar veta mer om hur tillsynen går till och vissa vill också veta vem som tittar.

Även medarbetare på såväl trygghetsjouren som lokalt i stadsdelarna har upplevt tjänsten positiv. Trygghetsjouren upplever att man kan erbjuda en ökad trygghet. I stadsdelarna ser medarbetare att tekniken kan underlätta det vardagliga arbetet och att man frigör tid för insatser där den mänskliga kontakten verkligen behövs.

Nattillsyn via kamera upplevs initialt som en kontroversiell tjänst som väcker känslor och tveksamhet. Detta behöver mötas med upprepad och tydlig information, genomtänkt kommunikation och omfattande förankringsarbete på olika nivåer och i alla led.

Tjänsten kräver tid att ta till sig. Omsorgstagare vill ofta fundera, överväga och resonera med anhöriga. Medarbetare behöver tid för information och ställa frågor kring farhågor och tvivel. Tid för diskussion kring attityder och värderingar är viktigt.

Teknikens funktionalitet behöver utvecklas och säkerställas avseende stabilitet, säkerhet, installation, support och loggar.

Socialstyrelsens etiska råd har uttalat att det är det viktigt att nattillsyn via kamera alltid

erbjuds som ett val som när som helst kan avslutas och påbörjas igen. Därför bör nattillsyn via kamera erbjudas som ett alternativ eller komplement till fysisk tillsyn.

Engagerade och kunniga medarbetare är avgörande för att tjänsten introduceras på ett bra sätt. Tydligt informationsmaterial och strategi för medarbetarnas kunskapsutveckling är en framgångsfaktor.

Väsentligt i introduktionsfasen är att det finns en sammanhållande och samordnande funktion som kontinuerligt coachar, koordinerar, informerar och svarar på kollegors frågor och undringar.

Tydliga rutiner för beställningar och tydliga användarinstruktioner är viktigt. Lika viktigt är det att följa upp att rutiner följs. Samverkansrutiner måste säkerställas mellan olika utförarverksamheter till exempel dag- och nattpersonal, utförare på stadsdelsförvaltning och utförare på trygghetsjouren.

Det har varit svårt att komma upp i det antal installationer som projektet inledningsvis bedömde som rimligt. Omkring hälften av de personer som nattpersonalen föreslog som möjliga användare blev inte aktuella på grund av någon form av kognitiv svikt och ytterligare en tredjedel tackade nej.

En framgångsfaktor är att starta införandet i stabila organisationer och enheter. Stabila enheter med lyckat införande sprider positiva erfarenheter. Stressade eller oroliga enheter har varken tid eller energi att driva förändringsarbete.

Materialet är för litet för att med säkerhet kunna säga något om kostnadseffektivitet. Med utgångspunkt från den beräkningsmetod som använts i Västerås blir nettoeffekten för Göteborgs Stad sammantaget 274 frigjorda timmar per användare och år. Dessa timmar kan medarbetarna använda till insatser som verkligen kräver mänsklig kontakt. Härtill ska läggas minskade bensinkostnader som i testet

motsvarade ca 3 500 kronor per användare och år. Observera att värdena även måste sättas i relation till i vilken faktisk utsträckning organisationen kan anpassa verksamheten.

I valet mellan centralt eller lokalt utförande har fyra perspektiv vägts in; omsorgstagaren, medarbetaren, ekonomin samt verksamhetsperspektivet. Vid en sammanvägd bedömning pekar valet på införande centralt på trygghetsjouren.

Framåtblickande reflektioner

Göteborgs Stad behöver utreda vidare hur tjänsten natttillsyn via kamera skulle kunna erbjudas till alla som vill, oavsett ålder och även vid kognitiv svikt.

Allt fler omsorgstagare kommer hem med omfattande insatsbehov på 70-100 timmar/vecka. Tillsyn via kamera skulle här kunna vara ett välkommet komplement att välja på. Ett citat från en omsorgstagare med omfattande insatser i hemmet belyser detta. *"Jag har inte längre något hem, här är folk hela tiden"*.

Nattfrid och dagtillsyn till äldre på särskilda boenden är ytterligare en möjlig grupp att erbjuda tjänsten

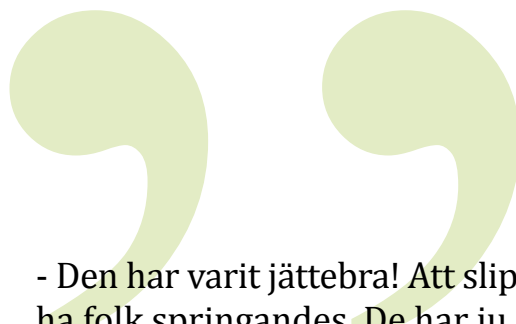
Ytterligare frågor att utreda är på vilket sätt Göteborgs Stad kan erbjuda tjänsten, vem står för bredbandsuppkoppling och vad får tjänsten kosta.

Den tekniska utvecklingen går fort och ger möjligheter till förbättringar också för att möta många individuella behov. Till exempel önskan om rörliga kameror, kamera med talkommunikation, återkoppling till den äldre om hur natten har varit, dagtillsyn via bildtelefoni. Med den tekniska utvecklingen följer att integritetsfrågor behöver utredas vidare.

Mycket tyder på att framtidens tekniska lösningar i hög utsträckning kommer att bygga på mobilitet. Den största sammantagna nyttan på sikt uppnås eventuellt när tillsyner via kamera kan

utföras på ett säkert sätt i mobila lösningar som till exempel på surfplattor.

För det fortsatta arbetet är det viktigt med samordning gentemot andra liknande projekt och med kommande teknisk utveckling.



- Den har varit jättebra! Att slippa ha folk springandes. De har ju så mycket nycklar och de skramlar och det hör man och då vaknar man för det är ett ovant ljud som blir. Så kameran är jättebra.

Berättat för forskare på FoU i Väst

5. Förstudie för hela staden

Den 13:e mars 2012 fick projektet ett nytt uppdrag från äldreomsorgens It- och teknikprocessgrupp. Uppdraget vara att arbeta vidare med frågeställningar för en eventuell fortsättning av tillsyn via kamera för hela staden, efter ordinarie projektslut. På första mötet för den arbetsgrupp som bildades för att ta hand om frågan fastställdes syfte och mål.

Syfte med förstudien:

- Ge en tydlig rekommendation avseende tillsyn via kamera för hela staden.

Mål med förstudien:

- Att förstudien är ett tydligt beslutsunderlag.
- Att i förstudien ge en rekommendation ja/nej till fortsatt uppdrag.
- Att i förstudien ge rekommendation till utvidgat uppdrag avseende teknik (välfärdsteknologi) om förutsättningarna finns.

Organisation

Förstudien har hittills planerat in nio möten, där bland annat riskanalys och intressentanalys skall gås igenom. Medlemmarna i förstudien har till övervägande del varit med även i projekt Nattfrid vilket säkrar kunskapsöverföringen från projekt till förstudie. Efter genomfört arbete kommer en rapport att skrivas där, förutom uppgifter enligt syfte och mål, även ett första försök till kravhantering inför framtida upphandling kommer att behandlas. Även den ekonomiska aspekten kommer ytterligare att belysas i förstudiens rapport. En enkät är utskickad till samtliga stadsdelar med förhoppning att få ett så bra underlag som möjligt avseende möjligheten att driva tillsyn via kamera i hela staden. Möjligheten att bredda ett införande gentemot annan välfärdsteknologi är också ett område som behandlas. Det är ett område där det kan vara svårt att få en bra överblick varför erfarenheter från andra, liknande projekt är värdefulla.

Rapporten beräknas under första kvartalet 2013. Förstudiens kontaktpersoner är Johan Rülcker och Elna Hansson / Göteborgs Stad, Stadsledningskontoret.



- Det spelar ingen roll om det kostar något sedan, om jag är nöjd med det så.

Nöjd Nattfridsanvändare som gärna ville ha kvar kameran efter projektavslut



- Jag tycker det är helt OK, jag tycker det är bra nu. Det är ingen fara. Det var den här visionen man hade om det moderna samhället att man ska titta på folk i kamera istället för att gå dit liksom. Men jag tycker det fungerar.

- Ofta mer fördelar, man stör dem inte och så ser man att de har det bra, rassla in i portar och nycklar och så ... de vill inte att det ska komma en massa olika folk, faktiskt ...

Röster från hemtjänst natt



- Det hade varit mer störande om någon kommit hit och öppnat dörren och skulle titta flera gånger om natten. Annars kan man ju tycka att den mänskliga faktorn är det viktiga, men just natten behöver man ju mer lugn och ro. Därför stämmer det nu med "nattfrid" - att det är mer frid på natten

Berättat för forskare på FoU i Väst