# 

## Datum: 20190614

## Projektnamn: Digital delaktighet SÄBO, delrappport Östersunds kommun

## 

## Kontaktuppgifter: Helle Sörensen

### Idégivare: VälTel

### Tel.nr: 063-143596

### e-postadress:helle.sorensen@ostersund.se

### Organisation: Östersunds kommun

# Sammanfattning

Östersunds kommun, Åre kommun och Strömsunds kommun, gemensamt behov av digital kommunikation med boende och anhöriga på särskilda boenden.

Syftet var att med hjälp av verktyget Wivra, skapa ett arbetssätt där personal inom särskilda boenden kommunicerar och sprider nyheter/information digitalt till boende och anhöriga på ett lätt och effektivt sätt.

Testet har fallit väl ut i Östersund, både personal och anhöriga har upplev det positivt. Verktyget förväntas att komma införas på de särskilda boende där de vill ha det. Åre kommun, se egen delrapport.

**Grundläggande information**

**Syfte**

Utifrån erfarenheter från andra motsvarande verksamheter har det visad att verktyget sparar tid för personal samt medför att de känner en större uppskattning för sitt arbete. Andra vinster är att boende känner en större delaktighet och anhöriga uppskattar den löpande inblicken i verksamheten och dess aktiviteter.

**Bakgrund**

Verksamheten önskade att på ett enklare sätt kommunicera med boende och anhöriga. Innan testet sköttes kommunikationen med brev och till viss del via webbplatser. Det var tidsödande och besvärligt och därmed hämmande för spridningen av viktig information samt information om aktiviteter i verksamheten.

**Historik**

Inför uppstart har personal på boendet fått utbildning av leverantör i användning av appen, diverse funktioner och behörigheter.

Personalen utså 2 ansvarig tillsammans med chef gick ut till anhöriga med information om appen. Ansvariga har sett till att anhöriga där vill har fått tillgång till appen, informerad nyinflyttade om appen och löpande publicerad nyhet i appen. Chef har också varit aktiv med information och nyheter i appen.

Vissa inloggnings problem och delvis frustration över att man måste logga in vid varje tillfälle, att de där kan publicera i appen har enskild inloggning. Anhöriga har efterfrågat någon form av push-notis vid nyheter och efter feedback till leverantör har bl.a. den funktionen tagits fram.

## Metod

Ansvariga undersköterska i personalgruppen har utsetts för att tillsammans med chef driva testen.

Upprättat en rutin på att vid nyinflytt erbjuds tillgång till appen som en del i mottagande.

Vid kontakt med anhöriga frågat efter feedback på funktionen i appen.

# Utvärdering av testet

Testen har fallit väl ut, anhöriga har varit mycket positiva till att de på ett lätt och smidigt sätt kan ta del av såväl planerade som genomförda aktiviteter på distans. Att de enkelt kan ta del av information från boendet som till exempel när personalen var på planeringsdagar och det var vikarier där arbetade, vid årliga influensavaccination o.likn.

Det har varit svårt att involvera personer där bor på boendet då många inte kan hantera en mobil och många inte har resurser kognitivt att förstå syftet med appen.

Tidplanen har fungerat bra men pga. frånvaro hos den utsedda ansvariga i personalgruppen blev testen förlängd.

**Erfarenheter och observationer**

**Anhörig perspektiv:**

* Att appen kan sprida information om planerade och genomförda aktiviteter på boendet.
* Mycket uppskattat av anhöriga att få ovanstående information, speciellt om anhöriga bor längre bort.
* Anhöriga har bättre kunnat planera in besök om de ville delta i en planerad aktivitet alternativt vänta med besök till annan tidpunkt.
* Appen kan användas till även mera ”akuta” informationer, ex. att allt var bra på boendet i samband med kraftig storm, att fast personal var på planeringsdag och vikarier jobbade etc.
* Boendet upplevde att flera anhöriga kom på Anhörigträffar och Boenderåd än tidigare.
* Boendet upplevde att flera anhöriga engagerade sig i de olika aktiviteter och har deltagit/hjälpt till vid aktiviteterna.
* Personal och ledning upplevde också att anhörig där ofta var orolig och ”på” personalen för information om vad där sker runt sin närstående på boendet blev lugnare och mindre uppsökande på information.

**Teknisk:**

* Haft svårt att komma in i appen och byta lösenord.
* Flera har fått visad det flera gånger men ändå blir det svårt, själva inloggnings proceduren är i dagsläget för svår när det inte räcker med att få visad 1-2 ggr, vilket är återkopplad till leverantör.
* Upplever att det är försvårande att bli utloggad jämt, det minskar spontananvändandet av appen och ”man” avstår. vilket är återkopplad till leverantör

**Arbetssätt:**

* Erfarenhet från testet visar att det är viktigt att det finns mer än 1 ansvarig blir sårbart om den försvinner.
* Viktigt att ledning är delaktig i användandet.
* Tanken var att kulturombud skulle hålla i och lägga ut nyheter men pga teknikstrul har det inte riktigt lyckades. Där har enhetschef gått in och sett till att saker lagts ut.
* Ett önskemål från boendet är att ha ett gemensamt inlogg på Ipad på varje grupp, vilket är återkopplad till leverantör
* Just nu är det enbart de med inlogg där kan lägga upp nyheter.

**Säkerhetsfrågor:**

* Från boendet är man noga med att enbart ta ex kort på ryggar, händer och i sådana lägen att inga personer kan kännas igen, det gäller även besökare vid aktiviteter. Det har fungerat bra.

**Administration:**

* Upplevs lätt och enkelt för administratörer att administrera appen och lägga ut nyheter.
* Vid nyinflytt erbjuder personalen anhöriga att ansluta till appen och det är enbart personer med anknytning till boende där godkänns. Vid frånflytt tar administratör bort den boende i appen och samtidigt avregistreras alla användare där är ”kopplad” till den boende. Upplevs enkelt och säkert.
* Samlad sett vill boendet gärna fortsätta använda appen då de upplever den fyller sitt syfte som beskrivet i Idebeskrivning.

## Ekonomisk redovisning

### Utrustning, bekostat av VälTel

VälTel har bekostat startavgift och månadsavgift för nyttjande under hela projekttiden för Åre och Strömsunds kommun.

### Medfinansiering, arbetade timmar

112 timmar, Östersunds kommun, Åre kommuns redovisning i egen delrapport.

### Verksamhetens egna kostnader

Aktiveringskostnad på 3500 sek och löpande 580 sek/månad under tiden tjänsten nyttjas.

# Det fortsatta arbetet

Samlad sett vill boendet gärna fortsätta använda appen då de upplever den fyller sitt syfte som beskrivet i Idebeskrivning.

Sektorledningen för Särskild boende i Östersunds kommun har beslutat att de särskilda boende som vill börja använda appen kan göra det och avtal har slutats med leverantör.