

## Bilaga 6

### Enkätundersökning med personal, före arbete med digitalt stöd i hemmet

Personalen som deltog i projektet och därmed skulle omfattas av de nya arbetsrutinerna för testpersonerna, var det som arbetar på;

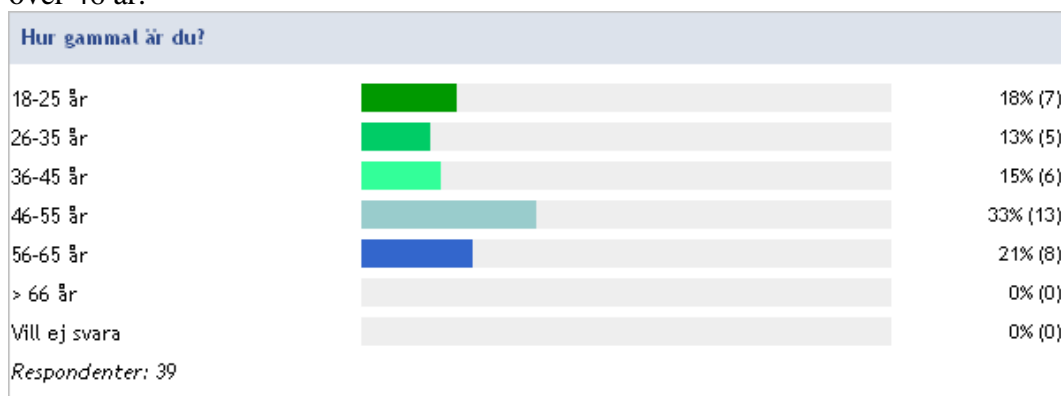
- Diamanten/Granitvägen - inom området OF (omsorg om personer med funktionsnedsättning)
- Knektagården, grupp söder och Larmansvariga - inom området ÄO (äldreomsorg)
- Lindgården, ”vaken-natt” – inom området ÄO med arbetsuppgift att utföra tillsynsbesök med kamera

Samtliga av dessa personalgrupper fick göra sin röst hörd via en webbenkät, både före den första utbildningen och efter testet var genomfört. Länken till enkäterna distribuerades till personalen via mail från deras enhetschef.

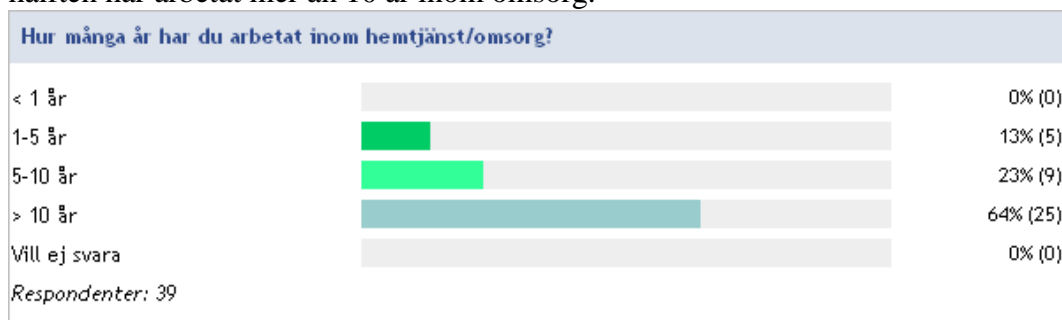
Den första webbenkäten skickades till totalt 57 personal (7 män och 50 kvinnor). Svarefrekvensen blev drygt 68 % (39 st. fördelade på 2 män och 37 kvinnor). Det är en något högre svarsfrekvens inom ÄO 74 % (29st) än vad det är inom OF 67 % (10st).

Där stora skillnader kan ses mellan områdena ÄO och OF kommer svarsredovisningen från respondenterna nedan att delas upp.

Det är en stor spridning på åldern bland personalens respondenter men 54 % är över 46 år.



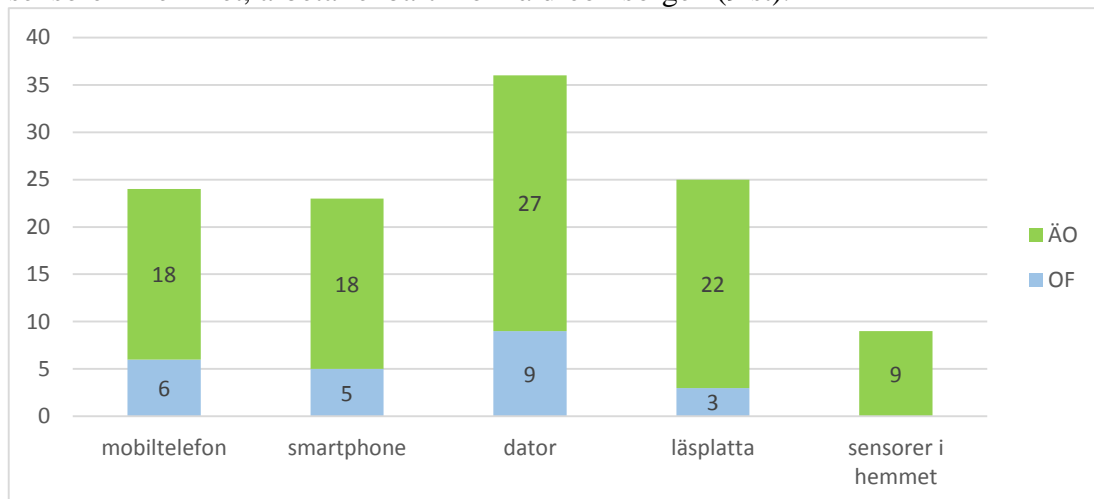
De flesta har också jobbat länge inom samma område och man kan se att över hälften har arbetat mer än 10 år inom omsorg.



### Vilken teknikvana har du privat?

Personalens vana för teknik privat, såsom mobiltelefon, dator, läsplatta och sensorer i egna hemmet, kan påverka dess inställning till digitaliseringen på arbetsplatsen. Den personal som kommer att arbeta med testpersonerna i projektet har nästan alla (36 av 39) en privat dator hemma. Alla (100 %) äger en privat mobiltelefon och/eller en smartphone.

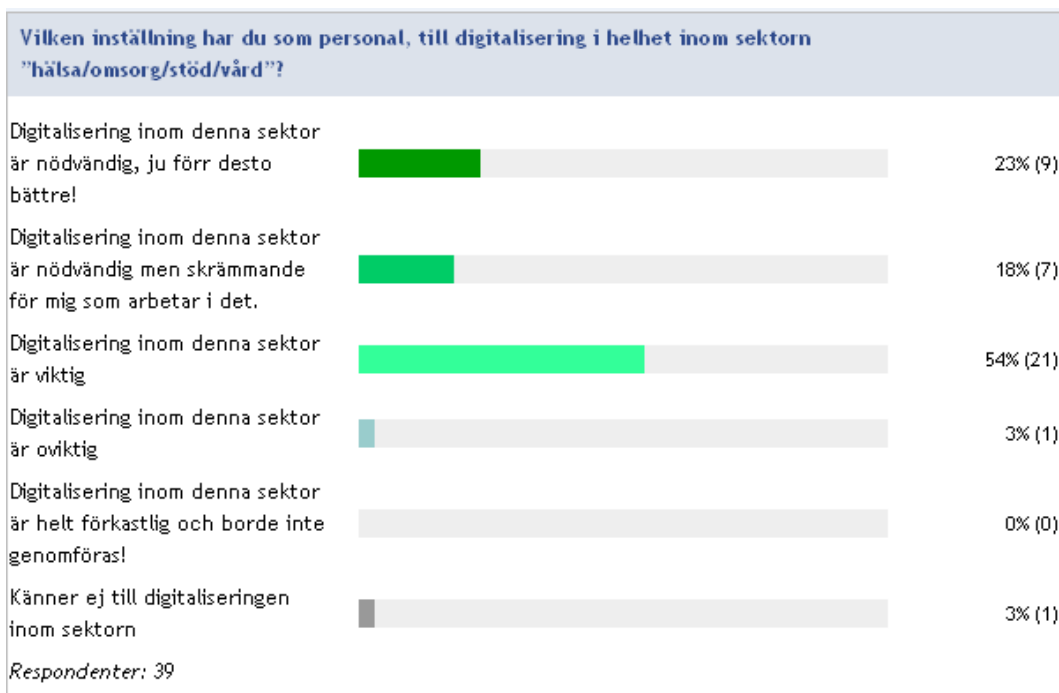
Däremot är den privata tillgången till en läsplatta betydligt högre om man arbetar inom äldreomsorgen (76 %) än om man arbetar inom området för funktionsnedsatta (30 %). Likaså ser man också att de som har tillgång till egna sensorer i hemmet, arbetar enbart inom äldreomsorgen (9 st).



Av detta kan man utläsa att personer som arbetar inom Området för funktionsnedsatta har privat, ett lägre behov/intresse av att använda sig av ”appar” och ”sensorer” i hemmet, vilket kan påverka dess inställning till digitaliseringen på arbetsplatsen.

### Vilken inställning har du som personal, till digitalisering i helhet inom sektorn hälsa/omsorg/stöd/vård?

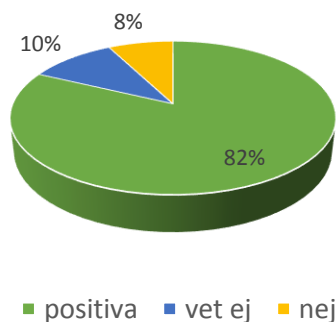
Vi frågade personalen om deras inställning till digitalisering inom sin sektor och fick procentuellt liknande svar i de båda områdesgrupperna. Det är mycket positivt för framtiden, då digitalisering är ett faktum, att nästan ingen personal tycker att det är oviktigt med digitalisering.



### Känner du några förväntningar inför projektet med digitalt stöd i hemmet hos brukare?

Personalens förväntningar efterfrågades inför testperioden, vilka visade sig vara väldigt goda och på några håll även höga. Övergripande finns en samstämmighet inom de två områdena bland kommentarerna kring frågorna.

82 % (32 st) svarar positivt på frågan om förväntningar. Drygt 10 % (4st) av personalen svarar *vet ej* och 8 % (3st) anger *nej* på frågan.

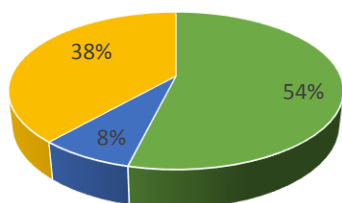


Kommentarer; 15st har uttryckt en förhoppning om att det digitala stödet kommer att bringa nytta/trygghet/självständighet för brukarna och just tillsyn med kamera är något som nämns från 5st av dessa.

12st uttrycker att man tycker att projektet ska bli spännande, intressant och känner sig nyfiken inför det. Likaså uttrycker 5st en förhoppning om att det kommer att underlätta för personalen i sitt arbete och två inom ÄO anger att det är utvecklande med ett nytt arbetssätt!

## Känner du några farhågor inför projektet med digitalt stöd i hemmet hos brukare?

Vad gäller känslan av farhågor inför projektet så svarar mer än hälften, 54 % (21st) av personalen att man känner någon form av farhåga. 38 % (15st) uttrycker att man inte känner några farhågor (nej) och 8 % (3st) *vet ej*.



■ farhåga ■ vet ej ■ nej

Den vanligast förekommande farhågan (6st), är att utrustningen ska användas på ett felaktigt sätt så brukarens integritet skadas.

Därefter kommer en uttryckt oro (5st), för ”att det inte kommer att fungera” eller att det kommer att uppstå teknikproblem (4st).

3st av personalen känner en oro för att de inte ska klara av att hantera tekniken. En person uttrycker också en oro för att projektet ska innebära ett merjobb för personalen.

Känslan av oro är större hos personalen som arbetar inom OF där hela 70 % uttrycker farhågor. Dessa handlar mest om att tekniken ska nyttjas på fel sätt så att brukarna utsätts för integritetsbrott eller kränkning men det finns även en farhåga för teknikkrångel.

## Uppskatta på en skala vilken nivå av trygghet som du känner att ett digitalt stöd i hemmet kommer att ge brukaren i dennes vardag?



36 av 39 personal valde att uppskatta nivå av trygghet som det digitala stödet kan komma att ge brukaren/pensionären. Medelvärde för nivå av trygghet blev 4,6 (median 5). Delar man upp personal-områdena så ser ligger OF 0,1 enhet högre (4,7) och ÅO 0,1 enhet lägre (4,5).

Axplock från kommentarerna till uppskattningen;

- *Brukaren får stöd när den behöver utan att bli störd/väckt* (värde 6)
- *Tror att med bra information så blir det större trygghet* (värde 4)
- *Skulle det gälla mig själv vill jag nog hellre ha personal som kommer och ser till mig* (värde 1)

## Uppskatta på en skala vilken nivå av trygghet som du känner att ett digitalt stöd i hemmet kommer att ge dig i ditt arbete?



Även för denna fråga var det 36 av 39 i personalen som värderade den förväntade egna tryggheten, som ett digitalt stöd i hemmet hos brukaren/pensionären kan ge dem själva/personalen. Medelvärdet blev 4,4 (median 4). Delar vi upp personalområdena så visar OF på en något större förväntad trygghet 4,6 (median 5) än vad ÄO gör 4,3 (median 4).

De flesta som har valt att kommentera sin värdering känner att det kan bli bra för den själv och brukaren om tekniken fungerar och personalen lär sig det nya arbetssättet.

### **Enkätundersökning personal efter arbete med digitalt stöd i hemmet**

Efter fyra veckor, när testperioden för äldreomsorgen avbröts, skickade enhetschefen för de grupper som varit i kontakt med det digitala stödet ut ett mail med länk till en webbenkät. Totalt har enkäten nått 59 stycken personal (52 kvinnor och 7 män). Tyvärr har enkäten även skickats till personal som varit i kontakt med brukare/pensionärer under projektet vilket gör att svarsfrekvensen på 36 % (19 kvinnor och 2 män), blir missvisande. Dock vet vi att det varit betydligt fler än 21 personer som under de minst fyra testveckorna kommit i kontakt med brukare/pensionärer med digitalt stöd.

Inom OF har 5 kvinnor som haft kontakt med brukare med digitalt stöd besvarat enkäten (31 % av de som fick mailet) och inom ÄO är det 14 kvinnor och 2 män, som varit i kontakt med det digitala stödet och svarat på enkäten (37 % av de som fick mailet).

56 % (9st) av respondenterna inom ÄO har endast arbetat med tillsynen med kameran (vaken natt på ett särskilt boende) vilket kan vara bra att ha i åtanke när svaren betraktas.

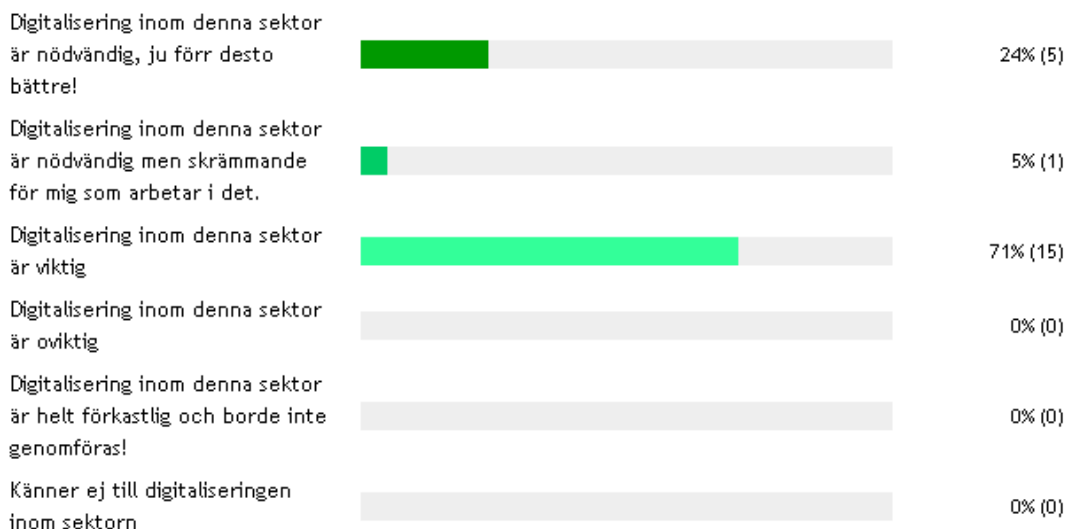
Trots den låga svarsfrekvensen är åldersfördelningen för alla respondenterna nästan samma som i första enkäten det vill säga att mer än hälften, 53 % (11st) av respondenterna är över 46 år. Ser man dock endast till de 5 respondenterna inom OF så är dessa betydligt yngre, 60 % (3st) under 25 år.

Av samtliga respondenter inom båda områdena har fler än hälften arbetat inom sitt område i mer än 10 år men självklart blir arbetsåren färre för respondenterna inom OF eftersom dessa är yngre. 70 % inom OF har arbetat inom området i mindre än 10 år.

### **Vilken inställning har du som personal till digitalisering i helhet inom sektorn hälsa/omsorg/stöd/vård?**

Även i denna enkät ställdes frågan om vad respondenterna tyckte om digitaliseringen i omsorgssektorn och efter projektet, med mer teknikstrul än vad som förväntades, är personalen fortfarande positiva till digitalisering.

### Vilken inställning har du som personal till digitalisering i helhet inom sektorn "hälsa/omsorg/stöd/vård"?



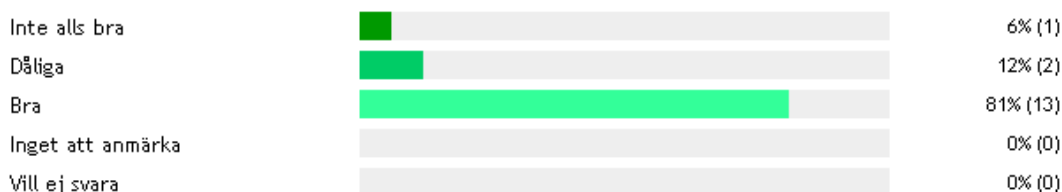
Respondenter: 21

### Sensorernas användbarhet och funktionalitet

Inom området OF är åsikterna delade om sensorernas användbarhet och funktionalitet. 60 % (3st) svarar att de är bra, medan 40 % (2st) svarar att de är dåliga. Den respondent som kommenterat sin bedömning av *dålig*, har åsikten om att *de funkar i princip men det enda som inte är bra med dem är att de inte sitter fast där de ska utan ramlar ner*.

Inom ÄO är åsikterna dock annorlunda. Där tycker 81 % (13st) att sensorerna och dess funktionalitet är bra!

### Vad tycker du om sensorernas funktionalitet och användarvänlighet?



Respondenter: 16

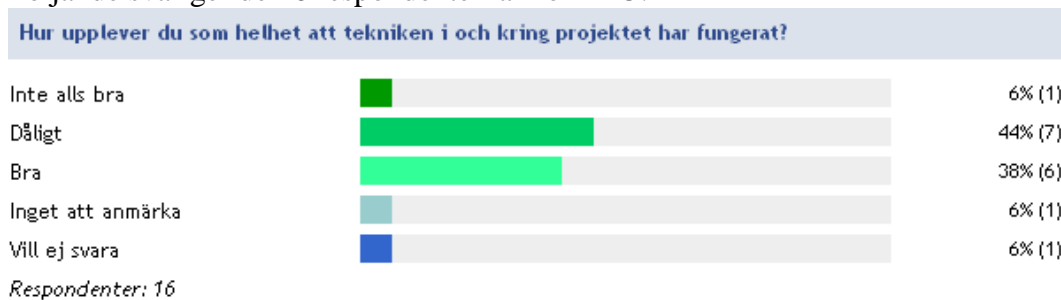
Den respondent som svarar *"inte alls bra"*, har trots ett arbete med endast kameran, en negativ inställning i hela enkäten. De som anger att sensorernas användbarhet är dåliga har tyvärr inte kommenterat varför men möjligen avses kameran för flera respondenter har kommentarer om att kameran ibland ger suddig bild och att uppkopplingen mot den inte har fungerat.

När vi i enkäten frågar personalen om de har förslag på andra användningsområden eller andra "sensorer" så finns det inte så många sådana förslag men två respondenter inom ÄO har svarat att det är viktigt att de som bor utanför tätorten (projektet var avgränsat till tätort med fiberkoppling till fastigheten) får tillgång till digital tillsyn med kamera.

## Tekniken i projektet

Även synpunkterna kring upplevelsen i sin helhet kring tekniken för projektet går isär. Respondenternas inom OF är åter igen skilda i sina åsikter och även här säger 60 % (3st) av dem att tekniken i sin helhet är bra och 40 % (2st) anger att den är dålig. Man klagat över ”små fel här och där” såsom problem med uppkoppling till kameran och inloggning till appen i telefonen men även att sms-larmen inte alltid fungerat tillfredsställande då det tagit långt tid för meddelandet (sms) att nå telefonen till exempel efter att ett dörrlarm blivit aktiverat.

Följande svar ger de 16 respondenterna inom ÄO.



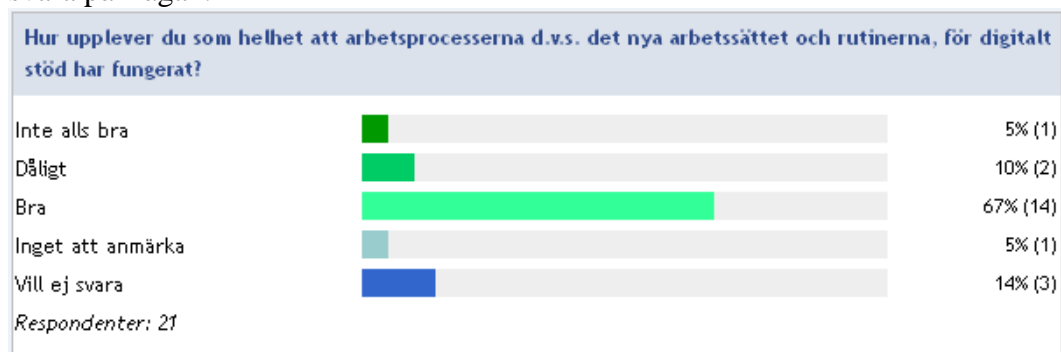
På denna fråga finns det ingen större skillnad på om vi gör ett urval på de respondenter som i projektet endast arbetat med ”tillsyn via kamera”. Det vill säga även de som endast arbetat med kameratillsyn är oense om hur tekniken fungerat. Vi ser dock på kommentarerna att man kan tycka att det fungerat bra i sin helhet, trots att man haft en suddig bild i kameran.

Kommentarer från de respondenter som även arbetat med de andra sensorerna är;

- *Krånglig app och portal. Mycket som ej fungerat*

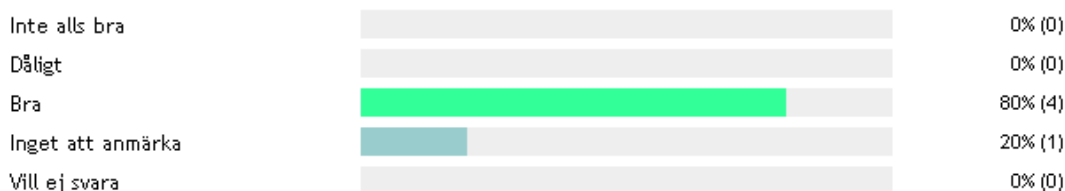
## Det nya arbetssättet och rutinerna för digitalt stöd

Med respondenterna inom ÄO och OF samlat blir måluppfyllelsen för det nya arbetssättet 71 % (15 av 21) positivt. Noteras kan att tre respondenter valt att inte svara på frågan.



Inom OF upplever 100 % (5st) att de nya arbetsprocesserna i sin helhet fungerat bra alternativt inget att anmärka.

### Hur upplever du som helhet att arbetsprocesserna d.v.s. det nya arbetssättet och rutinerna, för digitalt stöd har fungerat?



Respondenter: 5

Man skriver också att när tekniken fungerar, så har de *nya rutinerna inte varit överdrivet krångliga att förstå samt att det varit enkelt med ett inlogg för att ställa på/av larm.*

Inom ÄO så är man inte riktigt lika översvallande positiva men dock tycker merparten 62 % (10st) att arbetsprocesserna varit bra. 19 % (3st) respondenter *vill ej svara* och 19 % tycker att arbetsprocesserna varit *inte alls bra* (1st) eller *dåliga* (2st).

Respondenterna tycker att supporten varit bra och haft god tillgänglighet (2st) samt att det varit bra att det funnits lokala larmansvariga som de har kunnat vända sig till för frågor och snabb återkoppling (2st).

Men det finns också de som skriver att det varit dålig kommunikation (2st) både från chefen och internt inom arbetsgruppen och de har inte fått hjälp med det man efterfrågat. Informationen och utbildningen både innan och under tiden projektet pågått tycker några (2st) kunde varit bättre. Någon känner också att det varit *omständigt när man ska visa att man tagit larmet*. Dessutom känner några (2st) som gjort tillsyn med kamera att tiden inte kunde hållas och det har känts *stressigt ibland vi har ju annat jobb att sköta!*

### Rapportering av fel och brister

Två respondenter inom OF har rapporterat in fel och brister och man har använt sig av e-post eller gjort detta muntligen.

Inom ÄO så är det 62 % (10st) som rapporterat fel och brister och de har främst (9st) gjort det via e-post såsom rutinerna avsåg. Övriga fel har rapporterats muntligen (3st) eller över telefon (1st).

### Upplevelse av Telias app

Inom OF anser man att gränssnittet i appen är enkel och lätt att avläsa men funktionaliteten har varit dålig då den inte alltid har gått att nå samt upplevelser av att den *”hela tiden hackar”*. För att göra den tillförlitlig ska appen kunna nås i alla lägen samt reagera och fungera *snabbare, sms:et får inte dröja så länge efter att brukaren öppnat dörren!*

Inom ÄO har inte så många svarat på vår frågeställning kring appen, dels därför att nio respondenter inte har använt den (den används inte för kameratillsyn) men endast en respondent svarar att den är bra. Två svarar dock att den är rent av dålig men tillägger att den nog skulle varit bra om den fungerat ☺ Man tycker att de *borde vara lättare att förstå sig på om man är ovan* samt att *det är en säkerhetsrisk med att den låser sig ibland*. De fördelar som finns beskrivna är att;

- *man kunde stänga av tex dörrlarm innan man gick in hos brukare (2st)*
- *man har tillgång till appen hela tiden man är ute och jobba*



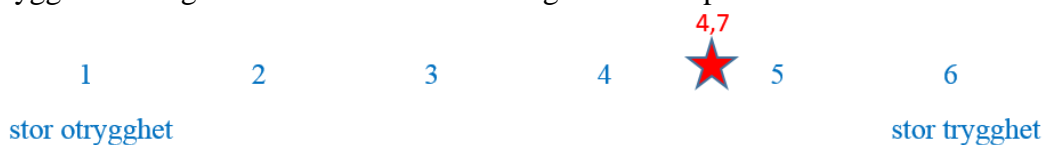
## Upplevelse kring ”omsorgsportalen”

Endast åtta larmansvariga har haft åtkomst till Omsorgsportalen och av dem är det två respondenter inom ÄO som genomfört enkäten.

Båda dessa upplever Omsorgsportalen som dålig, men tyvärr har inge av dem motiverat sitt svar. Däremot svarar en av dem på vår fråga avseende förbättringar som kan göras att det kan bli *enklare att aktivera tjänster*.

## Nivå av trygghet för brukaren, enligt personalen

Respondenterna fick även efter projektet svara på frågan om vilken nivå av trygghet det digitala stödet kan komma att ge brukaren/pensionären.



20 respondenter har svarat på frågan och medelvärde i uppskattad trygghet för brukaren, efter att projektet genomförts, är 4,7 (5 median).

Särskiljer man de båda områdena så upplever OF en marginellt större trygghet för brukaren med det digitala stödet, 4,8 i medelvärde, än vad personalen inom ÄO gör, 4,6 i medelvärde.

Kommentarer kring denna fråga som anges är att det digitala stödet kommer att vara till stor trygghet och ett mycket bra stöd den dagen då tekniken fungerar!

## Nivå av trygghet av digitalt stöd för personalen i sitt arbete?

Det är även viktigt att personalen känner att det digitala stödet ger dem en trygghet i sitt arbete. 20 respondenter svarade på frågan och medelvärde ligger även här på 4,7 (median 5).



Här ser vi en betydligt större skillnad på personalgrupperna. Respondenterna för OF svarar 5,6 i medelvärde (median 6) och inom ÄO så svarar man mer än en enhet lägre 4,4 i medelvärde (median 4). Respondenterna inom OF menar att så länge man kan lita fullt ut på det, kommer detta ge mycket trygghet! *Nu medan det var på test och så nytt, gick det ej att lita på det fullt ut.*

De respondenter inom ÄO som har kommenterat sitt värde, tycker även de att *om det fungerar så kommer de känna en stor tillit då det finns så många funktioner som man kan installera för att nå trygghet*. De tycker även att arbetssättet är tidsbesparande men det är svårt att avgöra genom en kamera om allt är okey om man inte hör att de snarkar/andas.

## Vad personalen anser ska göras annorlunda vid ett permanent införande av digitalt stöd

Det är främst respondenterna inom ÄO som gett kommentarer på vad de tycker kan göras annorlunda vid ett införande. Flest kommentarer handlar om att man ska satsa på de brukare som bor långt utanför ett samhälle först. Man tycker att de

digitala larmen är viktigast men att det ska vara enkelt att ”koppla på” sensorer och kamera på samma lösning allt eftersom man ser att det fungerar.

Nattpatrullen är tydliga med att det är viktigt att de har tillgång till ”lösningen” (i detta fall appen) i sina telefoner eftersom det är enklast när de är ute och åker.

Man känner också att det bör vara ett större tidsintervall, exempelvis en timme, för när digital tillsyn ska genomföras.

Vid införandet och under tiden är det viktigt med en bättre kommunikation mellan de olika arbetsgrupperna samt att all personal blir utbildad i den omfattningen att de känner sig trygga att arbeta med lösningen. Men man rekommenderar också att man ska starta i mindre skala så att inte så mycket personal blandas in direkt utan kanske endast personal som är intresserade av teknik.

Slutligen tycker man det är synd att testperioden inte fullföljdes.