



# Tryggere hverdag

ERFARINGER FRA BRUKERE OG ANSATTE ETTER OPPSTARTSFASEN

Rapport, februar 2019

## Innhold

1. Innledning .....	2
2. Trygghetstjenestene i Bærum kommune .....	2
3. Erfaringer fra brukere og ansatte.....	3
3.1. undersøkelsesdesign .....	3
3.2. Brukererfaringer .....	4
3.3. Erfaringer fra ansatte i hjemmebaserte tjenester.....	6

## 1. Innledning

Bærum kommune tilbyr trygghetstjenester for hjemmeboende i samarbeid med Telenor Norge (tidligere Telenor Objects AS), inkl. underleverandører. Nåværende digitale trygghetstjenester ble tatt i bruk fra og med mars 2017.

Trygghetstjenester kan innvilges til eldre, funksjonshemmede eller andre brukergrupper, som på grunn av sykdom har risiko for å falle eller av ulike grunner har behov for å tilkalle hjelp.

Denne rapporten handler om «Tryggere hverdag – erfaringer fra brukere og ansatte etter oppstartsfasen». I rapporten redegjøres det for erfaringene med nåværende trygghetstjenester, både fra brukere av trygghetstjenester og ansatte i hjembaserte tjenester.

## 2. Trygghetstjenestene i Bærum kommune

Per i dag har kommunen erfaring med Digital trygghetsalarmpakke inkl. brann/røykvarsling, elektronisk dørlås og GPS (lokaliseringstjeneste). I tillegg til dette har pårørende mulighet til å laste ned Tryggi appen som kommuniserer med trygghetsalarmen.

### **Digital trygghetsalarmpakke inkl. brann/Røykvarsling.**

Brukeren trenger ikke lenger fasttelefon (analog linje) for å ha trygghetsalarm. Alarmsenderen kan enten være «smykke» rundt halsen eller på armen som en klokke. Når brukeren utløser alarmen vurderer responscenteret hvorvidt utrykningstjenesten skal rykke ut til brukeren.



Brann-/røykvarsler er knyttet til det samme responscenteret som trygghetsalarmen. Det er responscenteret som kontakter brannvesenet.

### **Elektronisk dørlås**

Elektronisk dørlås er nøkkelfri og benyttes kun av autorisert helsepersonell når de skal bistå brukeren (kommunalt vedtak om hjemmetjenester) eller ved utrykninger i akutte situasjoner. E-låsen er ikke synlig fra utsiden, og brukeren fortsetter å bruke egen nøkkel. E-låsen åpnes med et signal («digital nøkkel») som blir sendt fra en autorisert mobiltelefon. Mobiltelefonen brukes kun av autorisert helsepersonell.



### **GPS (lokaliseringstjeneste)**

Safemate er en norskprodusert GSM- og GPS-basert trygghetsalarm. Med ett knappetrykk kan brukeren ringe opptil fire forhåndsdefinerte varselmottakere parallelt. I tillegg sendes SMS med Safemate-brukerens posisjon til de samme mottakerne. Hensikten med GPS er å tjenestemottakere med kognitiv svikt får mulighet til å bevege seg utenfor eget hjem.



**Tryggi** er en app for pårørende til brukere med digital trygghetsalarm. Appen sjekker at utstyret til enhver tid er tilkoblet, og varsler pårørende om alarmen utløses. Tryggi bidrar til økt trygghet og mer frihet både for pårørende og brukere.



### Antall brukere av trygghetstjenester i Bærum kommune (november 2018)

Trygghetstjeneste	Antall
Antall tjenestemottakere av trygghetsalarmpakken	1953
Antall brukere som har brannalarm i trygghetspakken	638
Antall brukere med e-lås	1754
Antall brukere med GPS (lokaliseringstjenester)	69
Antall brukere hvor familie/nærstående har tatt i bruk Tryggi-appen	308

Tryggere hverdag inneholder flere velferdsteknologiske tjenester som i liten grad er benyttet av tjenestemottakere med et potensielt behov. Eksempler er dør- og fall sensor, digitalt tilsyn og medisindispensere. Avstandsoppfølging er et nasjonalt utprøvningsprosjekt som pleie- og omsorgstjenestene følger med på og vil vurdere innført når det er kommet mer erfaringer på området.

Bærum kommune er også deltager i et prosjekt som heter Smart Omsorg.

<https://www.telenor.no/bedrift/e-helse/smart-omsorg/>

## 3. Erfaringer fra brukere og ansatte

### 3.1. UNDERSØKELSEDESIGN

For å undersøke brukernes og de ansattes erfaringer med trygghetstjenester ble det gjennomført to elektroniske spørreundersøkelser. I spørreskjemaet skulle respondentene ta stilling til en rekke påstander om trygghetstjenestene som blir benyttet i brukernes egne hjem. I tillegg var det mulig å komme med kommentarer for å utdype avgitte svar. Siden funksjonsnivået hos flere av de hjemmeboende brukerne varierer fikk de som ønsket det hjelp fra ansatte i hjemmetjenesten til å besvare undersøkelsen.

#### Spørreskjemaene

Påstandene i spørreskjemaene har en skala fra 1-5, der 1 er helt uenig, 2 er delvis uenig, 3 er hverken enig eller uenig, 4 er delvis enig og 5 er helt enig. Det var også mulig å svare «vet ikke».

### 3.2. BRUKERERFARINGER

I alt 110 brukere (80 % kvinner og 30 % menn) svarte på brukerundersøkelsen. Tabellen under viser antall svar/respondenter fordelt på distrikter.

	Respondenter	Prosent
Østerås distrikt	26	23,6%
Sandvika distrikt	18	16,4%
Bekkestua distrikt	15	13,6%
Rykkinn distrikt	51	46,4%
I alt	110	100,0%

I neste tabell framgår det hvor mange brukere som hadde de mest brukte trygghetstjenestene.

	Respondenter	Prosent
Digital trygghetsalarmpakke	69	62,7%
Elektronisk dørlås	101	91,8%
GPS (lokaliseringstjeneste)	2	1,8%
I alt	110	100,0%

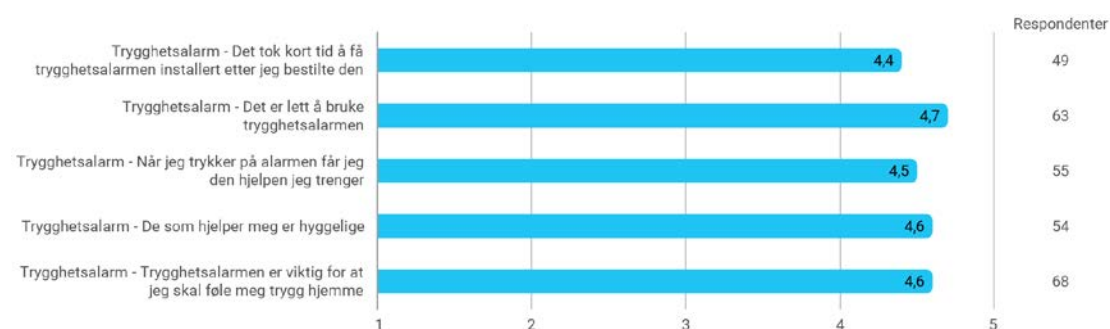
Det fleste hadde elektronisk dørlås, 69 hadde trygghetsalarm, men kun to brukere oppga å ha GPS. Siden analysegrunnlaget for å vurdere brukernes erfaring med GPS er for lite kommenteres det heller ikke i rapporten.

Det kan for øvrig påpekes at det i mange tilfeller er pårørende som mottar varsler og sikrer daglig bruk av GPS, og at hjemmetjenesten da er mindre involvert. Flere GPS-brukere mottar ikke ambulerende tjenester, og i disse tilfellene har kun enkelte fagpersoner i distriktet en rolle knyttet til oppstart og oppfølging av GPS-tjenesten.

#### Digital trygghetsalarm

Brukerne er fornøyd med trygghetsalarmen. Gjennomsnittlig skår for alle påstandene ligger i intervallet 4,4 – 4,7. Brukernes opplever at det tar kort tid å få installert alarmen og at det er lett å bruke den. Ved behov får de hjelp av et hyggelig personale. Brukerne uttrykker at trygghetsalarmen er viktig for å føle seg trygge i eget hjem.

#### Trygghetsalarm - gjennomsnittsskår per påstand



Kommentarer fra brukerne:

Ved utløsning av alarmen har noen få brukere erfart at det kan ta lang tid før hjelpen kommer.

Enkelte brukere uttaler at alarmen utløses for lett, noe som kan medføre at de ikke har den på seg. En bruker sier *den går av minst to ganger i uka, uten at jeg ønsker det.*

Andre innspill er:

*Hvem tar service på batteriene? Mangler informasjon om det.*

*Skulle ønske jeg kunne kommunisere gjennom armbåndet, for eksempel hvis jeg faller ute i hagen.*

*At den virker som den skal. Den har fallsensor som ikke alltid fungerer.*

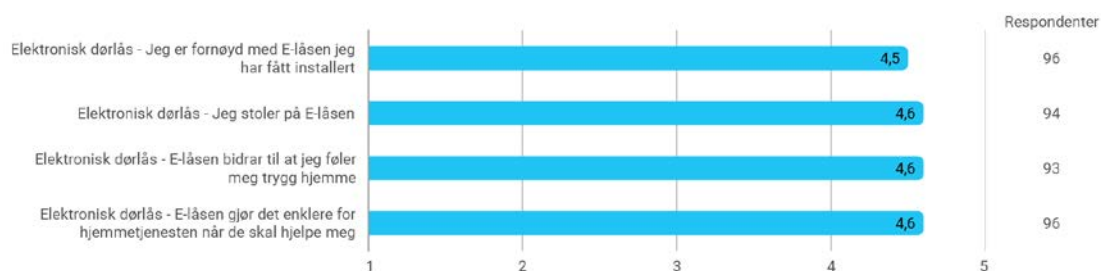
*Savner at de tester at trykksensoren virker.*

## Elektronisk dørlås (E-lås)

Brukerne er fornøyd med elektronisk dørlås, men noen kommentarer tyder på at denne teknologien også har noen utfordringer som bør vurderes særskilt.

Gjennomsnittlig skår for alle påstandene som omhandler E-lås ligger i intervallet 4,5 – 4,7. Brukerne stoler på E-låsen og opplever at den bidrar til at de føler seg trygge hjemme. De mener dessuten at E-låsen gjør det enklere for hjemmetjenesten når de skal hjelpe dem.

### E-lås - gjennomsnittsskår per påstand



Det er verdt å merke noen skriftlige innspill fra brukerne der de utdyper erfaringene med E-lås noe mer:

*Noen brukere rapporterer at E-låsen er ustabil. Dette handler om at den utløses for lett, at en alltid må sjekke om døren er låst, da den ikke alltid har vært låst, E-låsen er vanskelig låse manuelt i blant. Det er noen som ikke låsen fungerer for, har hent at den ikke virker når hjemmetjenesten skal låse, hvis døra ikke er helt lukket, låser ikke låsen, selv om appen sier at låsen er låst.*

Andre enkeltinnspill er:

*Jeg burde hatt mulighet for E lås selv.*

*Både jeg og barna mine ønsker å bruke e-låsen, men vi vet ikke hvordan. Hvem skal vi kontakte?*

*Ansatte bruker mye tid på å låse seg ut. Da har låsen ofte hoppet tilbake og ikke låst døren som den skal.*

*Ønsker E-lås på søppelbod.*

*Ansatte glemmer å låsa døra etter seg ved ankomst og avgang.*

*En bruker oppgir at hun delvis er utrygg for at e-låsen kan bli misbrukt.*

Det er gjennomgående en viss forskjell på hvordan de kvinnelige og mannlige brukerne vurderer trykksensoren og E-lås. Menn rapporterer at de er noe mindre fornøyd, men det er snakk om marginale forskjeller for de fleste påstandene.

### 3.3. ERFARINGER FRA ANSATTE I HJEMMEBASERTE TJENESTER

Ansattundersøkelsen ble sendt ut til 230 medarbeidere i hjemmebaserte tjenester. 36 % (83 ansatte) svarte på undersøkelsen. Siden svarprosenten er relativt lav blir feilmarginen stor. I dette tilfellet er feilmarginen cirka +/- 8,5 % (med 95 % konfidensnivå). Resultatene av undersøkelsen presenteres med dette forbeholdet. De ansattes svar vil uansett gi viktige innspill som kan ha verdi når mulige tiltak skal vurderes for å håndtere eventuelle svakheter som blir avdekket i utprøving og drift av velferdsteknologiske løsninger.

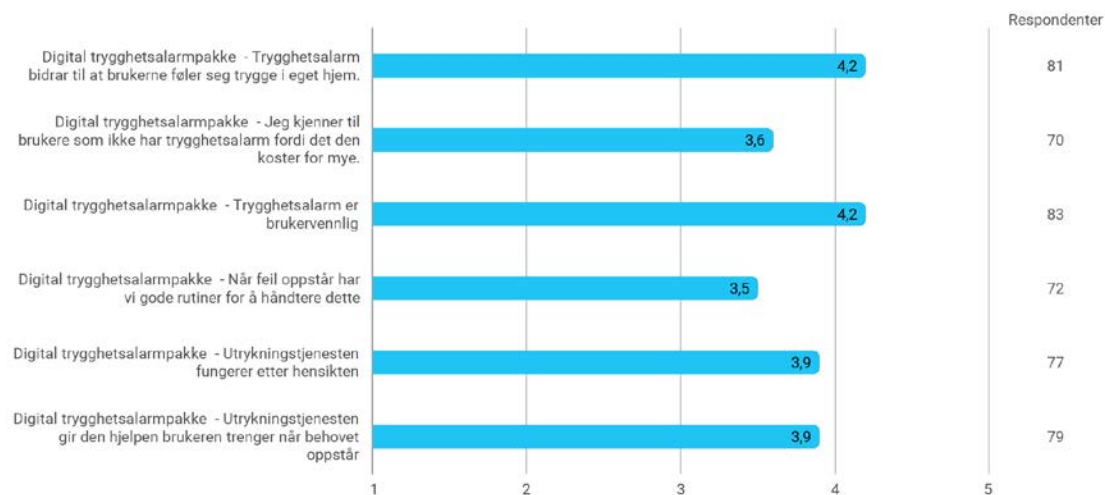
Svarfordelingen mellom distriktene var:

	Respondenter	Prosent
Østerås distrikt	26	31,3%
Sandvika distrikt	13	15,7%
Bekkestua distrikt	16	19,3%
Rykkinn distrikt	28	33,7%
Tildelingskontoret	0	0,0%
I alt	83	100,0%

#### Trygghetsalarm

De ansatte mener trygghetsalarmen i ganske stor grad bidrar til at brukerne føler seg trygge i eget hjem og at den er brukervennlig (skår 4,2). De er også ganske godt fornøyd med utrykningstjenesten (skår 3,9).

#### *Trygghetsalarm – gjennomsnittsskår per påstand*



50 % av de ansatte oppgir videre at de kjenner brukere som synes trygghetsalarmen koster for mye (N=70 respondenter).

Det er delte meninger om det er gode rutiner for å håndtere feil ved trygghetsalarmen. Over 50 % mener så er tilfelle, mens cirka 20 % gir uttrykk for at rutinene er for dårlige. Snaut en tredel av respondentene oppgir at de ikke har noen mening om dette eller ikke vet.

Det er gjennomført en samleanalyse der alle påstandene i figuren over slått sammen til en samlet skår. De ansatte er delvis enig i alle påstandene (samlet skår 3,9). Samlet skår, fordelt på distriktene, ligger mellom 3,8 og 4,0. Oppfatninger om trygghetsalarm er altså ganske lik på tvers av distriktene.

De fleste ansatte svarer at de er godt kjent med trygghetsalarmen. Likevel oppgir 26 % at de ønsker mer informasjon.

Kommentarer fra de ansatte:

*Opplever ofte at trygghetsavdelingen ringer til vakttelefonen om brukere som har trykket på alarmen, da de ikke ønsker å dra selv, av ulike årsaker. Tidvis manglende dokumentasjon om trygghetsalarmen har blitt utløst, om de har møtt opp, om hva som har blitt gjort.*

*Fungerer kun hos brukere som er oppegående. De dårligste klarer ikke å trykke på knappen. Blir til tider liggende lenge.*

*Det kan ta for lang tid før brukere som har utløst alarmen får hjelp. Det er ikke alle brukere som er klar over at de må trykke på knappen og holde den nede en liten stund før den virker. Noen er redde for å utløse alarmen uten at de trenger hjelp, og vegrer seg derfor for å bruke den. Det må komme klart fram at det er greit å ha den på seg når de dusjer, at den tåler det.*

*Mer info om alle 3 tjenestene direkte tilpasset hva hjemmetjenestens ansatte trenger. Klarere info og prosedyrer ved feil i helger og helligdager. GPS klokke bør ha en mer feminin stil - kvinner ned demens ønsker ikke bruke «sort herre klokke».*

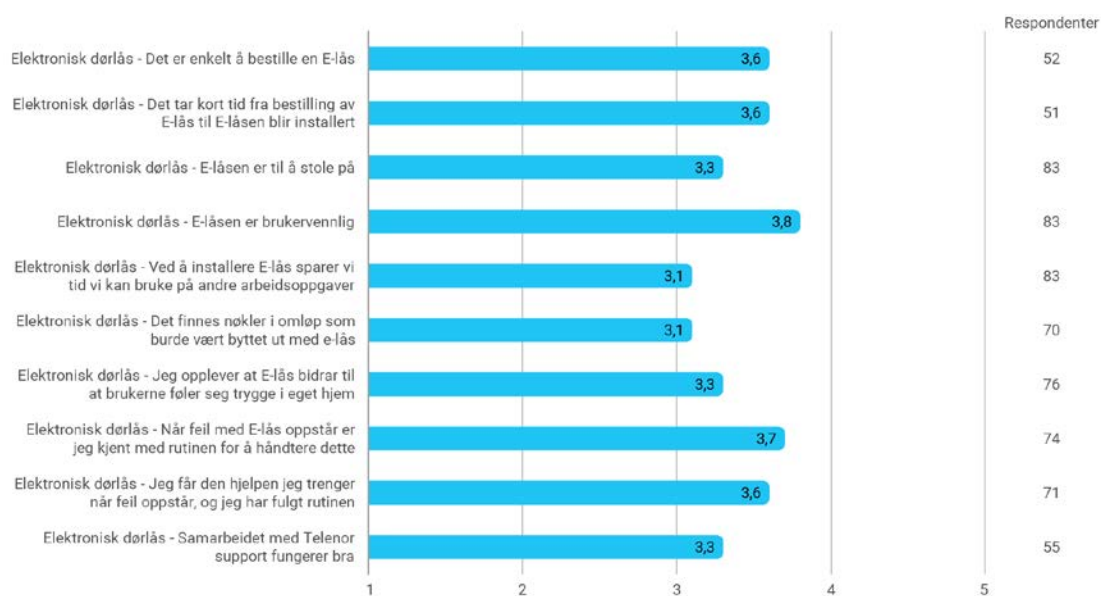
*Usikkerhet knyttet til hvem som skal kontaktes dersom trygghetsalarmen blir borte. (Tildelingskontoret eller Telenor?). Bør være tydelig informasjon om dette. Hvordan greier brukere som ikke har andre kommunale tjenester å følge opp dette. Bør være et bedre samarbeid med trygghetstjenesten i forhold til oppfølging av brukere som faller/eller andre ting skjer.*

*Bærum kommune har gode rutiner i forhold til trygghetspakken, det er leverandøren som ikke følger opp.*

## Elektronisk dørlås (E-lås)

Figuren under viser de ansattes gjennomsnittskår fordelt på 10 påstander om e-lås. Samleskåren for alle påstandene er 3,4, noe som innebærer at de ansatte er litt enig i påstandene samlet sett (delvis enig = 4.0).

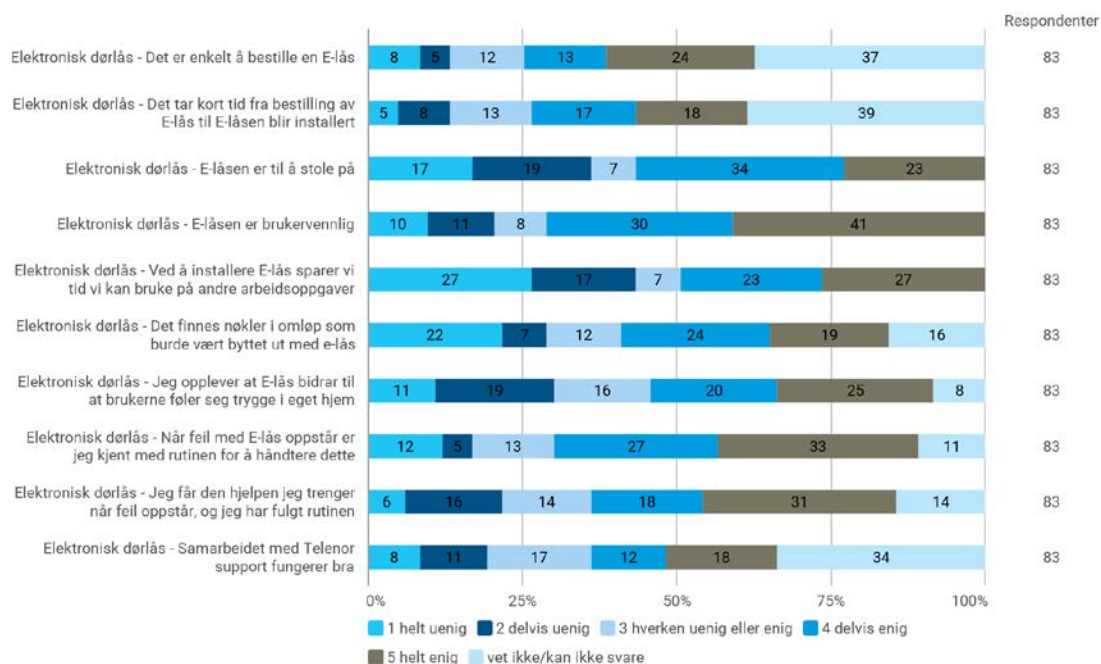
*Elektronisk dørlås - gjennomsnittskår per påstand*



Frekvensfordelingen for de enkelte påstandene er følgende:

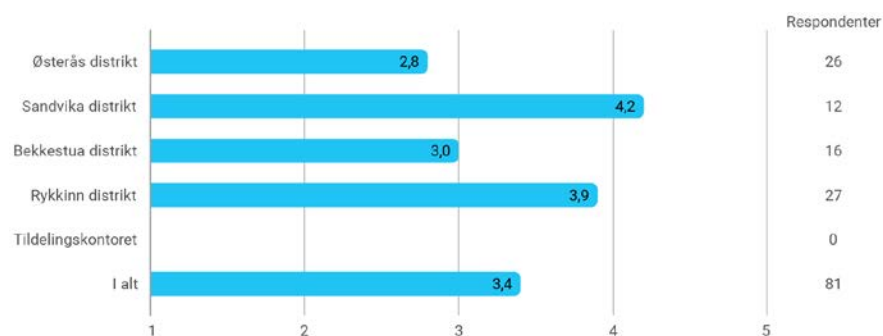


## Elektronisk dørlås – frekvensfordeling per påstand



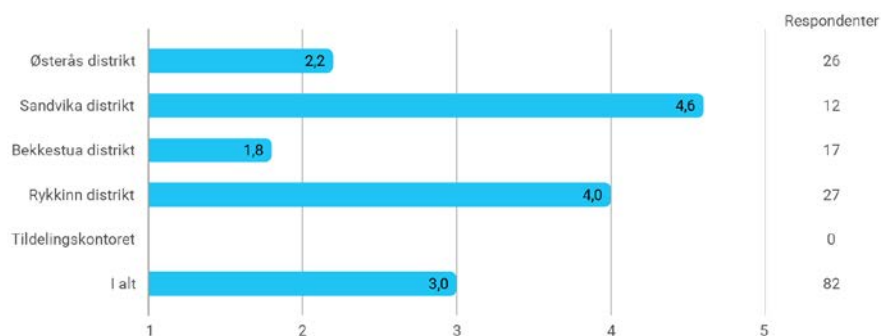
Som det går fram av frekvens-/svarfordelingen i figuren over er det delte meninger om de ulike temaene som tas opp. Hvis «vet ikke» andelene og de som svarer «hverken uenig eller enig» tas bort, står vi tilbake med ansatte som har tatt et tydelig standpunkt til påstandene. Det er i overveiende grad flest ansatte som skårer «delvis enig» eller «helt enig» på alle påstandene enn de som svarer «helt uenig» eller «delvis uenig». De ansatte re likevel splittet i synet på hva de mener om e-lås. Dette kommer mer tydelig fram når gjennomsnittlige skåren vises for hvert distrikt. Figuren under viser at Østerås og Bekkestua distrikt, i motsetning til Rykkinn og Sandvika, skårer relativt lavt på alle påstandene (henholdsvis 2,8 og 3,0 i gjennomsnitt). Denne forskjellen mellom distriktene er gjennomgående for alle påstandene de ansatte har svart på.

## Elektronisk dørlås, gjennomsnittlig skår på alle påstander



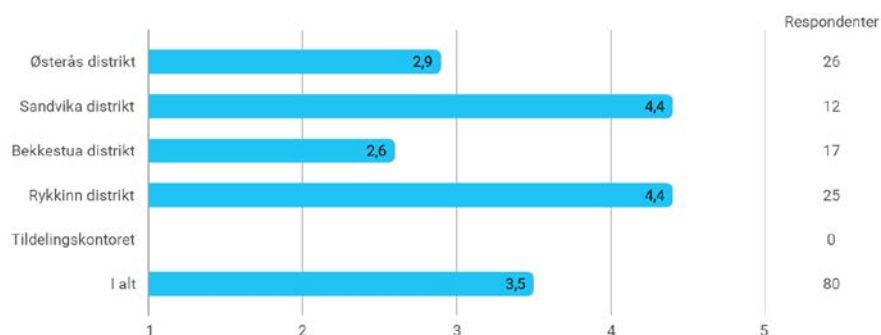
Forskjellen mellom distriktene kommer spesielt godt fram for påstanden «ved å installere E-lås sparer vi tid vi kan bruke på andre arbeidsoppgaver». Figuren under viser at ansatte i Østerås og Bekkestua distrikt er ganske uenige i påstanden, mens ansatte i Sandvika og Rykkinn er ganske enige.

Gjennomsnittlig skår på påstanden «ved å installere E-lås sparer vi tid vi kan bruke på andre arbeidsoppgaver», fordelt på distrikter.



En ønsket effekt av at hjemmeboende bruker benytter trygghetstjenester er at hjemmetjenesten kan spare tid. Figuren over viser at det er delte meninger om e-lås medfører dette. For å undersøke om de ansatte mener trygghetstjenester generelt er tidsbesparende har de ansatte svart på påstanden «Totalt sett sparer vi tid ved å benytte trygghetstjenestene». Figuren under viser at en samlet skår for påstanden er 3,5. Dette indikerer at respondentene er litt enige.

«Totalt sett sparer vi tid ved å benyttet trygghetstjenestene» - gjennomsnittsskår fordelt på distriktene



Som med e-lås viser resultatene at ansatte ved Østerås og Bekkestua distrikt heller i retning av at de ikke sparer tid, mens ansatte i Sandvika og Rykking distrikt i stor grad mener trygghetstjenester hos hjemmeboende brukere er tidsbesparende.

Noen ansatte har i spørreundersøkelsen kommentert eller utdypet sine svar. Under gjengis noen innspill om elektronisk dørlås. Ingen av disse kommentarene kan generaliseres opp til «sannheter», men må oppfattes som eksempler på hva som ikke fungerer optimalt i dag.

### **Innføring av e-lås skulle være tidsbesparende. Flere ansatte hevder at dette ikke er tilfelle:**

*E-låsen er treig, av og til fungerer den ikke slik den skal. I stedet for å være hos bruker, står man der og prøve å restarte maskinen. Påloggingen slår seg av alt for fort. Bokstavere/navn er alt for små. Av og til den jobber, jobber og jobber appen uten å komme noen vei. Men noe er positiv: fint med "seneste besøk" slik en kan finne fort ut hvor en har vært!*

*Har mange brukere som bor i borettslag med søppelrom og garasje. Vi har ikke tilgang til disse rommene, og må beholde nøkkel i tillegg til e-lås for å ha tilgang.*

*Har et ønske om at samtykke-skjema til bruk av e-lås kunne gjøres digitalt med elektronisk signering og legges direkte inn i journal. Flere muligheter for "glipp" når skjema går mellom pasient/ansatt for videre å sendes manuelt til dokumentcenteret for scanning.*

*Jeg bruker mer tid på e-lås enn nøkkel, det er nødvendig å logge seg inn gang på gang, og ofte blir jeg derfor stående foran dørene noen sekunder ekstra ofte, selv om jeg starter å logge meg inn mens jeg går fra bilen til døren(e).*

*Det som er bra med e-lås, er at man slipper nøklene og det og bytte nøkker med kollegaer. Men ellers brukes det mye tid med e-lås systemet.*

*Noen ganger henger appen til e-lås seg opp. Man må logge på for hver bruker, da man blir logget ut automatisk. Tar mye lengre tid enn med nøkler. Noen steder virker ikke låsene, og man må uansett ha med nøkler. E-lås er ikke koblet opp mot søplerom, slik at nøkler også må med ut.*

*Mye problemer tilknyttet pålogging. Må ofte oppdateres. Ansatte som jobber på flere avdelinger har store problemer med tilgang til brukere. Tar mye tid. Ansatte må i løpet av en vakt ofte logge seg inn flere ganger, noe som er tidkrevende.*

*Synes vi skulle slippe å logge oss inn mer enn 1 gang per vakt!*

### **Om brukerstøtte:**

*Har opplevd 3 ganger at E- lås ikke fungerer og at vi ikke har fått hjelp av Telenor-support før 1-3 dager senere.*

*Har opplevd flere enn 5 tilfeller hvor e-lås ikke virker. Har da tatt kontakt på diverse tlf. nr. for å få hjelp. Flere ganger har jeg blitt møtt av telefonsvarer, samt jeg har blitt opplyst at det vil ta opp til 3 timer til vi kan få hjelp. I akutte tilfeller er ikke dette ikke forsvarlig. Ved et tilfelle måtte pårørende kontaktes for nøkkelhjelp da man mister kontakt med e-lås.*

*Ved feil kontaktes Telenor, men de svarer ofte ikke. Purring må sendes nesten hver gang.*

*Ved problemer er rutinen klar. Savner bedre samarbeid og forståelse fra Telenor. Vi trenger tilbakemelding når ting er fikset, eller ikke fikset. De må forstå at alle henvendelser fra oss haster, da det innebærer problemer med å låse eller komme inn til brukerne våre. Kan ikke bruke tid på å ringe for å etterlyse hvordan ting går.*

### **Andre innspill**

*Bestilling av e-lås: veldig tungvint og uoversiktlig system. Får ikke tilbakemelding om når e-låsen er installert, må selv sitte og følge opp dette.*

*Enkelte ansatte sier de ikke stoler på E-låsen og må ha fysiske nøkler i "back up"*

*Å bestille en E-lås når bruker ikke har trygghetsalarm har jeg enda ikke fått til.*

Siden oppfatningene om e-lås blant de ansatte varierer kan det være hensiktsmessig at hjembaserte tjenester drøfter mulige årsaksforhold og vurderer tiltak som kan fremme løse utfordringen. Spørsmål som kan stilles kan være:

- Hvordan kan vi utnytte e-lås teknologien mer optimalt og spare mer tid? Er det teknologien som må forbedres eller er det brukerrelaterte feil som er utfordringen?
- Har brukerstøtten svakheter og hvordan kan den forbedres? Hvordan sikre rask hjelp når feil oppstår?
- Hvordan kvalitetssikre bedre at alle kjenner rutinene når feil oppstår?
- Hva skyldes forskjellene mellom distriktene? Kan leverandørens supporttjeneste bidra med å finne mulige årsaksforklaringer?
- Er det hensiktsmessig og kostnadseffektivt å installere e-lås på andre dører, for eksempel dør til søppelrom i borettslag?

Det er verdt å merke seg at de ansatte i overveiende grad synes det er flere utfordringer knyttet til e-lås sammenlignet med brukerne som har svart på undersøkelsen. Dette gjelder også spørsmålet om e-lås bidrar til at brukerne føler seg trygge i eget hjem. Her er brukerne markant mer tilfreds (skår 4,6) enn de ansatte (skår 3,4).

Ikke alle ansatte, som har svart på undersøkelsen, synes å være fortrolig med e-lås. 31 respondenter (37 %) oppgir at de ønsker mer informasjon om e-lås.

### GPS (lokaliseringstjeneste)

Erfaringene med GPS er per i dag begrensete i hjemmebaserte tjenester. Av den grunn svarer nærmer 50 % «vet ikke» på de tre påstandene i spørreskjemaet». Dette stemmer godt overens med svarene på spørsmålet *jeg ønsker mer informasjon om GPS*. 47 % av de ansatte oppgir at de ønsker mer informasjon om GPS.

Ansatte som svarer er delvis enig i at GPS bidrar til økt trygghet for bruker, men er litt mindre enig i at GPS løsningen er brukervennlig og tidsbesparende for de kommunale tjenestene.

#### GPS - gjennomsnittlig skår per påstand



Nærmere analyser av tallmaterialet viser at Østerås distrikt drar gjennomsnittskåren noe ned. De tre andre distriktene formidler gode erfaringer med GPS, i den grad de har erfaring med denne teknologien.

Få ansatte har kommentert erfaringer med GPS. En ansatt tar opp flere aspekter som gjengis i sin helhet her:

*GPS er lite brukervennlig. Det bør lages bedre rutiner knyttet til ansvar, hva kan tjenesten ta ansvar for, hvordan skal det ansvaret organiseres. Vanskelig i forhold til ansatte og tilganger. Hvordan skal ansatte ha tid til å følge opp alarmer dersom bruker vandrer mye. Hvor langt strekker ansvaret seg. Når skal man rykke ut og hvem kan vurdere det. Vanskeligheter knyttet til lading. Kan ikke sikre at bruker til enhver tid har på seg GPS. Bør ha en i kommunen som kan ta ansvar for organisering og oppstart av GPS da det er svært krevende i forhold til samtykke/legeopplysninger/avklaring med pårørende og ikke minst selve oppsettet av GPS.*