

Rapport från SDC-test med Digicare App på Sätra vård- och omsorgsboende 2019

Test på boendeavdelning
och på dagverksamhet.

Sammanfattning

En testmiljö inom Stockholm Digital Care är en miljö där nya idéer kan testas såväl under utvecklingsfasen som efter avslutad produktutveckling. Testmiljön i Skärholmens stadsdelsförvaltning erbjuder möjligheten att prova och utveckla idéer avsedda för kommunal vård och omsorg genom ett nära samarbete med blivande användare i de miljöer där den färdiga produkten ska fungera.

Appen DigiCare var från början utvecklad för att underlätta kommunikationen mellan hemtjänsten, kund och dennes anhöriga. Syftet med appen är att öka delaktighet, trygghet och kvaliteten genom att förenkla och förbättra kommunikationsvägarna.

Digicare har genom projektet Stockholm Digital Care beretts möjlighet att genomföra ett test på Sätra vård- och omsorgsboende i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Testet genomfördes på boendeavdelning och på dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Syftet med testet var att hjälpa Digicare att utveckla sin produkt genom att ge samla ihop och analysera feedback från anhöriga och medarbetare och därmed strukturera deras behov av kommunikationsstöd. Testet delades upp i två test; ett på boendeenheter och ett på dagverksamheten. Syftet är att undersöka vilka funktioner i appen som uppfyller målgruppernas behov av kommunikation.

Den feedback kring användarvänlighet de har gett till utvecklaren har handlat om zoomfunktioner och dylikt. Få frågor både under processen och i utvärderingen har handlat om hur man ska använda de olika modulerna utan de flesta har uppgett att de använt den utan nämnvärda svårigheter. Det finns en diskrepans i användarfrekvensen där medarbetare uppger att de använder den dagligen men anhöriga uppger att de inte ser något nytt varje dag och därmed minskar sitt användande.

När det gäller vilka moduler man använder kan vissa skillnader urskiljas. Från uppföljningsmötena framgår att medarbetare på boendeavdelningen har svårt att se skillnad på dagboken och meddelandefunktionen, de har också ibland blandat ihop syftet med dagboksmodulen och de sociala journalföringar som de ska göra enligt lag. Medarbetarna på dagverksamheten använder dagboken i ett annat syfte, de vill visa bilder och händelser som är generella för dagen på verksamheten och de aktiviteter de gör, samma innehåll ges till flera. De ser också ett intresse av att meddelandefunktionen om den fungera som en gruppchatt skulle kunna inkludera hemtjänsten då de oftast upplever att anhöriga får springa mellan hemtjänst och dagverksamhet med information eller att de själva får jaga hemtjänsten för att vidarebefordra information om den enskilde som är relevant. Anhöriga uppger att de får mest ut av meddelandefunktionen och att de uppskattar att få bilder, de ser inte lika positivt på dagboken och upplever att informationen på anslagstavlan får de på annat håll.

Det finns en motsättning i att testa för breddinförande och testa för innovation och utveckling. Problematiken här var att digicare app redan var så utvecklad att den kunde säljas, därmed försvann innovationsaspekten i testet. Utvecklaren fick mycket god feedback på sin produkt, några små saker att fila på och ett kvitto på gott mottagande. Dock kan inte ett SDC-test fungera som referens vilket säkert var till besvikelse för Digicare app. Det leder heller inte automatiskt till försäljning vilket det också fanns en förhoppning på när mottagandet bland medarbetarna blev så positivt.

Innehåll

Sammanfattning	1
Bakgrund	3
Syfte 3	
Deltagare	4
Hur testet genomfördes	4
Resultat.....	5
<i>Enkät svar medarbetare</i>	<i>6</i>
<i>Enkät svar anhöriga.....</i>	<i>10</i>
<i>Resultat fritextsvar i enkäterna.....</i>	<i>16</i>
<i>Resultat från uppföljningsmötena med medarbetare respektive med anhöriga</i>	<i>17</i>
Analys	18
Slutsatser	20

Bakgrund

En testmiljö inom Stockholm Digital Care är en miljö där nya idéer kan testas såväl under utvecklingsfasen som efter avslutad produktutveckling. Testmiljön i Skärholmens stadsdelsförvaltning erbjuder möjligheten att prova och utveckla idéer avsedda för kommunal vård och omsorg genom ett nära samarbete med blivande användare i de miljöer där den färdiga produkten ska fungera. Ett testmiljöprojekt kan bedrivas i form av en testpanel eller living lab, eller båda alternativen. Ett living lab innebär att produkter eller tjänster testas på plats i den äldres bostad av den äldre själv eller av personal från äldreomsorgen. Living lab kan också innebära att personal från äldreomsorgen testar produkter eller tjänster i andra miljöer än hemma hos den äldre. Test genomförs inom eller tillsammans med den kommunala verksamheten sker alltid parallellt med ordinarie verksamhet. Inte i något fall ersätter testet ordinarie verksamhet, skyldigheter eller funktioner.

Appen DigiCare var från början utvecklad för att underlätta kommunikationen mellan hemtjänsten, kund och dennes anhöriga. Syftet med appen är att öka delaktighet, trygghet och kvaliteten genom att förenkla och förbättra kommunikationsvägarna. Appen har en central meddelandefunktion som fungerar som en gruppchat där alla personer runt en person med stödsatser kan kommunicera öppet med varandra. Sedan finns det ett flertal valbara moduler och stöd- eller tilläggstjänster som exempelvis ledsagning. Appen kan säljas till hemtjänstutförare idag men för att fungera i andra typer av verksamheter inom äldreomsorgen behöver den vidareutvecklas.

Digicare har genom projektet Stockholm Digital Care beretts möjlighet att genomföra ett test på Sätra vård- och omsorgsboende i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Testet genomfördes på boendeavdelning och på dagverksamhet för personer med demenssjukdom.

Sätra vård- och omsorgsboende är ett särskilt boende för äldre med inriktning på demensvård. Det finns nio demensavdelningar, fyra profilboenden samt en dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Enheten har 151 tillsvidareanställda totalt varav 134 är omsorgspersonal och är Silviahems-certifierad sedan 2013. Sätra vård- och omsorgsboende har vunnit Stockholm stads kvalitetsutmärkelser 2015. Enheten leds av två enhetschefer med delat ledarskap. Det finns en verksamhetschef enligt HSL som leder den legitimerade personalen.

Syfte

Syftet med testet var att hjälpa Digicare att utveckla sin produkt genom att ge samla ihop och analysera feedback från anhöriga och medarbetare och därmed strukturera deras behov av kommunikationsstöd.

Nedanstående frågeställningar ställdes upp i projektplanen med syfte att det ska besvaras i testet med Digicare:

- ✓ Känner sig anhöriga mer delaktiga i hur deras närståendes dag ser ut på dagverksamheten?
- ✓ Upplever anhöriga sig mer informerade om vad som händer på äldreboendet?
- ✓ Upplever de anhöriga att kommunikationen mellan dem och medarbetarna har underlättats genom att använda appen?

- ✓ Är de testade modulerna funktionella?
- ✓ Är appen användarvänlig?
- ✓ Är det enkelt för personalen att hantera appen?
- ✓ Vilka förbättringsområden finns för produkten i stort?

Deltagare

I testet har 31 medarbetare och 22 anhöriga deltagit, två administratörer på plats har varit testledare.

Av medarbetarna är det 27 personer som arbetar på vård- och omsorgsboende, fördelade på fyra avdelningar och fyra medarbetare som arbetar på dagverksamheten.

18 av de anhöriga har sin närstående boende på vård- och omsorgsboendet, det är totalt 15 boende det rör sig om. Fem anhöriga har en närstående med beviljad insats på dagverksamheten för personer med demenssjukdom.

Hur testet genomfördes

Det aktuella testet på Sätra vård- och omsorgsboende delades upp i två test; ett på boendeenheter och ett på dagverksamheten. Syftet är att undersöka vilka funktioner i appen som uppfyller målgruppernas behov av kommunikation.

Anhöriga tillfrågades dels genom anslag och dels genom telefonsamtal från testledarna. Det fanns från testledarna en teori om att anhöriga hade mindre vana av appar än medarbetarna, de såg också risken att flera anhöriga skulle tacka nej till att vara med i testet eftersom de inte hade smartphones eller app-vana. Dock uppger de att fler anhöriga än förväntat var positivt inställda och ville delta. Två anhöriga har hoppat av, den ena för att deras närståendes sjukdomstillstånd har förändrat och kommunikationen gått in i ett annat skede och den andra på grund av andra förändringar i dennes liv.

Testet på boendeavdelningarna omfattade tre moduler i appen; meddelandefunktionen, anslagstavlan och dagboken. Meddelandefunktionen är den delen som är en tvåvägskommunikation ungefär som en gruppchat. Dagboken är ett forum för att dela information om dagen, den kan göras individuell eller på gruppnivå exempelvis per avdelning. Anslagstavlan kan göras för ett helt boende och fungerar som en digital variant av den anslagstavla som oftast finns på ett boende med aktivitetsschema mm. Efter diskussionen bestämdes att anslagstavlan endast skulle testas av testledarna, de två personer i vars ansvarsområden övergripande kommunikation till anhöriga ingår, de ansvarar för den fysiska anslagstavlan, boendets intragramkonto och att det sätts upp lappar om viktiga saker på dörrar osv på boendet.

Testet på dagverksamheten omfattade de tre ovan nämnda modulen och en ny modul kallad dagrapport. Den nya modul är framtagen utifrån den fysiska lapp som medarbetarna på dagverksamheten idag fyller i med kryss och skickar med sina gäster hem. Det sker idag efter överenskommelse med gästens anhöriga och vanligtvis finns det en mottagare hemma. Dock finns det gäster som inte bor tillsammans med någon men som ändå har anhöriga som är

intresserade av att ta del av kortfattad information om hur deras närståendes dag på dagverksamheten har varit.

Testperioderna delades upp enligt följande:

Boendeavdelningar testperiod 1 under sex veckor i maj-juni 2019.

Boendeavdelning testperiod 2 under sex veckor i september – oktober 2019.

Dagverksamhet testperiod 1 under sex veckor i september – oktober 2019.

Efter varje testperiod skickades en enkät ut till både anhöriga och personal med tio frågor. Enkäten innehöll både skattning av den egna kunskapen att använda appar och frågor hur appen använts och hur användarna upplevde den.

Efter samtliga testperioder genomfördes fyra uppföljningsmöten med gruppdiskussioner; två för personal på boendeenheter, en för anhöriga till personer boende på boendeenheterna och en för personal på dagverksamheten. Gruppdiskussioner dokumenterades i form av mötesanteckningar, dessa har inte protokollförts formellt. Anhöriga till gäster på dagverksamheten hade inte möjlighet att delta i ett fysiskt möte, deras input begränsades därför till enkätsvar. Dock har det inte varit möjligt att sortera ut just deras svar och analysera dem separat, därför är det svårt att de vilka svar som är specifikt för dagverksamheten.

Resultat

Här redovisas resultaten från enkäterna och uppföljningsmötena. Eftersom testet delades upp i två faser finns det två resultat att analysera. Resultaten mellan juni och september har jämförts och analyserats. Antal respondenter har ändrats mellan den första mätningen och den andra, det är dagverksamhetens medarbetare och anhöriga som har tillkommit. Dessa har inte kunnat separeras eftersom det inte ställdes specifika kontrollfrågor till dem. Inte heller frågan om modulen som tagits fram till dagverksamheten ger ledning eftersom det finns färre svar på den än vad det borde funnits. Därmed är jämförelserna att betrakta som för osäkra för att ge ett tydligt resultat, dock kan en trend skönjas. Genom att försöka se en trend i jämförelserna kan man fundera på om användandet förändras över tid, om appen fortfarande fyller en funktion efter att nyhetens behag har försvunnit och om vissa delar används mer än andra vilket kan tyda på att de är mer lättanvända eller upplevs som mer betydelsefulla.

I enkäten där respondenten ska ta ställning till en skala har skalan 1-5 använts. Det är ur analysynpunkt en ganska grov skala, dock är den oftast lätt att ta till sig som respondent. I analysarbetet har skalan använts utifrån att betyg 1-2 är negativt, 3 neutralt och 4-5 positivt.

Till ett flertal frågor fanns det möjlighet till fritextsvar. Dessa har översiktligt tolkats som positiva, neutrala och negativa.

Uppföljningsmötena redovisas med en sammanfattning av de mötesanteckningar som gjordes. De analyseras vidare i kapitlet analys.

Antal respondenter på enkäten.

	Juni	Oktober

Anhöriga	12	16
Medarbetare	16	21

Ökningen av antal respondenter från juni till oktober beror på att medarbetarna från dagverksamheten finns med i underlaget i den senare enkäten. Sex av de anhöriga har svarat på båda enkäterna, sex stycken har inte uppgett namn så det finns en svårighet att urskilja exakt hur många anhöriga som har svarat på enkäterna.

På uppföljningsmötena med medarbetare på boendeavdelningen deltog sammanlagt 11 medarbetare, på mötet för anhöriga deltog tre anhöriga och på mötet för medarbetare på dagverksamheten deltog tre medarbetare.

På boendeavdelningarna testades tre modulen (meddelandefunktionen, dagboken och anslagstavlan). Under de två testperioderna skickades totalt 476 meddelanden.

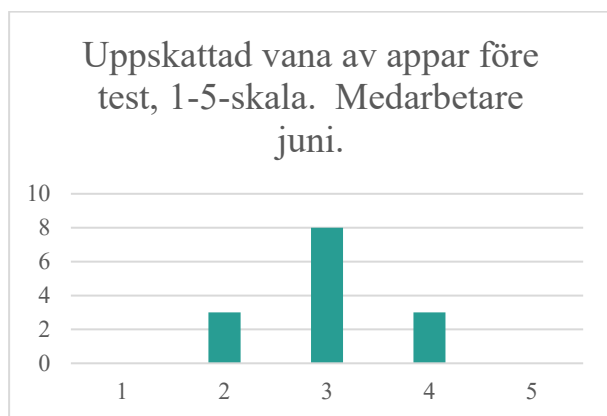
Dagverksamheten testade samma moduler samt den nya modulen dagrapporten. Under deras testperiod i september och oktober skickades totalt 157 meddelanden.

Enkät svar medarbetare

Här redovisas svar på fyra frågor som ställdes i enkäten. Dessa har valts ut för att de signalerar det mest väsentliga som testet har fångat. Övriga frågor har gett detaljinformation till utvecklaren som har varit värdefullt i fortsatt arbete. Den första frågan är en självskattningsfråga för att fastställa app-vana hos deltagare. Sen efterfrågas användarfrekvens, vilka moduler som man har använt mest och vad ens generella intryck av appen är.

Uppskattad vana av appar.

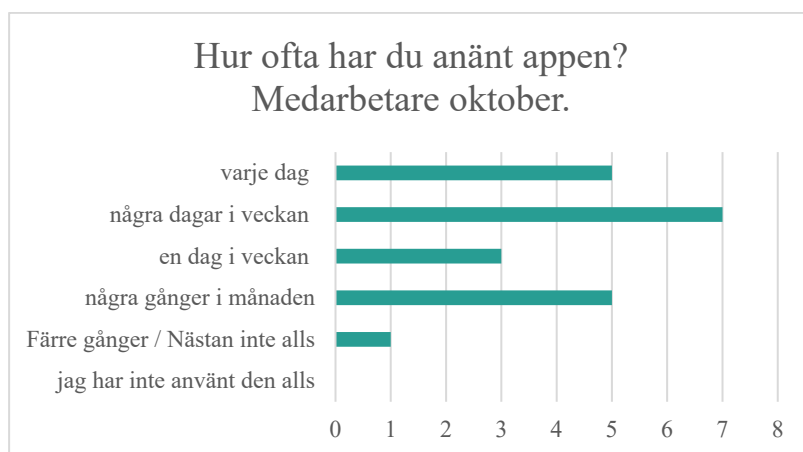
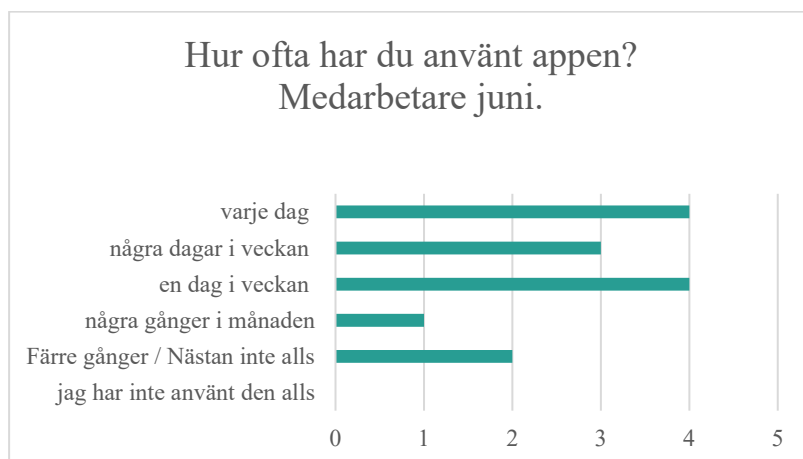
Syftet med frågan var att se vilken utgångspunkt användarna har, dels för att se om det har betydelse för användarfrekvens och dels för att se om det påverkar hur man uppfattar användarvänligheten. Här nedan redovisas självskattningen i juni och i augusti:



I oktober har personalen på dagverksamheten tillkommit. Det har också tillkommit medarbetare på boendeenheten som hade semester vid den första testomgången. Det verkar som att det är de tillkommande som har en större vana vid appar. Värt att notera är att ingen känner sig säker nog att skatta sig själv som en femma.

Hur ofta har du använt appen?

Syftet med att efterfråga användarfrekvens är för att få en bild av ifall medarbetarnas användande speglar hur anhöriga uppfattar att den används. Användarfrekvens kan också ge en aning om ifall appen uppfattas som tillräckligt enkel att använda ofta eller om den används mer sällan pga dålig användarvänlighet. Det är värt att ha med sig att testet genomförs vid sidan av ordinarie verksamhet. Alla de vanliga kommunikationssätten har använts som vanligt under perioden. Här nedan visas användarfrekvensen så som respondenterna skattar den i juni och i september.

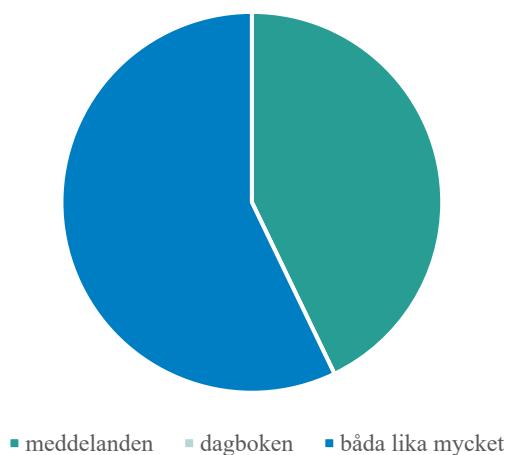


I oktober har användandet gått ner, fler uppger att de använt appen några gånger i månaden. Eftersom testet genomfördes under 6 veckor är det ett vanskligt sätt att uppskatta men det ger ändå en aning om att fler uppfattar att de använder appen mer sällan i oktober än i juni. Det kan bero på två saker, antingen har de som var med från början minskat sitt användande i period 2 eller så har de tillkommande inte börjat använda i samma höga utsträckning som deltagarna i period 1 gjorde.

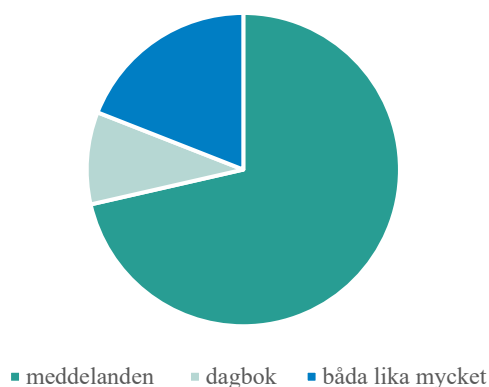
Vilken modul har du använt mest?

Syftet med frågan är att utskilja vilken modul som användarna upplevde som mest meningsfull. Appen Digicare har flera moduler, endast tre valdes ut till test. De tre modulerna meddelande, anslagstavla och dagboken sågs som centrala men delvis konkurrerande moduler. Ett annat syfte med frågan var också att de om preferenserna för modulerna skiljde sig mellan olika typer av användare, om medarbetare föredrog en och anhöriga en annan. Eftersom medarbetarna inte fick tillgång till anslagstavlan har de bara svarat om de använde meddelande, dagboken eller båda lika mycket.

Vilken modul har du använt mest? Medarbetare juni.



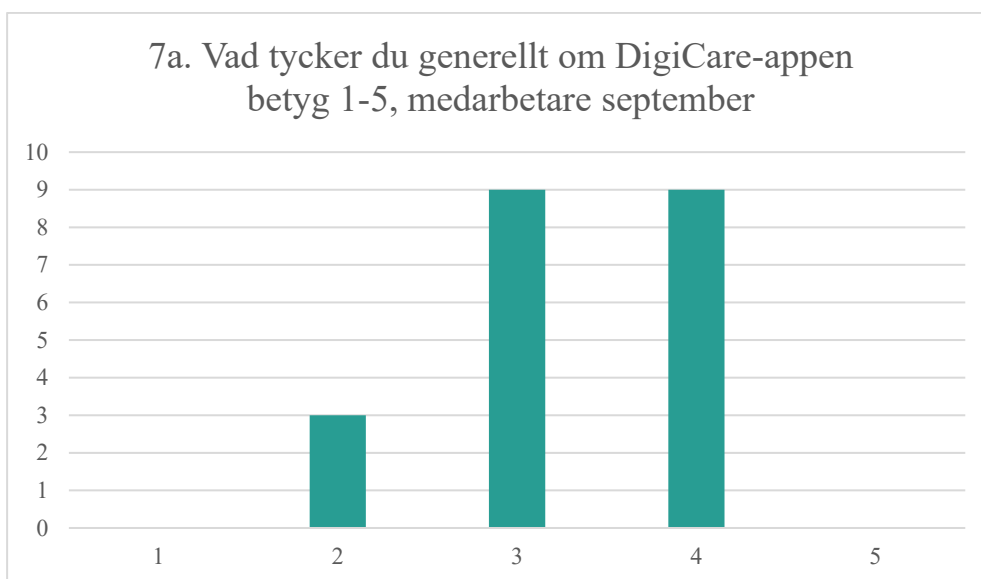
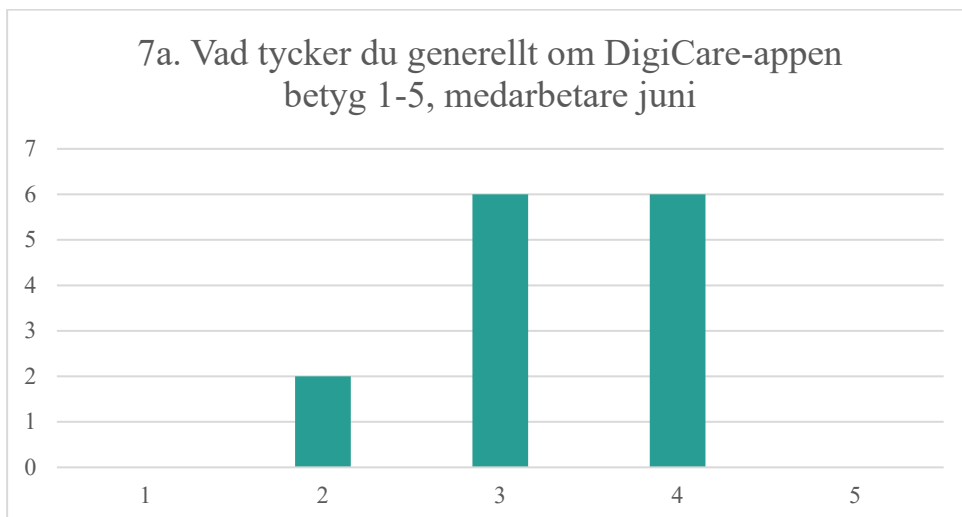
Vilken modul använde du mest? Medarbetare september



Användandet av olika moduler skiljer sig något mellan de båda testperioderna, en del kan förklaras av att en ny grupp anhöriga och medarbetare tillkom i period 2 och att de har använt dagboken i större utsträckning än medarbetare på boendeavdelning.

Vad tycker du generellt om appen?

Frågan ger respondenten möjlighet att gradera sin generella upplevelse av appen på en skala mellan 1-5. Syftet var att i denna fråga väga in alla aspekter som har testats, i fortsatta delfrågor efterfrågas uppfattning kring kommunikationsutvecklingen med appen i jämförelse med verkligheten utan app. Dessa frågor är dock för ledande formulerade och testet genomförs utanför ordinarie verksamhet. Därför kan de resultaten inte analyseras neutralt, de kan tas som en positiv feedback till utvecklaren att hans produkt uppfattas som förenklande. Däremot kan det inte fastslås att den underlättar kommunikationen eller sparar tid. Här redovisas därför bara frågan om den generella uppfattningen av appen.



På en skala mellan 1-5 brukar svar mellan 1-2 tolkas som negativa, 3 som neutralt och 4-5 som positiva. Här kan vi se att andelen negativa är konstant från period 1 till period 2. De tillkommande medarbetarna kan inte urskiljas i analysen så därför vet vi inte om de ingår i den negativa stapeln. Fördelningen mellan neutralt 3 och positivt 4 är också oförändrad mellan testperioderna. Det är värt att notera att andelen positiva överväger de negativa. Uppföljande frågor visar samma mönster när det gäller upplevelsen av förbättrad och förenklad kommunikation. Dock är frågorna ställda för ledande för att kunna ingå i en neutral analys.

Enkät svar anhöriga

Här redovisas enkät svaren för de anhöriga. Mellan period 1 och 2 har det tillkommit anhöriga som har sina närstående på dagverksamheten. Dessa har dock inte kunnat sorteras fram ur materialet.

Uppskattad vana av appar

Syftet med frågan var att se vilken utgångspunkt användarna har, dels för att se om det har betydelse för användarfrekvens och dels för att se om det påverkar hur man uppfattar användarvänligheten. Här nedan redovisas självskattningen i juni och i augusti:

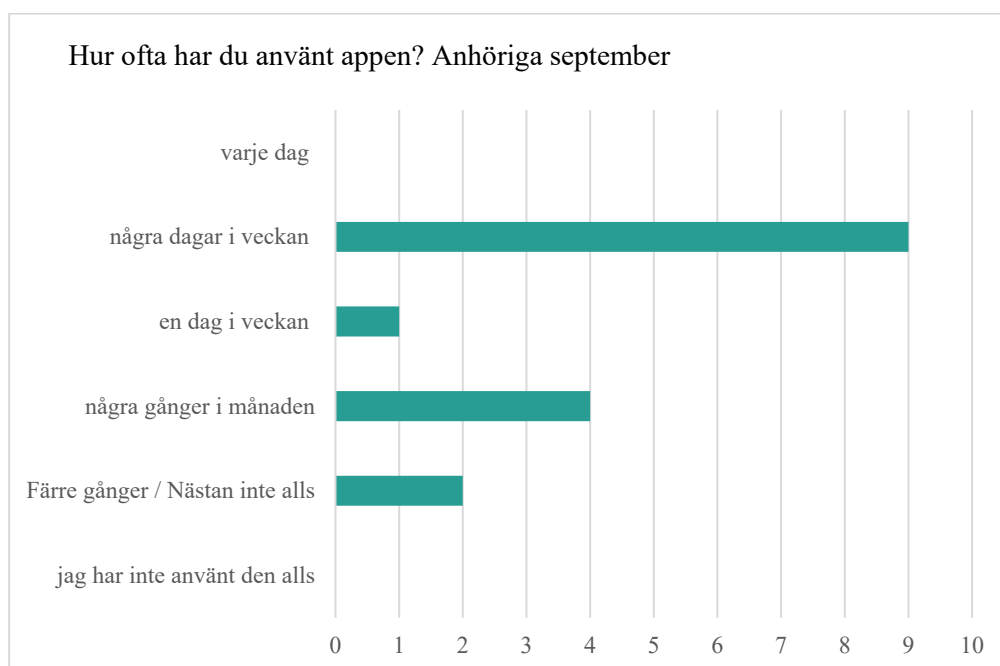
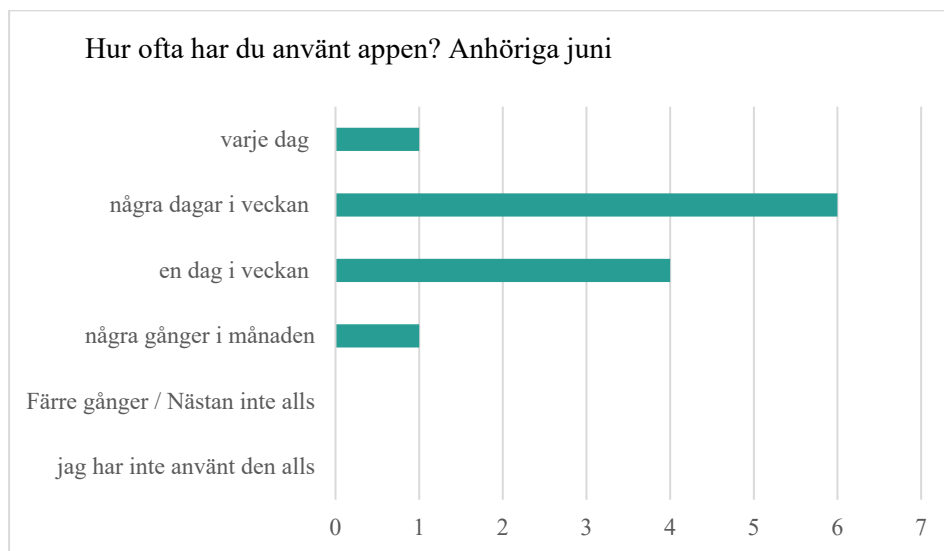


Mellan period 1 och period 2 har det tillkommit sex anhöriga från dagverksamheten. Det går inte att specifikt urskilja dem från resultatet men de kan dock inte ensamma påverka varför antal användare som uppskattar sin vana vid appar som en fyra har fått ner mellan perioderna. De som tidigare har skattat sig som en fyra har troligen skatta sig som en trea senare, om det beror på användande av Digicare app eller något annat går inte att säga. Vid skattningar är det också vanligt att dagsform, humör, tidsbrist i stunden och andra faktorer spelar in.

Hur ofta har du använt appen?

Ett syfte med att efterfråga användarfrekvens är för att få en bild av ifall anhörigas användande skiljer sig från hur ofta medarbetarna använder appen. Den största identifierade risken var att anhöriga skulle själva använda appen ofta och förvänta sig att medarbetarna också skulle använda appen oftare än de faktiskt gjorde. Användarfrekvens kan också ge en

aning om ifall appen uppfattas som tillräckligt enkel att använda ofta eller om den används mer sällan pga dålig användarvänlighet

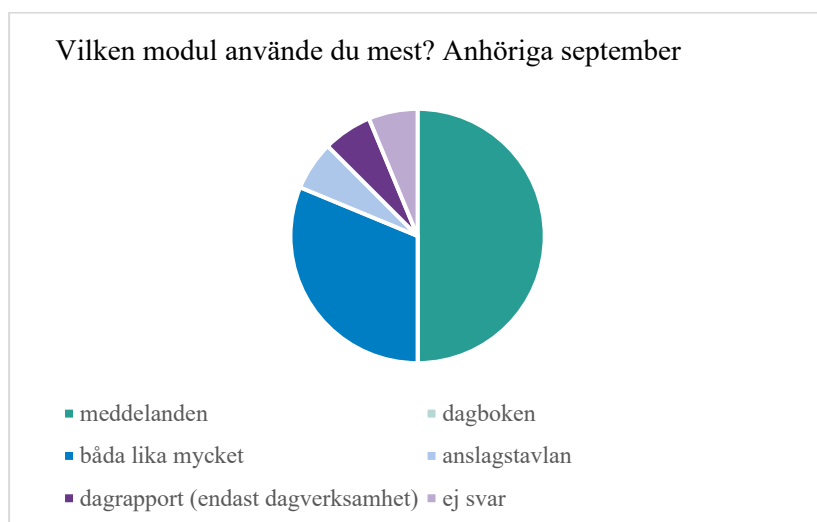
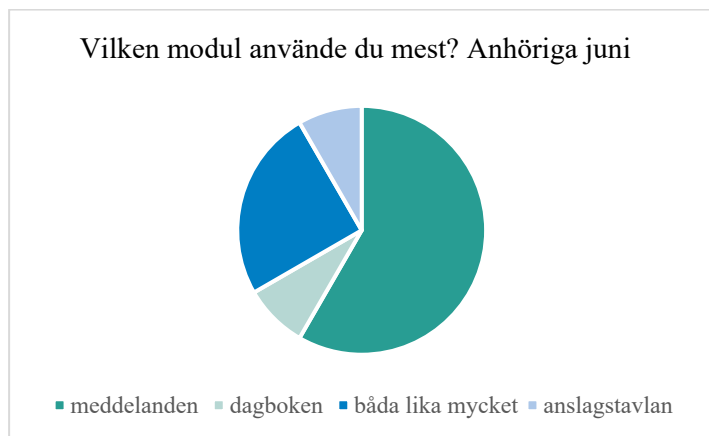


Övervägande verkar anhöriga använda appen några dagen i veckan jämfört med medarbetare där fler uppger att de använder den varje dag. Mellan testperioderna har de anhöriga som använde den varje dag övergått till att använda den mer sällan. Den kan bero på att de uppfattar att medarbetarna använder den mer sällan eller att de inte hittar någon ny information varje dag.

Vilken modul använde du mest?

Syftet med frågan är att utskilja vilken modul som användarna upplevde som mest meningsfull. De tre modulerna meddelande, anslagstavla och dagboken sågs som centrala

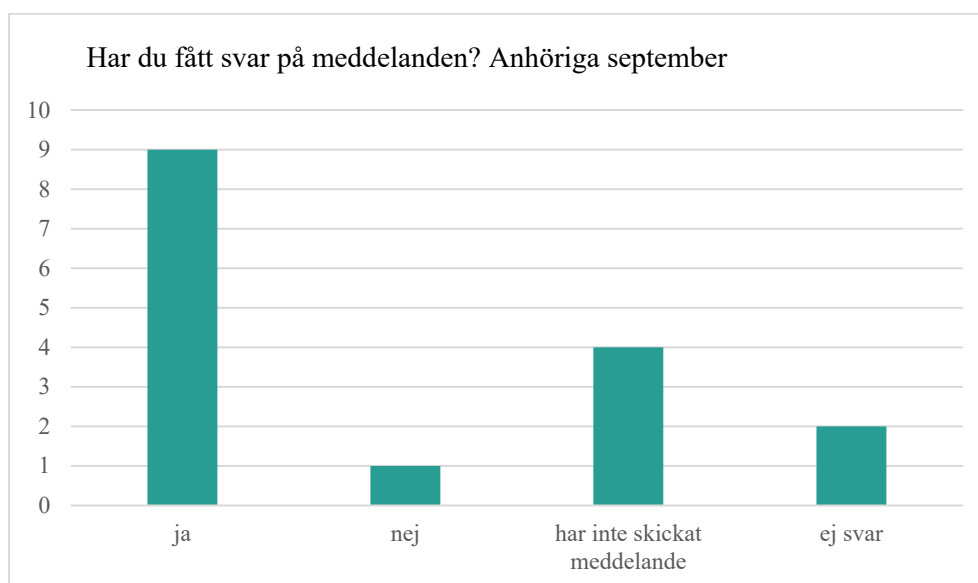
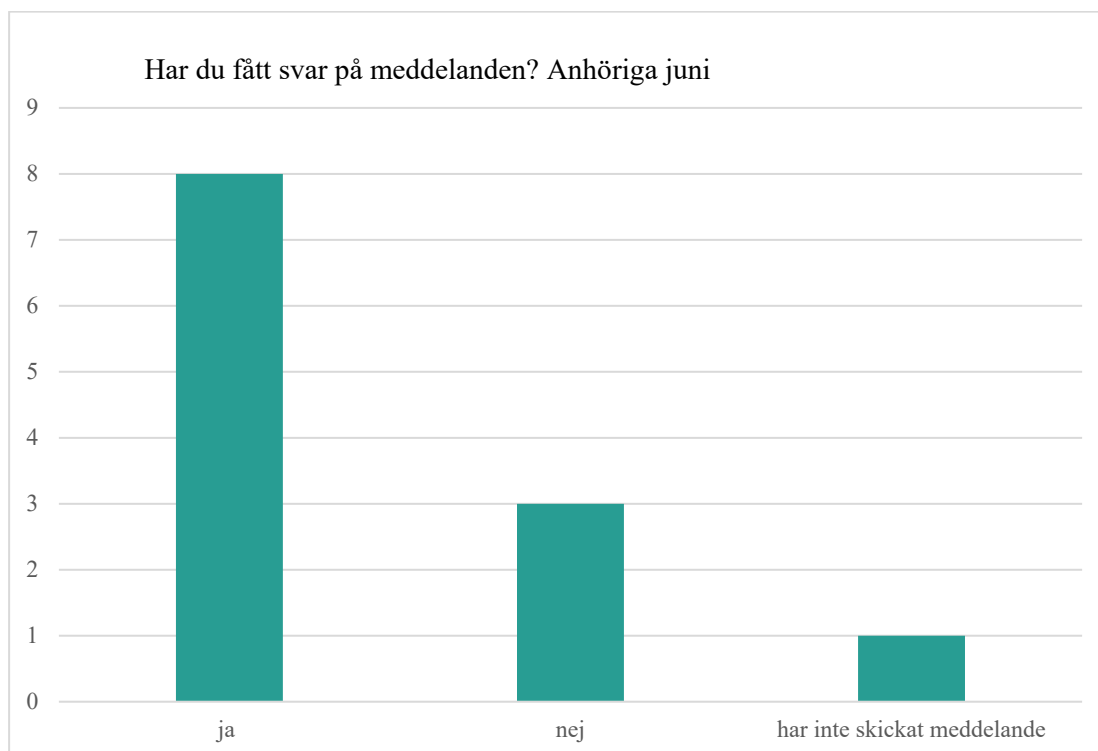
men delvis konkurrerande moduler. Ett annat syfte med frågan var också att de om preferenserna för modulerna skiljde sig mellan olika typer av användare, om medarbetare föredrog en och anhöriga en annan. Anhöriga kunde ju använda dagboken och anslagstavlan i den meningen att de kunde se informationen där, för dem var det endast meddelandefunktionen som de kunde skriva i. Svaret ”båda lika mycket” avser här alla tre funktionerna.



Meddelandefunktionen används mest, det är också den som är mest central i appen. Den är den enda tvåvägskommunikationen. I period 2 uppger anhöriga att de inte använder dagboken alls. Det kan förekomma missförstånd om vad de olika modulerna heter och deras funktioner, vid ett flertal uppföljningsmöten förekommer sammanblandningar av främst dagboken och anslagstavlan.

Har du fått svar från medarbetarna när du skickade meddelanden?

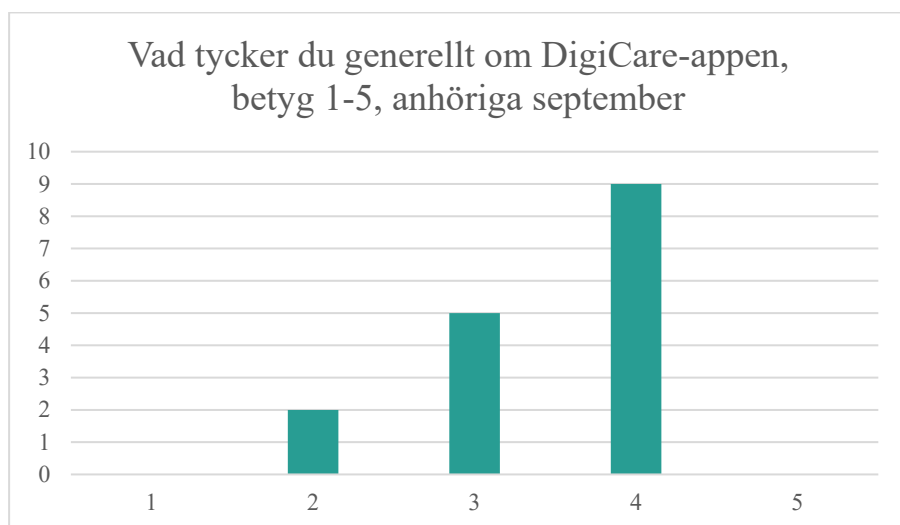
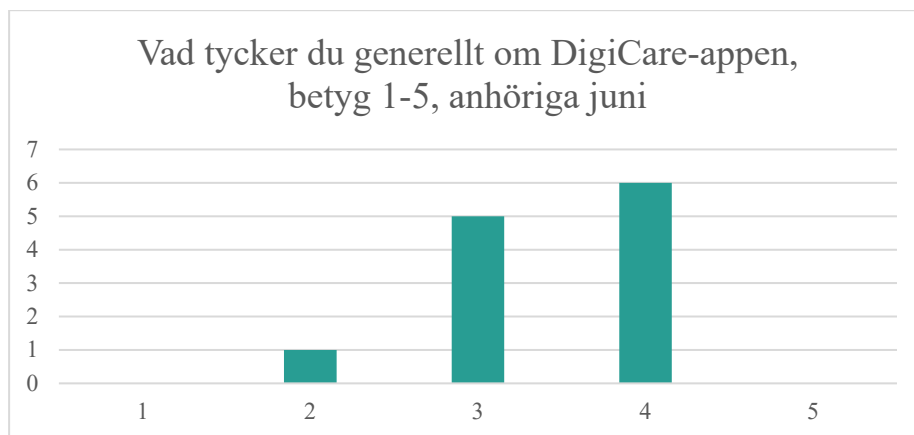
En farhåga som lyftes fram tidigt i processen med att sätta igång ett test med digicare app var risken att anhöriga inte skulle få svar eller få svar för sent när de skickade meddelanden i appen. Som i alla tvåvägskommunikation handlade det om förväntningar, om appen ska vara ett trovärdigt kommunikationsalternativ måste problematiken med icke-svar eller sena svar hanteras.



Majoriteten av meddelanden som anhöriga skickar får svar, det är flera som uppgav i början att de inte fått svar än i period 2. Dock har några valt att inte svara på frågan och några har uppgett att de inte skickat meddelande. Det finns en diskrepans mot svaret i vilka moduler som använts där meddelandefunktionen dominerar. Det kan vara en tolkningsfråga att respondenten har svarat på ett meddelande men inte skickat något nytt själv och därmed inte uppfattar sig ha skickat några meddelanden. Det är problematiskt att det finns anhöriga som råkar ut för att inte få svar på sina meddelanden, det framkommer också i fristextsvar och på uppföljningsmötena att de upplever en frustration kring det och det kan ha påverkat hur mycket man vill använda appen.

Vad tycker du generellt om appen?

Frågan ger respondenten möjlighet att gradera sin generella upplevelse av appen på en skala mellan 1-5. Syftet var att i denna fråga väga in alla aspekter som har testats, i fortsatta delfrågor efterfrågas uppfattning kring kommunikationsutvecklingen med appen i jämförelse med verkligheten utan app. Dessa frågor är dock för ledande formulerade och testet genomförs utanför ordinarie verksamhet. Här redovisas därför bara frågan om den generella uppfattningen av appen.



På en skala mellan 1-5 brukar svar mellan 1-2 tolkas som negativa, 3 som neutralt och 4-5 som positiva. Här kan vi se att andelen negativa har ökat från period 1 till period 2 liksom andelen positiva. De tillkommande respondenterna kan inte urskiljas i analysen så därför vet vi inte om de ingår i den negativa eller den positiva stapeln. Det är värt att notera att andelen positiva överväger de negativa. Uppföljande frågor visar samma mönster när det gäller upplevelsen av förbättrad och förenklad kommunikation. Dock är frågorna ställda för ledande för att kunna ingå i en neutral analys.

Resultat fritextsvar i enkäterna

Till flera frågor fanns möjlighet att skriva fritextsvar. Dessa har kategoriserats grovt till positiva, negativa och neutrala svar. Här nedan redovisas de samlat, vidare analys finns i analyskapitlet.

Medarbetarnas fritextsvar

Svaren har grupperats efter användarvänlighet, om modulerna, eventuella svårigheter med att använda meddelandefunktionen, vad saknas och utveckla/övriga kommentarer.

Överlag är medarbetarnas svar positiva eller negativa, inga neutrala frågor eller observationer som förekommer i de anhörigas enkätsvar. Kan bero på att medarbetarna har en större vana att besvara enkäter där de förväntas ta ställning. Det är övervägande positiva kommentarer kring användarvänlighet och de olika modulerna. Svårigheter som lyfts fram har inte med verktyget att göra, det är främst tidsbrist och osäkerhet i hur man hanterar fotografier utifrån GDPR-lagstiftning. Här kan noteras att stadsdelsförvaltningen har haft upprepade informationstillfällen om den nya lagstiftningen men att det finns en osäkerhet när det ska omsättas i praktiken.

När medarbetarnas utvecklar sina svar under övrigt är det många som uttrycker en önskan om att appen köps in, att den ska användas på hela boendet och att de har fått positiv respons från anhöriga. Några vinster som de särskilt kommenterade var möjligheten att visa anhöriga hur vardagen ser ut, att de gör flera trevliga aktiviteter och att dagen kan vara ganska positiva för de boende och inte den monotonin som många kanske ofta har en bild av. Några uttryckte att det hjälpte dem att känna stolthet över det arbete som de utför. Ett fåtal uttryckte negativitet i form av att de redan är tidspressade och att detta kommunikationsmedel var ytterligare en börda för dem. Här nedan följer ett citat från ett fritextsvar från en medarbetare:

vi kunde informera våra anhöriga om deras nära och kära som bor hos oss med ett snabbt sätt och enkel, och jag tycker att ett bild kan beskriva mycket mer än man berättar.

Anhörigas fristextsvar

Anhörigas fristextsvar grupperades efter användarvänlighet, modulerna, notiser, vad saknades och utveckla/övriga kommentarer.

De anhöriga var mer återhållsamma kring användarvänlighet och modulerna, en del tog upp tekniska problem som de upplevt även om det senare hade lösts. Fler kommentarer kring moduler är neutralt skrivna med en beskrivning av modulen utan ett ställningstagande. Det kan bero på att de anhöriga inte uppfattade att de ombads ta ställning i frågan utan uppfattade att de skulle beskriva vad modulen hade för funktion. Andra kommentarer kring meddelande funktionen handlar om att man inte får svar eller upplever att svaren kommer för sent, en del frustration kring det återkommer under övrigt. Notiserna får många negativa kommentarer, det var något som inte fungerade som det skulle och det fanns en stor förväntan på att appen skulle skicka notiser för att den anhöriga skulle gå in och läsa istället för att användaren själv skulle gå in och kolla om det kommit något nytt. Troligtvis eftersom andra appar och SMS-funktioner i en smartphone har notiser så fanns det samma förväntan på digicare-appen.

En del anhöriga uttrycker också positiva åsikter kring appen generellt, de upplevde att det gav delaktighet och särskilt uppskattades det att få bilder. Fler upplever att de får ganska bra

generellt information från vård- och omsorgsboendet men att de kan uppleva problem med att ringa och prata med medarbetarna om just deras närstående. Då uppskattades appen med korta meddelanden.

Det har inte varit möjligt att sortera ut de anhöriga som har närstående på dagverksamheten och bara svarat kring den verksamheten. En del fritextsvar handlar dock specifikt om dagverksamheten. De uttrycker att de är glada för bilder, ingen som kommenterar särskilt att "lappen" som tidigare skickades med hem har blivit digital.

Här nedan följer ett citat från fritextsvar som en anhörig har skrivit:

Känns viktigt för mig att få lite kort info om vad som pågår, kanske som en tröst när min relation förändrats med min närstående i och med demenssjukdom.

Resultat från uppföljningsmötena med medarbetare respektive med anhöriga

Efter samtliga testperioder genomfördes fyra uppföljningsmöten med gruppdiskussioner; två för personal på boendeenheter, en för anhöriga till personer boende på boendeenheterna och en för personal på dagverksamheten. Dessa dokumenterades med mötesanteckningar.

Utvecklaren för appen höll i merparten av diskussionerna.

Medarbetare på boendeenheter var generellt sett positiva på uppföljningsmötena, flera uttryckte att de förväntade sig att appen skulle breddinföras nu. De var positiva till att skicka bilder till anhöriga, en del hade tidigare skickat bilder via mail och uttryckte att det var enklare med appen. I gruppen uppstod en diskussion om GDPR-lagstiftningen och vilka bilder som kan delas och hur. Flera uppgav att de är osäkra på vilka bilder de får dela och var och att de därför numera avstår från att ta bilder. En medarbetare kände sig säker på att dela bilder i meddelandefunktionen och hade gjort det för de boende hen var kontaktperson för. Hen berättade att det hade uppskattas av de anhöriga. Det framkom att alla hade varit delaktiga i att hantera meddelanden och andra funktioner i appen, en avdelning hade tagit med den i sin morgonrutin när de hade möte för att planera dagen. Meddelanden som hade skickats och besvarats hade därmed gjorts gemensamt, det hade inte varit en enskild medarbetare som hade hanterat meddelandefunktionen för en boende, utan hela avdelningen hade svarat på alla meddelanden gemensamt.

Medarbetarna på dagverksamheten var också mycket positiva och förväntade sig ett breddinförande. De upplevde att "lappen" hade blivit digital som både förenklande och förbättrande för deras arbete. Det fanns dock en diskussion om hur många anhöriga som egentligen vill ha den typen av feedback och att de också har gäster som lever ensamma. Dock var medarbetarna överens om den stora vinsten med att kunna skicka bilder som visade deras gästers enskilda aktiviteter. En medarbetare beskrev det som att de kunde visa att dagverksamheten "inte är någon förvaring" som någon anhörig någon gång hade uttryckt det som.

Uppföljningsmötet med de anhöriga genomfördes med tre deltagande anhöriga. En av dem hade kommit in i testet på slutet av perioden, de andra två hade varit med från början. Mötet kom att handla mycket om förväntningar, där en av de deltagande hade haft mycket höga förväntningar på kommunikationssätt genom appen vilka inte hade infriats. Hen hade själv analyserat det till att handla om förväntningar hon hen och förmåga hos medarbetarna, hens

analys kom att bli dominerade i samtalet. De andra två hade lite andra upplevelser men de framkom inte lika tydligt.

Analys

Här presenteras en analys av resultaten och svar på de frågor som formulerades i början av testet.

Enkäterna efterfrågade användarnas vana av att hantera appar, för att utifrån det kunna bedöma användarvänlighet. Det finns några motsägelser i enkätsvaren; anhörigas vana att använda smart devices har minskat drastiskt mellan juni och oktober. Det har tillkommit sex användare men de kan inte ensamma stå för förändringen. Dock visar de övriga resultaten att användarna är ”lagom-bra”, mellan betyg 3 och 4, på att hantera appar. Den feedback kring användarvänlighet de har gett till utvecklaren har handlat om zoomfunktioner och dylikt. Få frågor både under processen och i utvärderingen har handlat om hur man ska använda de olika modulerna utan de flesta har uppgett att de använt den utan nämnvärda svårigheter.

Det finns en diskrepans i användarfrekvensen där medarbetare uppger att de använder den dagligen men anhöriga uppger att de inte ser något nytt varje dag och därmed minskar sitt användande. Det kan handla om olika definitioner på användande där anhöriga förväntar sig att något nytt ska dyka upp medan medarbetare går in och kollar om det kommit något meddelande. Även om det inte har kommit något har personen använt appen eftersom de kollat av. Från uppföljningsmötena och i fritextsvaren framgår att flera anhöriga kände att appen i perioder användes mer sällan, att de inte fick svar och att informationen inte uppdaterades. Detta är ju en av stora riskerna med att införa ett nytt verktyg med de förväntningar som kommer med det.

Till ett flertal frågor fanns det möjlighet till fritextsvar. Dessa har översiktligt tolkats som positiva, neutrala och negativa. Det kan skönjas två olika strategier i svaren på fritextfrågorna där vissa respondenter använder dem bekräftande, dvs de visar att de har förstått innebörden i frågan eller syftet med den modul som frågan handlar om. Andra respondenter har använt fritextsvaret för att förstärka sitt positiva eller negativa omdöme alternativt att närmare förklara sitt svar. Generellt sett är det de anhöriga som använder sig av den första strategin och medarbetare av den andra.

När det gäller vilka moduler man använder kan vissa skillnader urskiljas. Från uppföljningsmötena framgår att medarbetare på boendeavdelningen har svårt att se skillnad på dagboken och meddelandefunktionen, de har också ibland blandat ihop syftet med dagboksmodulen och de sociala journalföringar som de ska göra enligt lag. Medarbetarna på dagverksamheten använder dagboken i ett annat syfte, de vill visa bilder och händelser som är generella för dagen på verksamheten och de aktiviteter de gör, samma innehåll ges till flera. De ser också ett intresse av att meddelandefunktionen om den fungera som en gruppchatt skulle kunna inkludera hemtjänsten då de oftast upplever att anhöriga får springa mellan hemtjänst och dagverksamhet med information eller att de själva får jaga hemtjänsten för att vidarebefordra information om den enskilde som är relevant. Anhöriga uppger att de får mest ut av meddelandefunktionen och att de uppskattar att få bilder, de ser inte lika positivt på dagboken och upplever att informationen på anslagstavlan får de på annat håll.

Svar på frågorna från projektplanen

Utifrån resultat och analys besvaras de frågor som ställdes i projektplanen. En del av frågeställningarna är lite ledande med värderande uttryck, de besvaras utifrån den analys som har varit möjlig att göra.

✓ Är appen användarvänlig?

Delvis, de flesta rapporterar att de använder appen tämligen obehindrat. Dock har medarbetarna på boendeavdelning gjort det i grupp så det finns inget som tyder på att varje medarbetare enskilt klarar av att hantera appen. Det finns också tekniska begränsningar som zoomfunktion, spara bilder med mera som utvecklaren kan arbeta vidare med.

✓ Upplever de anhöriga att kommunikationen mellan dem och medarbetarna har underlättats genom att använda appen?

Troligen utifrån fritextsvar, enkätfrågan för ledande ställd för att den ska kunna analyseras. Underlätta är ett värderat ord som kan tolkas olika. Från enkätsvar om hur appen upplevs generellt ges en bild av att användarna är positiva, medarbetarna är mer positiva än anhöriga. Anhöriga uppger också att de inte alltid får svar på meddelanden vilket ger ett negativt intryck. Det är en arbetsledningsfråga och inte en teknisk fråga kring appens utveckling.

✓ Är de testade modulerna funktionella?

Meddelandefunktionen fyller sitt syfte och är utifrån enkätsvar och uppföljningsmötena den modulen som ses som mest meningsfull. Troligen för att tvåvägskommunikationen haltar ibland via andra medier också. Användarna blandar ihop anslagstavlan och dagboken. Anhöriga upplever dem inte som speciellt givande och en del medarbetare har svårt med gränsdragningen mot den sociala dokumentationen.

✓ Känner sig anhöriga mer delaktiga i hur deras närståendes dag ser ut på dagverksamheten?

Oklart eftersom det inte går att särskilja de anhöriga från dagverksamheten. Dock ger flera fritextsvar uttryck för en ökad insikt i hur verksamheten ser ut och att få bilder uppges som positivt.

✓ Upplever anhöriga sig mer informerade om vad som händer på äldreboendet?

Troligen utifrån fritextsvar, enkätfrågan för ledande ställd för att den ska kunna analyseras. På uppföljningsmötena berättar anhöriga att de upplever att de får mycket god generell information från boendet men att de upplever brister i kommunikation med personalen gällande just deras närstående. Där har appen och framför allt meddelandefunktionen fungerat bättre än det vanliga telefonsamtalet. Men ibland har det brustit när de inte fått svar på sina meddelanden.

✓ Är det enkelt för personalen att hantera appen?

Ja i stort sett, vissa har rapporterat att det var många klick men att de tillsammans kan lösa det. Mer appvana personer ser inga problem med det. Dock ska det noteras att de flesta medarbetare som deltog i testet använde appen i grupp, de som kände sig osäkra på att navigera i appen har inte gjort det utan de medarbetare på enheten som var mer van gjorde det och gruppen diskuterade vad de skulle skriva i meddelandet.

✓ Vilka förbättringsområden finns för produkten i stort?

Det framgår från alla utvärderingar att det är meddelandefunktionen som fungerar bäst och ses som den största vinsten med att kommunicera mellan boende och anhöriga via app istället för de traditionella metoderna med telefon och ibland email.

Slutsatser

Personalen förväntan på att appen skulle köpas in hör ihop med hur boendet vanligtvis arbetar med tester, snarare en pilotmodell för breddinförande än att testa innovation. Trots mycket information har detta inte gått fram och fler medarbetare har i efterhand uttryckt besvikelse över att digicare app inte har breddinförts på boendet.

Förväntningarna från anhöriga var lite annorlunda mot medarbetarnas. De upplever till viss del också att något som testas också ska införas men de har varit mer mottagliga för budskapet att testet genomförs för produktutveckling. Det kan vara en anledning till att medarbetarna är mer positiva än anhöriga. En annan anledning kan vara att en del av de anhöriga upplevde appen som en ganska enkel kommunikationsväg jämförbart med epost, medan medarbetarna upplevde en förenkling i sin arbetsinsats med att kommunicera bilder med appen jämfört med att skicka bilder på epost.

Det finns en motsättning i att testa för breddinförande och testa för innovation och utveckling. Problematiken här var att digicare app redan var så utvecklad att den kunde säljas, därmed försvann innovationsaspekten i testet. Utvecklaren fick mycket god feedback på sin produkt, några små saker att fila på och ett kvitto på gott mottagande. Dock kan inte ett SDC-test fungera som referens vilket säkert var till besvikelse för Digicare app. Det leder heller inte automatiskt till försäljning vilket det också fanns en förhoppning på när mottagandet bland medarbetarna blev så positivt.

En annan slutsats är att det är viktigt att noga moderera uppföljningsmötena. Medarbetare är mer vana vid en mötesstruktur eller en typ av intervjuande möten och därmed skiljer sig diskussionen åt från hur det ser ut när anhöriga träffas. I mötet med anhöriga fanns det olika förväntan och olika mötesvana vilket medförde att diskussionen fördes på olika nivåer. Dessutom var det få deltagare vilket påverkade gruppdynamiken. För att moderera den typen av möten behöver man ha andra strategier än för att moderera medarbetarmöten.