

AMIGO

Ett samlat grepp för anhörigkontakt



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI) 2010

Författare: Åke Fagerberg, Mailis Lundgren,
Jennie Bondesson, Jon Simonsson

Textbearbetning: Lena Udd

Ansvarig informatör: Magdalena Marklund

Ansvarig handläggare: Ingela Månsson

Formgivning: Ordförrådet AB

Artikelnummer:
10356

Publikationen kan beställas på HIs webbplats, www.hi.se/publicerat
via telefon 08-620 17 00 eller hämtas i pdf-format, www.hi.se/publicerat
Den kan också beställas i alternativa format från HI.

En rapport från tre projekt inom Teknik för Äldre

Allmänt Callcenter för anhängvårdare
Handbok för anhänga
Nya nätverk för anhängvård

AMIGO

Ett samlat grepp för anhängkontakt

Innehåll

Inledning.....	3
Allmänt Callcenter för anhörigvårdare – En kvalitetshöjning av anhörigvårdares kommunikationsmöjligheter.....	5
Sammanfattning	6
Bakgrund	8
Syfte	9
Genomförande	10
Resultat	12
Diskussion	16
Handbok för anhöriga – Webbaserad lättillgänglig information för anhörigvårdare	19
Sammanfattning	20
Bakgrund	22
Syfte	23
Genomförande.....	24
Resultat	26
Diskussion	30
Nya nätverk för anhörigvård – Ökad delaktighet med en enkel kommunikationslösning	31
Sammanfattning	32
Abstract	34
Introduktion.....	36
Genomförande.....	39
Resultat	43
Diskussion	51
Bilaga 1: Utvärdering av projektet "Nya nätverk för anhörigvård"	52

Inledning

Projekten i denna rapport: Allmänt Callcenter för anhöriga, Handbok för anhöriga och Nya nätverk för anhörigvård har samtliga genomförts inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre. De två förstnämnda har drivits av Anhörigas Riksförbund (AHR) och det senare har drivits av företaget InView AB i nära samarbete med AHR.

Samtliga projekt syftar till att skapa och stärka anhörigvårdarna, oavsett diagnos på den som vårdas. Projekten har också byggt på en nära samverkan med anhörigvårdarna.

Kontakt med andra och ett stöd som fungerar är A och O för anhörigvårdare och många gånger det som avgör om vardagen ska fungera.

Genom kontakten med ett Callcenter, en webbaserad handbok och den elektroniska brevlådan ippi, där man via en vanlig teve kan kommunicera med till exempel kommunens omsorgsgivare, har anhörigvårdare fått nya möjligheter att få stöd och information. Det har även fått nya möjligheter att ingå i sociala nätverk för att känna sig mer trygga och mindre ensamma.

Erfarenheterna från de tre projekten och den positiva respons de fått från anhörigvårdarna leder nu till nästa steg: Amigo, som står för Anhörigvård med Meddelandekommunikation, Information, Gemenskap och Omtanke. Avsikten är att AHR och InView ska kunna erbjuda landets kommuner ett paket som består av ett Callcenter, handboken och ippi. Detta ska bli ett handfast komplement till det anhörigstöd som finns i kommunerna.

Åke Fagerberg

Allmänt Callcenter för anhörigvårdare

En kvalitetshöjning av anhörigvårdares
kommunikationsmöjligheter

Sammanfattning

Projektet Allmänt Callcenter för anhörigvårdare har genomförts av Anhörigas Riksförbund (AHR) inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre under 2008–2009.

Anhörigas Riksförbund är en nationell anhörigorganisation, som verkar för att stödja alla anhörigvårdare, oavsett ålder eller diagnos på den man vårdar. AHR anser att varje anhörigvårdares situation är unik och att den enskilde anhörigvårdaren är den person som bäst känner till och förstår sin närstående.

Att som utomstående part finnas till hands, lyssna och försöka finna lösningar och möjligheter är en stor och viktig del i AHRs arbete.

Som en oberoende organisation kan vi förvänta oss att vissa saker, som är svåra för anhöriga att föra fram till personal i en kommun, kommer fram i samtalen. På ett eller annat sätt står anhöriga i en beroendeställning till kommunen.

Vi upplever många gånger att vi blir en sista utväg – någon att vända sig till när alla andra möjligheter tycks ha tagit slut. Ständigt funderar vi över hur dessa möten via telefonsamtal skall kunna vidareutvecklas och förbättras när det gäller kvalitet för den som ringer oss.

Kan det vara så att bilden av en person i ett telefonmöte skapar andra förutsättningar för det goda samtalet?

För att få svar på denna fråga sökte vi efter IT-kommunikations hjälpmedel, där även bildöverföring av god kvalitet kunde kopplas till ett Callcenter för att kunna göra jämförelser med vanliga telefonsamtal.

Det enda kommunikationsmedel av önskvärd kvalitet som fanns tillgängligt vid projektstarten 2008 var ACTION. Under projekttiden har även Ippi utvecklats till att bli ett kommunikationsmedel för anhörigvårdare. I detta projekt har AHR medverkat som kravställare. Ippi är elektronisk brevlåda, som kan kopplas till en vanlig TV. Med hjälp av en mobiltelefonuppkoppling går det sedan att kommunicera med anhöriga.

En del problem med att nå ACTION-användare har gjort att antalet anhöriga som haft regelbunden kontakt med vårt Callcenter via ACTION har varit något lägre än förväntat.

Telefonkontaktarna med anhörigvårdarna har ofta varit av den karaktären att de framfört omfattande problem med förväntningen att AHR skall kunna bistå med lösningar.

Detta har krävt omfattande insatser från AHRs sida och ligger helt i linje med organisationens filosofi när det gäller bemötande av anhöriga. Det har därför bara upplevts som positivt från vårt Callcenters sida.

Att alltid förstå vikten av att respektera enskilda anhörigas subjektiva upplevelse av problemen skapar ett förtroende för AHR som organisation.

Det är av största betydelse för ett Callcenters utveckling i ett långsiktigt perspektiv.

Utvärderingen av projektet har gjorts i form av intervjuer med olika kategorier av användare. Här följer utdrag ur några av dessa intervjuer:

”Jag tycker att jag verkligen har kunnat fråga om vissa saker som man undrar över, för de i kommunen är ju rätt så upptagna med annat, så man har ju liksom ingen att ringa till och fråga.”

”Det är ju inte samma sak som att ringa via vanlig telefon. Man ser ju personerna i fråga också, det tycker jag är roligt.”

Anhörigvårdare med ACTION

”Det har varit jättebra. Det har ju tillfört en ny dimension till verksamheten. Ni är ju inte som de andra ACTION-centralerna. Det blir något annat än de kommunala verksamheterna.”

Personal på kommunal ACTION central

”Har varit jättebra, det var det bästa som kunde hända mig när jag tog kontakt med er på Callcenter. Kände mig trygg, hade jag inte haft er hade jag inte vetat vart jag skulle vänta mig. Har läst om er i tidningen, och efter att jag på så sätt fått ett ansikte på er var det så mycket lättare.”

Anhörigvårdare som använt telefon

Projektet har visat att ett Callcenter för anhöriga, i regi av en oberoende anhörigorganisation, fyller en viktig funktion för landets anhörigvårdare. Projektet kommer att permanentas och ambitionen är att i framtiden hitta nya kommunikationsmedel med god kvalitet, som kan knytas till callcentrat.

Bakgrund

Projektet Allmänt Callcenter för anhörigvårdare har genomförts av Anhörigas Riksförbund inom ramen för regeringsuppdraget Teknik för äldre under åren 2008–2009.

Anhörigas Riksförbund (AHR) är en nationell anhörigorganisation som verkar för att stödja alla anhöriga, oavsett ålder eller diagnos på den man vårdar. AHR anser att varje anhörigvårdares situation är unik och att den enskilde anhörigvårdaren är den person som bäst känner till och förstår sin närstående. Det är viktigt att alla som arbetar inom vård och omsorg verkar för goda relationer och samarbetsformer med anhörigvårdare.

AHR ska aktivt lyssna till anhörigas olika behov och utifrån dessa verka för att stärka anhörigas rättigheter.

Av erfarenhet vet vi att det finns ett stort behov av personliga samtal med någon som kan se och erbjuda lösningar på de individuella problem som varje anhörigvårdare kan tänkas ha. Att som utomstående organisation finnas till hands, lyssna och försöka finna lösningar och möjligheter är därför en stor och viktig del i AHRs arbete.

Som oberoende organisation kan vi förvänta oss att vissa saker, som är svåra att föra fram till personalen i en kommun, kommer fram i samtalen. På ett eller annat sätt står man i en beroendeställning till kommunen.

Vi upplever många gånger att vi blir en sista utväg – någon att vända sig till när alla andra möjligheter tycks ha tagit slut. Ständigt funderar vi över hur dessa telefonmöten ska kunna vidareutvecklas och förbättras när det gäller kvalitet för den som ringer oss. Kan det vara så att bilden av en person i ett telefonmöte skapar andra förutsättningar för goda samtal?

AHRs definition på anhörigvårdare

Anhörigvårdare är den person som inom familjen, släkten eller vänskretsen hjälper någon som inte längre klarar av vardagen på egen hand.

Exempel på anhörigvårdare kan vara make/maka, förälder, barn, barnbarn, sammanboende, vän, granne eller annan.

Syfte

Syftet med projektet har varit:

Att pröva nya sätt att kommunicera med anhöriga och därigenom bidra till en kvalitetshöjning av anhängvårdarens kommunikationsmöjligheter.

Att ge ACTION-användare och användare av liknande tjänster, möjlighet att kommunicera med en oberoende neutral part som verkar för att stödja den enskilde anhängvårdaren på alla nivåer.

Att utifrån vår roll som ett riksförbund för anhöriga tillföra en ny dimension i ACTION och liknande system. ACTION-konceptet är ett IT-baserat stöd för vård och omsorg som har utvecklats tillsammans med äldre och deras anhöriga

Genomförande

IT-kontakter

I vår ansökan om utvecklingsstöd lyfte vi fram kroppsspråkets betydelse i människors möten och om bilden av personen i ett telefonmöte kunde skapa andra förutsättningar för goda samtal. Det finns forskning som lyfter fram att allt mellan 50–80 procent av kommunikationen sker genom icke-verbal kommunikation. I studier som *”En blick säger mer än tusen ord”*. Göteborgs universitet, rapportnummer HT08-2611-018 och *”Verbal och icke verbal kommunikation mellan sjuksköterska och patient”*. Högskolan Kristianstad hänvisas till en mängd referenser inom området. Med denna vetskap i ryggen vill vi påstå att när vi kompletterar telefonsamtalets kommunikation via röst, tonläge och tonfall med bilden av den vi kommunicerar så bidrar kroppsspråk och kroppshållning till en förstärkning av samtalet.

Projektidén var att finna rikstäckande IT-kommunikationsmedel av god kvalitet som kunde kopplas till ett Callcenter.

Det enda som fanns tillgängligt vid projektstarten 2008 var ACTION. Under projekttiden har ippi tillkommit i projektet Nya nätverk för anhörigvård och utvecklats till att bli ett kommunikationsmedel för anhörigvårdare. I detta projekt har AHR även medverkat som kravställare.

Förutom ACTION och ippi har vi även fortsatt att kommunicera med anhörigvårdarna via vanliga telefonsamtal.

Kontakt har tagits från vår sida med alla kommuner som har ACTION-tjänsten, vi har presenterat oss och berättat syftet med vårt Callcenter och att alla är välkomna att ringa. Vi har uppmanat anhängcentralerna att använda oss som samtalspartner när man har utbildning och visning av tjänsten och att även kunna koppla till oss när de inte kan bemanna själva.

Ett fåtal kommuner har nappat på idén att använda oss som samtalspartner vid olika tillfällen. I dessa fall har vi deltagit i utbildningar och informationsmöten med anhöriga, organisationer, personal och politiker. Detta har lett till en fortsatt ökad kontakt med anhörigvårdare i dessa kommuner.

Ett par av kommunerna har kopplat sin ACTION-central vidare till oss vid olika tillfällen (som semestrar och sjukdom) då de inte kunnat täcka bemanningen själva. Callcenter har svarat på samtal som vi sedan har återrporterat till respektive central.

Telefonkontakter

Telefonkontakterna med anhängvårdarna har ofta varit av den karaktären att omfattande problem framförts med förväntning att AHR skall kunna bistå med lösningar.

Samtalen har ofta krävt omfattande insatser från AHRs sida och ligger helt i linje med organisationens filosofi när det gäller bemötande av anhänga. Det har varit positivt från callcentrets sida att på detta sätt kunna tillgodose anhängas behov av att få tala med någon som aktivt lyssnar. Alla samtalen följs upp av Callcenterpersonalen, eller någon annan lämplig person inom AHRs organisation.

Att förstå vikten av att respektera enskilda anhängas subjektiva upplevelse av problemen skapar ett förtroende för AHR som organisation. Detta är av största betydelse för callcentrets utveckling i ett långsiktigt perspektiv.

Resultat

Positiva erfarenheter

Projektet Callcenter har från, både anhörigvårdare och personal i kommuner, som hittat till oss upplevts som mycket positivt. Ett av syftet med Callcenter är att bland annat ge ACTION-användare och kommande användare av liknande tjänster, möjlighet att kommunicera med en oberoende neutral part som verkar för att stödja den enskilde anhörigvårdaren på alla nivåer *”Det är annorlunda att tala med er som organisation om sina problem, jämfört med att tala med kommunen och landstinget ”* är en av flera liknande kommentarer vi fått från anhöriga.

Negativa erfarenheter

Förväntningarna att finna flera IT-kommunikationshjälpmedel med hög kvalitet infriades inte.

När det gäller kontakten med utförare av ACTION-tjänsten så har intresset för oss som organisation inte känts så starkt. Det har varit svårt, om inte omöjligt, att få till avtal och möte med till exempel operatören Telia. Det var från början oklart var i ACTIONs bildtelefonbok, som servas av ACTION Caring AB, AHRs Callcenter skulle placeras. Det tog nästan sex månader innan man kunde hitta vårt Callcenter under en egen ikon märkt med Ideella organisationer i bildtelefonboken.

Anhörigas röst

Som utvärdering av projektet har vi valt att intervjua anhöriga och kommuner som kommunicerat med oss under projekttiden via ACTION, ippi och telefon.

Intervju med anhörigvårdare som är ansluten till ACTION

Nedanstående citat ger oss en bild av hur uppskattade samtalen har varit. Värdet av att vi själva har ringt upp när vi har uppmärksammat att någon sökt oss och vi inte har varit tillgängliga lyser också igenom. Det stärker oss i vår uppfattning om att kommunikation är ett delat ansvar och att goda samtal ger förutsättningar för förtroendefulla relationer. Man ska kunna känna en tillit i kontakterna med oss som förbund.

”Jag brukar ringa till er så mycket som jag kan.”

”Det har känts bra. Jag har ju lärt känna er så bra också. Det har varit lätt att ringa till er. Ja, jag tycker det. Ni ringer ju också ofta till mig och sådär.”

”Ibland är ni ju inte där, men ni har alltid ringt tillbaka. Det är väldigt roligt när ni ringt till mig.”

”Jag tycker att jag verkligen har kunnat fråga om vissa saker som man undrar över och så där. De i kommunen är ju rätt så upptagna med annat, så man har liksom ingen att ringa till och fråga.”

”Jag tycker det är väldigt bra att ni är med, att ni finns.”

”Det är ju inte samma sak som att ringa via vanlig telefon. Man ser ju personerna i fråga också, det tycker jag är roligt.”

Intervju med personal på kommunal ACTION-central

Här kan vi se att vi som förbund har setts som en viktig samarbetspartner för personal på ACTION-centralerna. Det har varit en förmån för dem i deras arbete att kunna hänvisa och kontakta oss, likaså att vi har funnits som oberoende part med intresse och fokus på anhöriga och deras frågor. För oss är det viktigt att också notera att kunskapen om oss som riksförbund och våra lokalföreningar har spridits. Vi tror att detta generellt stärker anhörigas position och möjliggör att det framtida anhörigstödet utvecklas i samverkan med anhöriga och anhörigföreningar.

”Det har varit jättebra. Det har tillfört en ny dimension till verksamheten. Ni är ju inte som de andra ACTION centralerna. Det blir något annat än de kommunala verksamheterna.”

”Det har känts bra att kunna vidarekoppla till er när vår central varit obemannad. Vi har fått rapport om vilka som ringt och vilka vi skall ringa upp när vi kommer tillbaka.”

”Ni har haft en bra tillgänglighet och alltid ringt tillbaka om ni haft ”missat samtal”.

”När vår anhörigförening var här och tittade på ACTION-datorn informerade jag dem om att ni var med i ACTION och att de kunde ringa till er på AHR.”

”Det tyckte de var jättebra. Just det där att få stöd och hjälp och kunna prata direkt med Callcenter till exempel. Utbyta idéer, vidareutveckla vissa idéer och vidareutveckla anhörigföreningen i kommunen. Det kan de ju inte tala med någon annan ACTION-central om.”

”När vi haft demonstration och utbildningstillfällen av ACTION tycker jag att det har varit bra att ringa till er. Det har varit två syften med det, dels vill vi ju just när man skall visa inte ringa någon annan anhörig. Det kan ju vara lite känsligt, om inte annat så för dem som är här på besök. Samtidigt har jag känt att jag kunnat göra reklam för anhörigföreningen och Anhörigas Riksförbund till dem som kommit hit, så jag tycker att det varit jättebra. Jag tycker också just det har varit bra att ni har varit neutrala. Ni har inte gjort massor

av reklam för er förening, utan ni har berättat att ni finns. Inte ”pocket på ” att man ska bli medlem, utan att man kan ringa er ändå. Det tycker jag har varit bra.”

”Det har alltid känts jättebra när vi har ringt upp när vi haft anhöriga här. Det har aldrig känts stressat utan ni har alltid tagit er tid, lugnt och skönt, aldrig några problem. Ni har berättat att ni finns och att man kan vända sig till er om det strular till sig. Och att alla är välkomna till er med sina synpunkter och bekymmer.”

Intervju med anhörigvårdare som kommunicerat med Callcenter via telefon

Återigen följer bekräftelser på viktiga delar som vi har velat belysa i projektet; att det har betydelse att kunna se/veta att det finns en person man samtalar med, att det har ett värde att vi som förbund är fristående kommunerna och landstingen och att vi är tillgängliga i så hög grad. De svar vi har fått stärker oss i vår ambition att det vi gör, det ska vi göra med kvalitet och omtanke.

”Har varit jättebra, det var det bästa som kunde hända mig när jag tog kontakt med er på Callcenter. Kände mig trygg, hade jag inte haft er hade jag inte vetat vart jag skulle vänta mig. Har läst om er i tidningen, och efter att jag på så sätt fått ett ansikte på er var det så mycket lättare. Man kommer närmare, helt annorlunda.”

” Det är annorlunda att tala med er som organisation om sina problem, jämfört med att tala med kommunen och landstinget. Att prata med er om sina problem och frågor är mycket viktigt, det är ett stort behov av att stötta jag tror att det blir en tillgång. Ni kommer att tillföra mycket och verkligen vara en tillgång för anhörigvårdarna.”

”Jag har haft kontakt med kommunen i åtta år och de har aldrig kontaktat mig, de bryr sig inte om hur vi anhöriga har det. Handläggarna på kommunen är dåliga på hur vi som anhöriga har det och de vet inte hur de ska handskas med oss.”

”Tillgängligheten på ert Callcenter har varit helt perfekt. Jag har blivit förvånad över att nå er så snabbt och att ni hjälpt mig med att hitta lösningar på mina problem. Jag har fått snabba svar, helt efter överenskommelse.”

Intervju med anhörigvårdare som kommunicerat med Callcenter som en av kravställarna i ippa projektet

Också i nedanstående citat lyser kvalitets- och tillgänglighetsaspekten i kommunikationen igenom. Det har hos de anhöriga bidragit till upplevda känslor av ärlighet från vår sida, omtanke och kompetens. Att anhöriga känner att de är med och bidrar till viktig utveckling är viktigt för oss i förbundet. Detta har möjliggjorts genom den kommunikation vi har haft under projektets gång.

”Har varit väldigt bra att ha kontakt med er och er delaktighet i projektet har varit positiv. Det kan vara lite svårt att från början greppa vad det är man ska göra och då är det viktigt att ni finns där. Det är mycket man ska lära sig när det gäller tekniken och det tar tid och den måste man få.”

”Ni har varit lyhörda för användarna, lyssnat på oss väldigt noga varit noga med att hålla kontakt med oss och bra uppföljning på synpunkter och kontakter.”

”Ni har varit mycket tillgängliga, aldrig svåra att få tag på. Det har varit mycket omtanke om oss anhöriga, att det skall bli bra för anhöriga, mer ärligt.”

”Mycket viktigt att ni som organisation är med och driver på så att vi anhöriga får vara med och påverka. Viktigt att det inte bara är företaget och kommunen utan att ni som organisation är med. Det ger en helt annan tyngd åt projektet, som anhörig känns det jätteviktigt att ni är med.”

”Det blir mer seriöst när ni som organisation är med i projekten.”

”Att ha kontakt med er har varit mycket positivt. Kort sagt: ni finns där och gör ”gött”.”

Diskussion

Projektet visar att det finns ett behov av ett Callcenter i regi av en oberoende ideell organisation. Det upplevs av anhöriga som att det tillför en ny dimension i den kommunikation som vanligtvis förekommer mellan anhöriga och representanter från kommun och landsting.

Möjligheten att kommunicera med en oberoende neutral part som verkar för att stödja den enskilde anhängvårdaren på alla nivåer har värderats högt av de personer som varit i kontakt med callcentret under projekttiden. Detta har framförts oavsett på vilket sätt kommunikationen förekommit.

Att ha en bild på den person man kommunicerar med har framförts som kvalitetshöjande av flera anhöriga.

Upplevelsen av bättre tillgänglighet och att vi alltid tagit oss tid att lyssna har flera gånger framförts av anhöriga som en stor positiv skillnad mot de kontakter som tas med representanter för kommun och landsting.

Detta stärker AHRs teori om vikten att som utomstående part finnas till hands, aktivt lyssna och försöka finna möjligheter och lösningar för anhöriga.

Vi har många gånger upplevt att vi blir en sista utväg – någon att vända sig till när alla andra möjligheter tycks ha tagit slut.

Telefonkontakterna med anhängvårdarna har varit av den karaktären att omfattande problem ofta framförts med förväntningen att AHR skall kunna bistå med lösningar. Detta har ofta krävt omfattande och insatser från AHRs sida och ligger helt i linje med organisationens filosofi när det gäller bemötande av anhöriga. Det har därför bara upplevts som positivt från callcentrets sida.

Att alltid förstå vikten av att respektera enskilda anhörigas upplevelser av sina problem skapar ett förtroende för AHR som organisation.

Detta är av största betydelse för vårt Callcenters utveckling i ett långsiktigt perspektiv.

AHRs Callcenter kommer att fortsätta i sin nuvarande form.

Vår bedömning är att nya modeller av IT-kommunikation med god kvalitet kommer att utvecklas inom en snar framtid. Vår ambition kommer att vara att finna samverkansformer för att som kravställare bidra till

att vidareutveckla dessa produkter till att bli mera ”anhörigvänliga” och knyta dem till AHRs Callcenter.

Här kommer vi att ha stor nytta av de erfarenheter vi fått av vårt samarbete med InView AB och utvecklingen av ippi som har pågått parallellt med Callcenter projektet.

Planer finns på ett fortsatt, fördjupat, samarbete mellan AHR och InView AB. Vi vill tillvara de erfarenheter och det goda samarbete som etablerats och skissar på ett fortsättningsprojekt som syftar till att skapa förutsättningar för ett öppet och hållbart stödnätverk. Denna lösning har givits projektnamnet AMIGO (Anhörigvård med Meddelandekommunikation, Information, Gemenskap och Omtanke).

AMIGO bygger vidare på resultat från tre projekt inom regeringsuppdraget Teknik för äldre: AHRs projekt Anhörighandboken, AHR Callcenter och InView AB:s Nya nätverk för anhörigvård, där AHR har medverkat som kravställare i en anhörganpassning av ippi.

AMIGO-projektet avser att skapa en stödlösning som ökar möjligheter till social kontakt, anhörigstödjande funktioner samt öka tillgänglighet av information och kunskap.

Mailis Lundgren

Handbok för anhöriga

Webbaserad lättillgänglig information
för anhörigvårdare

Sammanfattning

Projektet Handbok för anhöriga har genomförts av Anhörigas Riksförbund (AHR) och företaget Qontenta AB inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre under 2009.

Anhörigas Riksförbund är en riksorganisation som verkar för att stödja anhörigvårdare oavsett ålder eller diagnos på den man vårdar. AHR anser att varje anhörigvårdares situation är unik och att anhörigstöd därmed ska vara individ- och situationsanpassat och ha som mål att medföra förbättrad livskvalitet för anhörigvårdaren och den närstående.

AHR vet av erfarenhet att information är ett grundläggande viktigt anhörigstöd. Ofta påtalas till oss svårigheter att veta hur och var man hittar information som ger kunskap och trygghet, underlättar och löser praktiska frågeställningar i vardagen.

Vi har lärt oss att information måste utformas med en pedagogik och enkelhet som man lätt tar till sig. Vi vet att anhöriga tillbringar många stunder vid sina datorer i sökandet efter informationen och att man ofta hamnar vilse i den informationsdjungel som råder ute på nätet.

Utvecklingen av den pedagogiska webbapplikationen har skett enligt företaget Qontentas ledord om enkelhet och pedagogik. Att den utformats till en informationskälla och informationsportal med tydlig struktur och enkla sökvägar för användare, oavsett graden av datorvana, har vi fått god respons på under projektidens gång.

Målet har varit att göra handboken levande och lättillgänglig. Den ska vara en kunskapsbank och informationskälla och samtidigt en portal för annan värdefull anhöriginformation ute på nätet. För att nå detta mål har vår metod byggt på nära samverkan med anhöriga. Handboken har under hela processen utvecklats av anhöriga – för anhöriga! Projektgruppen, bestående av anhörigvårdare i olika åldrar och situationer, har gett oss erfarenheter från både äldre- och handikappomsorgens områden.

Det är vår övertygelse att en stor del av informationen i handboken därmed bygger på beprövade erfarenheter, gedigna livskunskaper och en bred kompetens om behov och frågeställningar utifrån situation och roll att vara anhörigvårdare.

Projektgruppen har haft egna referenspersoner/grupper som har gått igenom handboken och inkommit med värdefulla synpunkter. I det stora hela har det handlat om hur positivt det är med handboken och att den innehåller bra information och är enkel att söka i. Vi har fått kommentarer som: *”ett imponerande arbete, mycket att hämta, aktuellt för mig i högsta grad, lätt att klicka och hitta fram”*, men också att det saknas viktiga kunskapsdelar *”om kriser och krisbearbetning, om olika diagnoser som exempelvis MS, behövs fler litteraturhänvisningar”*.

Därmed sagt det som vi hela tiden har haft för våra ögon; handboken blir aldrig en komplett och färdig produkt! Den kommer kontinuerligt att behöva revideras, fyllas på och vidareutvecklas. Under projekttiden har många intressanta utvecklingsidéer vuxit fram. Handboken kommer nu att permanentas och ambitionen från vår sida är att den ska vara ett viktigt redskap för anhörigvårdare som söker kunskap!

Bakgrund

Projektet Handbok för anhöriga har genomförts av Anhörigas Riksförbund (AHR) tillsammans med företaget Qontenta AB inom ramen för regeringsuppdraget Teknik för äldre under år 2009.

Här följer en redovisning av projektets genomförande, erfarenheter och resultat följt av en diskussion.

Anhörigas Riksförbund (AHR) är en riksorganisation som verkar för att stödja anhängvårdare oavsett ålder eller diagnos på den man vårdar. AHR anser att varje anhängvårdares situation är unik och att anhängstöd därmed ska vara individ- och situationsanpassat och ha som mål att medföra förbättrad livskvalitet för anhängvårdaren och den närstående.

Information är ett grundläggande viktigt anhängstöd. Anhängvårdare från hela landet kontakter oss via telefonsamtal, personliga brev och e-post för olika frågor. Ofta finns känslor av vilshenhet och frustrationer med i bilden. Man saknar viktig information om vart eller till vem man kan vända sig. Det är för anhöriga värdefull information som kan bidra till trygghet och underlätta och lösa praktiska frågeställningar i vardagen.

Vi har samtidigt lärt oss att information måste vara enkel att ta till sig och att anhöriga tillbringar många stunder vid sina datorer i sökandet efter den. Tyvärr riskerar de alltför ofta att hamna vilse i den informationsdjungel som råder ute på nätet.

När vi så kom i kontakt med företaget Qontenta med dess kunskap om information utifrån datoranvändarens behov av enkelhet och pedagogik såg vi möjligheterna att göra en användarvänlig handbok för anhöriga, med den information och de hänvisningar som så tydligt har visat sig finnas ett stort behov av.

Syfte

Syftet med projektet har varit:

Att skapa ett lättillgängligt informationsmaterial för anhängvårdare.

Att göra handboken till en informationskälla att vända sig till och samtidigt en informationsportal för annan värdefull information ute på nätet.

Genomförande

Projektdeltagare

De fyra deltagarna i projektgruppen utsågs i ett tidigt skede. De kommer från AHRs egen styrelse samt från två av våra lokala anhörigföreningar. Anhörigsituationerna de avspeglar handlar om make/maka/sambo – relation samt förälder – barnsituation. Deras varierande åldrar har medfört att kompetensen och erfarenheterna de bidragit med här rör från både äldre- och handikappomsorgens områden, vilket berikat arbetet i projektet.

Deltagarna har bidragit med innehållet i handboken genom att söka bland befintlig information ute på nätet, producera egna texter utifrån egna erfarenheter och delge projektledaren synpunkter och material. Detta har skett både skriftligt och muntligt (via telefonsamtal och återkommande fysiska möten hos företaget).

Projektledaren från AHR har haft det övergripande ansvaret att samla in, strukturera och lägga ut information i handboken, det sistnämnda i nära samverkan med projektledaren från Qontenta. Mycket tid har lagts på att söka på nätet, finna webbsidor med bra anhörigvänlig information samt att skriva egna texter utifrån kända behov och frågeställningar hos anhöriga. På detta vis har handboken som informationskälla vuxit fram.

Även projektledaren från Qontenta har under projektets gång, förutom skapandet av webbapplikationen, lagt stor tid på att söka information, lägga in texter och hänvisningar till andra webbsidor. På så vis har handboken också kunnat bli den informationsportal vi syftade till.

Referensgrupper

Under olika faser har handboken presenterats för referensgrupper och referenspersoner. Utgångspunkten i projektet var att den skulle ut för visning vid ett och samma tillfälle för en mer koncentrerad insamling av synpunkter. Detta har vi fått avvika ifrån. Anledningen har bland annat varit att det har tagit mer tid och resurser att skriva och söka än vi från början insåg och att mycket händer längs vägen, både i verksamheter och privat, som gör andra prioriteringar nödvändiga. Att som anhörigvårdare i projekt- eller referensgrupp ha möjlighet att avsätta den faktiska tiden har många gånger varit svårt. Det här har vi anpassat oss till och flexibelt förändrat vårt arbetssätt. Vårt mål har varit att det ska upplevas stimulerande att delta i projektet och inte som en belastning.

Sökvägar – rubriker

Det har varit ett krävande arbete med att samla in skriven information under rubriker passande till innehållet. Rubrikerna ska vara vägledande för informationen som finns därunder. Det här har ställt frågor på sin spets – vilka ord använder anhöriga, vilka ord är logiska och kännetecknande? Vi har vridit och vänt på begrepp och termer och så småningom accepterat att allt är föränderligt, men att vi nu har en bas av rubriker att utgå ifrån. Genom de synpunkter vi har fått in från våra referensgrupper gör vi en tolkning att vi tills vidare har funnit en logik som tycks hålla.

Information om handboken

Det har varit ett flertal tillfällen för oss under 2009 och i början av 2010 att informera och visa handboken för olika målgrupper. Utöver större sammanhangen såsom Anhörigriksdagen i Varberg, Ett Bra Liv-mässan i Älvsjö, ID-dagarna i Nacka och Nationellt Kompetenscentrum Anhörigas regionsmöten har den informerats om på besök ute i anhörigföreningar, anhörigcaféer, företag och kommuner. Intresset har genomgående varit stort! Vi upplever det som att behovet av en samlad information för anhöriga, där innehållet och sökvägarna är anpassade direkt till dem som målgrupp, är skriande. Det här om något har stimulerat oss i projektet.

Efter visningar och presentationer har vi fått in önskemål från flera åhörare att bli referenspersoner. En del har vi kontaktat, andra inte. Urvalet har skett slumpmässigt, framförallt har tiden vi har haft till förfogande varit en avgörande faktor.

Arbetet med att sprida information om att handboken kommer att finnas tillgänglig för allmänheten efter 2010 års Anhörigriksdag i maj i Varberg har påbörjats. Kontakt med media har tagits i syfte att få en så stor genomslagskraft som möjligt.

Resultat

Sammantaget har vi under resans gång återkommande uppmärksamats på det behov som handboken har sitt ursprung i.

Det i sig ser vi som ett resultat – projektet bekräftar det grundläggande behovet hos anhöriga av information och kunskap. Här kan vi som anhörigorganisation medverka till att anhängvårdare får en bas kunskap och hjälp med hänvisningar till kommuner, landsting, andra organisationer och viktiga instanser för mer praktisk hjälp i vardagen och kunskapsfördjupningar.

En av ambitionerna med handboken har varit att den ska kännas välkomnande, tidigt fånga läsarens intresse och att anhängvårdare ska hitta och känna igen sig själva utifrån specifika situationer. Många kapitel inleds därför med tankar och citat från anhöriga.

Utifrån frågeställningar från många anhöriga om ”Vart man vänder sig” har vi också strävat efter att förklara kommuner och landsting, samt deras olika ansvar och verksamheter. Detta har naturligtvis inte varit enkelt. Det finns en mängd verksamheter där kommuner och landsting delar och fördelar huvudansvaransvar och där lösningar och innehåll skiljer sig på en mängd olika sätt. Hemsjukvård och rehabilitering är exempel på verksamheter där det är omöjligt att presentera en sammantagen bild som kan gälla för hela landet. Det ser så olika ut i kommuner och landstingsområden. För att underlätta för anhöriga att söka sig fram och hitta rätt har vi därför hänvisat till kommunväxlar och vårdcentraler.

För att innehållet i handboken inte ska upplevas som tungt och svår läst har vi valt att arbeta med kortare texter och indelningar i form av rubriker och underrubriker. Ibland är det mer en övergripande information man behöver. Ibland önskar man kunskapsfördjupning utifrån en speciell fråga. Den handbok vi har utvecklat ska kunna tillgodose båda dessa behov.

Som riksförbund med fokus på anhöriga har vi genom åren samlat på oss en bred kunskap och kompetens när det gäller anhängfrågor och anhängstöd. Vår handbok har sitt ursprung ur anhängperspektivet och med resultatet i hand kan vi ana att den därmed blir ett bra hjälpmedel för andra intresserade läsare att förstå anhängiga och anhängigas situation.

Vi har också valt att lägga in viktiga synpunkter, ställningstaganden och bilder utifrån den värdegrund som AHR vilar på. Att vår organisation blir synlig i handboken ser vi som viktigt med tanke på vårt ansvar att stärka de anhöriga och påverka utvecklingen av anhörigstöd.

www.handbok.ahrisverige.se



Handbok för anhöriga

Inloggad som **AhrAdmin** | Byt lösenord | Hjälp | Logga ut

Välkommen

Förflyttning

Anhörigstöd / Hemmet > Personlig vård > Förflyttning

Att min man får sin dagliga träning när han går hemma i vår bostad mellan sovrummet, toaletten och köket är viktigt för oss båda. Kanske mest av allt nu under vintern då vi inte nått vägar till några utomhuspromenader. Det får ta sin tid - men varje steg han klarar och orkar betyder att vi kan fortsätta att leva tillsammans här hemma.

Tidig hörde jag att min svärmor är tröttare än jag försött. De var precis på väg ut mot bilen, antligen påbjudade och Åtara, då svarar behövde gå till toaletten. Svärmor suckade och jag hörde från toaletten att smittan finns där - egentligen hos dem båda... Men han vill ju vara hemma och inte vill han in på något korttidsboende heller... Han har blivit så orolig, så stel. Det är på krafterna hos dem det här, men hur ska jag som svärdotter agera?"

Kanske är ordet förflyttning lite tillrånlat. Men själva aktiviteten förflyttning handlar om allt från att ändra kroppsställning till att röra sig förflytta sig - inom och utanför hemmet. Förflyttning kan ske självständigt - med eller utan tekniskt hjälpmedel - men också med assistans av annan person.

Läs mer om förflyttning här >>

Generellt kan sägas att den närståendes grad av självständighet inom området förflyttningar är av största betydelse. Det gäller naturligtvis både för den närståendes egen självinsatse och självförtroende, men också för anhörigas fysiska möjligheter att stödja och hjälpa.

Att anhöriga och närstående får den hjälp och stimulans som finns att tillgå när det gäller förflyttningar och träning av rörelseförmågor borde vara en självklarhet. Det finns en mängd tekniska hjälpmedel som kan underlätta, ge stöd och kompensera oförmågor.

Så här kan en sida i handboken se ut.

Till vänster finns menyrädet med olika huvudrubriker eller ämnesområden. Under vart och ett av dessa finns underrubriker och fördjupningsmöjligheter.

Valmöjligheterna är många och det ska vara lika enkelt att söka sig fram som att hitta tillbaka i handboken. Allt för att man som läsare inte ska uppleva att man går vilse i informationen och tappar bort sig själv.

Vi är på det klara med att handboken som en konkret produkt aldrig blir helt färdig, men att den däremot kommer att bli ett bra redskap för informationssökande anhöriga och ett för framtiden lättillgängligt anhörigstöd.

Positiva erfarenheter – möjligheter

De positiva erfarenheterna handlar om den positiva återkoppling som projektet fått i en mängd sammanhang. Att värdet av en samlad information är så stort har sporrat oss i vårt arbete. Vi har lärt oss en massa av varandra, både inom och utanför projektgruppen. Ny kunskap till glädje både för oss själva och för dem vi möter.

”Jag tycker det finns så mycket som är bra. Har idag varit inne på bland annat avsnittet När någon dör, som jag tycker var jättebra. Tänk att det finns ett Svenska institutet för sorgbearbetning.”

”Ett imponerande arbete! Jag fastnade idag på avsnittet Sömnsvårigheter, aktuellt för mig i högsta grad, sovit två timmar i natt.”

”Spännande att äntligen se handboken och lära sig en del genom den och få idéer.”

Positiva erfarenheter har också varit bekräftelsen att kommunikation och samverkan aldrig utesluter fysiska mötesplatser. Att vi träffas är nödvändigt för spridning och inhämtning av kunskap, för inspiration och delaktighet.

Positivt har också varit att vi har uppmärksammats på de utvecklingsmöjligheter handboken i sig ger, och som i framtiden kommer att gynna landets anhängvårdare. Ett exempel på detta är tankarna på det fortsättningsprojekt AMIGO (Anhängvård med Meddelandekommunikation, Information, Gemenskap och Omtanke) som just nu skissas på och där AHR kommer att ha en aktiv roll. AMIGO bygger på resultat av tre projekt inom regeringsuppdraget Teknik för äldre: Anhörighandboken, AHR Callcenter och InView AB:s Nya nätverk för anhängvård. AMIGO-projektet avser att skapa en stödlösning som ökar möjligheter till social kontakt, anhängstödande funktioner och öka tillgänglighet av information och kunskap.

En annan viktig utvecklingsdel som vi har uppmärksammats på är den stora målgrupp anhänga till personer med psykisk funktionsnedsättning. Vi ser tydligt allt eftersom handboken växer fram att den som redskap skulle fylla ett stort behov även hos dessa anhänga. Det känns positivt att veta att vi har redskapet i vår hand och vår strävan kommer att vara att i framtiden finna möjligheter att arbeta vidare med detta.

Negativa erfarenheter – svårigheter

Det har under projektets gång visat sig vara svårt för anhöriga att finna och ta sig den tid som har krävts för sökande av material och information och för att också skriva egna texter.

”Jag har haft svårt att få tid att sitta och skriva – jag försöker på kvällarna, men det är inte alltid det går.”

”Det är mycket på jobbet nu också – det är svårt att räcka till. Jag vill så gärna, men jag lovar ingenting.”

Detta har medfört att projektledarna har fått ta ett större ansvar för att skriva och lägga in informationstexter, som anhöriga sedan har kunnat utgå ifrån. Vi har medvetet försökt att finna vägar förbi hindren utan att någon ska känna skuld eller dåligt samvete.

Det är också svårare än vi många gånger tror att skriva ner våra egna erfarenheter och kunskaper. Vi bär dem med oss och tar dem för givna och självklara. De blir svårformulerade och orden kommer därmed inte på pränt.

”Jag tänker ibland att det här skulle jag vilja skriva ner, men när jag försöker så är det så svårt.”

Därför har de fysiska mötestillfällena varit ett sätt att komma förbi också detta hinder. Då har vi kunnat träffas, diskutera och lägga fram viktiga synpunkter för varandra.

En annan svårighet väl värd att nämnas är att det har varit svårt att få in riktigt kritiska synpunkter. Det kan naturligtvis finnas många anledningar till det. Kanske kan en vara att anhöriga som målgrupp generellt är så positiva till att anhörigstöd äntligen har blivit en prioriterad fråga att den positivismen överskuggar ett kritiskt granskande. Som kommentaren:”att det görs en handbok för anhöriga är så bra i sig”.

Diskussion

Projektet bekräftar betydelsen av information och kunskap som ett grundläggande anhörigstöd.

Det har också uppskattats av projektgruppen och referensgrupper/ personer att den är uppbyggd utifrån en användarvänlig och pedagogisk grundtanke, där inga krav ställs på förkunskaper och datorvana.

För AHR som organisation kommer handboken att medföra att vi kan ta ett allt större ansvar för den kunskapsspridning som kan göra viktig skillnad för enskilda anhöriga. Vi vet sedan tidigare att kunskap bidrar till trygghet och att trygghet är en av de viktigaste förutsättningarna för att anhöriga ska orka.

Handboken ger oss också stora möjligheter att påverka den framtida utvecklingen av anhörigstöd. Genom kunskap stärks de anhöriga och förhoppningsvis ställer anhöriga därmed ökade krav på individanpassat anhörigstöd och delaktighet i utvecklingen av nya stödformer. Indirekt blir handboken därmed en hjälp för kommuner och landsting i deras arbete att utveckla och förankra anhörigstöd i verksamheter där möten med anhöriga sker.

Handboken kommer att släppas för allmänheten i samband med årets Anhörigriksdag i Varberg den 18–19 maj. Arbetet med att lansera den har redan påbörjats. Bland annat har kontakter med media tagits.

Handboken kommer också att presenteras för våra lokalföreningar på AHRs Ordförandekonferens i Barkarby, Stockholm den 26–28 mars. Anhörigföreningarna kommer att få tillfälle att bekanta sig med den genom att själva pröva den. Här förväntar vi oss att få in många goda synpunkter från deltagarna.

En vidareutveckling av handboken kan eventuellt också leda till en enklare handbok i pappersformat, eventuellt i form av broschyr. Kontakter med bokförlag finns redan och det arbetet kommer att prövas under våren innan slutgiltig ställning tas.

Jennie Bondesson, Jon Simonsson

Nya nätverk för anhörigvård

Ökad delaktighet med en
enkel kommunikationslösning

Sammanfattning

Projektet Nya nätverk för anhörigvård har genomförts inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre under 2009. Projektet har byggts upp kring en enkel kommunikationstjänst, ippi, med möjlighet att skapa och stärka sociala och stödjande nätverk för anhörigvård. Ippi möjliggör enkel meddelandekommunikation till och från mobiltelefon och dator direkt på tv:n i hemmet. Projektets syfte är att utveckla formerna för anhörigvård och att uppnå förhöjd livskvalitet för anhörig (den som vårdar) och närstående (den som får vård). Projektet har genomförts av InView AB, som står bakom ippi-lösningen, i nära samarbete med Anhörigas Riksförbund, AHR.

Projektarbetet har genomförts enligt en användardriven utvecklingsmetodik och byggts upp kring deltagande familjer. Ett tiotal familjer med skiftande problematik har deltagit under projekttiden. Deltagarnas roll har varit att som företrädare för sin målgrupp testa och kravställa på ippi. Genomförandet har inriktats på att förstå och lära mer om målgruppens behov och användning av ippi-systemet. Deltagande familjer har medverkat i ippi-utbildning följt av undersökande tester i hemmet och kontinuerliga avstämningstillfällen i form av workshops, hembesök och telefonsamtal. Insamlade önskemål har kontinuerligt sammanställts, analyserats och legat till grund för den anpassning och vidareutveckling av ippi-systemet som skett.

Projektet har genererat värdefulla användarerfarenheter och en ny version av ippi-systemet har utvecklats. Som komplement till denna rapport har en informationsbroschyr sammanställts. Det främsta användningsområdet har varit kommunikation med nära och kära via meddelanden med bild och ljud. Ippi-användandet har varit en social aktivitet, ett sätt att dela med sig av en upplevelse samt ett sätt att bli delaktig. En tydlig erfarenhet är ippi-systemets förmåga att tillåta kommunikation över geografiska gränser samt även över generationsgränser. Ippi är en möjlighet till kommunikation, men värdet som tillförs avgörs av de faktiska meddelandena.

För närstående och anhöriga som har ett stort socialt nätverk finns goda förutsättningar för att ippi ska tillföra värde i vardagen. För dem som saknar eget nätverk kan anhörigstödjande funktioner utgöra en del i ett nätverk som underlättar i vårdssituationen. SICS (Swedish Institute of Computer Science) har genomfört en extern utvärdering av projektet som belyser användarnas perspektiv, se Bilaga 1.

Vidare har det visat sig att projektdeltagandet i sig kan skapa värde för deltagande anhöriga och närstående, genom att skapa samhörighet i gruppen samt möjliggöra delaktighet i utvecklingen av ny teknik.

Vidareutveckling av ippi-systemet har i enlighet med deltagarnas önskemål fokuserats på att förenkla och individualisera handhavandet av ippi, att anpassa meddelandehantering och att stimulera användning och utgående meddelandetrafik. Två nya mjukvaruversioner har utvecklats under projekttiden och en e-postserver har tagits fram. Vidare har förberedelser för att kvalitetssäkra samt produktionssätta ippi-systemet genomförts.

Projektet har utvisat att enkel vardagsteknik kan skapa delaktighet och glädje för anhöriga och närstående. Ippi-systemet som öppen lösning kan tillåta eftersträvansvärd samordning och fungera som en sambandscentral i vårdsituationen. Ett stödnätverk baserat på ippi skulle kunna utgöra en kanal som kommun, vårdgivare och anhörigstödande funktioner kan använda för att i förebyggande syfte informera om stöd. Anhöriga skulle med hjälp av ippi kunna nås av lättillgänglig digital information på tv:n i hemmet.

Abstract

The project “Simplified social networking for carers” has been carried out during 2009 within the Swedish Institute of Assistive Technology program “Technology for elderly”. The project was built up around an easily used interactive service, ippi, with the possibility to create and reinforce social and supporting networks for carers. Ippi enables simplified message communication from cell phones and computers directly to a regular TV. The purpose of the project was to develop the structures for care of relatives and to obtain enhanced quality of life for carers and relatives. The project has been carried out by InView AB in close collaboration with the Swedish Carer Association.

A user-driven methodology has been adopted and the participating families have been an essential part of the project. Throughout the project ten families with varying care situations have participated. Their assignment has been to test ippi and to place requirements as representatives for their target group. The focus for the implementation has been to understand and to learn more about how this target group can use the ippi system and what their needs are. The families have participated in education about the system followed by explorative tests in their homes. The tests have been followed up continuously with workshops, home visits and phone calls. Comments and requests from the participants have been gathered and analyzed regularly throughout the project. These have later on been the basis for further development and adjustment of the ippi system.

The project has generated useful user experiences and a new version of the ippi system has been developed. An information brochure has been put together in addition to this report. The primary usage of the ippi system has been message communication with pictures and sound within the closest family. Ippi usage has shown to be a social activity, a way of sharing experiences and giving a sensation of participation. An evident example of this is the simplified communication across geographical and generational boundaries. Ippi provides an opportunity for simplified communication, but the value of communication is set by the messages sent.

Carers and relatives with a large social network have all the prerequisites for a value-adding experience with the ippi. For those with a smaller personal social network there is a possibility that the carer supportive functions can become a part of a network that facilitates the care situation. An external evaluation of the project that enlight-

ens the user perspective has been made by SICS (Swedish Institute of Computer Science), see Attachment 1.

The participation in the project has in itself been a value-adding activity for carers and relatives by creating a sense of belonging within the group and also in the participation of new technology development.

The focus of further development of the ippi system has, according to requests from the participants, been to simplify and individualize the ippi usage, to adjust message handling and to stimulate usage in general and outgoing messaging. Two new software versions have been developed during the project and an e-mail server has been put in place. There have also been some preparations for quality assurance and necessary further production preparations.

The project has shown that simplified everyday technology can create involvement and joy for carers and relatives. As an open solution the ippi system permits desirable co-ordination and it can function as a point of connection in the care situation. A supportive network based on the ippi can be a channel of communication that the municipality, the health care provider and the carer supportive functions can use in order to proactively inform about the support that they can provide. Carers could easily receive digital information on the TV in their home.

Introduktion

Projektet Nya nätverk för anhörigvård har genomförts inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre under tidsperioden februari till december 2009. Nedan följer en redovisning av projektets genomförande följt av erfarenheter, resultat och en avslutande diskussion.

Bakgrund

Projektet har byggts upp kring en enkel kommunikationstjänst, ippi, med möjlighet att skapa och stärka sociala och stödjande nätverk för anhörigvård. Ippi är en dosa som ansluts till en vanlig TV och möjliggör meddelandekommunikation till och från datorer och mobiltelefoner direkt på tv:n i hemmet. Tekniken innebär att en äldre användare eller en person med funktionsnedsättning kan delta i digital kommunikation såsom SMS, MMS och e-post på ett enkelt sätt via sin tv.



Projektet har genomförts av InView AB, som står bakom ippi-lösningen, i nära samarbete med Anhörigas Riksförbund, AHR. Företaget InView är en avknoppning från Ericsson som byggts upp kring ippi med målsättningen att förenkla och sprida digital kommunikation till fler målgrupper. AHR är en rikstäckande organisation med mål att stödja den enskilde anhörigvårdaren oavsett ålder, kön eller diagnos på den som vårdas.

Anhörigvård spelar en avgörande roll för samhällets vård- och omsorgsinsatser. Tre fjärdedelar av all vård i Sverige idag bedrivs av anhöriga. Anhörigvårdare är den person som inom familjen, släkten eller vän-

kretsen hjälper en närstående som inte längre klarar av vardagen på egen hand.¹

Ippi – en elektronisk brevlåda till tv:n

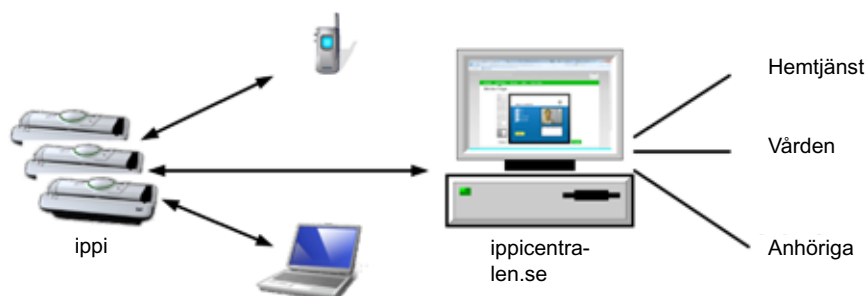
Med ippa kan användaren enkelt ta emot och skicka meddelanden (SMS, MMS och e-post) öppet mot alla mobiltelefoner och datorer direkt på tv:n därhemma. Varje ippa har ett mobiltelefonnummer och kan även ha en e-postadress. Ippi består av en dosa som ansluts till tv:n och en enkel fjärrkontroll. När ippa mottagit ett nytt meddelande blinkar den som en telefonsvarare och med en knapptryckning öppnas meddelandet upp på tv-skärmen. Användaren kan svara genom att enkelt tala in ett svar. Det enda som krävs är att det finns mobiltäckning och en tv. All kommunikation sker via mobilnäten, inga installationer behöver göras i hemmet.

Ippi har utvecklats för att äldre personer ska kunna kommunicera på ett enkelt sätt med vård- och servicegivare och anhöriga. I detta projekt har ippa för första gången använts inom anhängvården och resultat som genererats i användargrupper avseende användar-erfarenheter och krav på anpassning av ippa-systemet är ny värdefull kunskap för InView.

Ippi-systemet

Ippi-systemet är en kommunikationsplattform bestående av ippa samt kompletterande server-baserade tjänster. Ippi-dosan kan liknas vid en elektronisk brevlåda som kopplas till en vanlig TV och möjliggör digital kommunikation mellan TV och mobiltelefon respektive dator. Därtill har en webbtjänst utvecklats som riktar sig till professionella informationsgivare som önskar nå en icke datoranvändare med digital information.

Webbtjänsten kallas ippa-centralen och via denna kan en vårdorganisation eller servicegivare centralt hantera utgående och inkommande meddelandetrafik. Med ippa-centralen kan till exempel hemtjänsten via sin dator logga in för att strukturera ut förfrågningar och informationsmeddelanden till omsorgstagarnas tv-apparater. En bild som förtydligar systemet visas nedan.



¹ www.ahrisverige.se

Syfte

Projektet syftar till att utveckla formerna för anhörigvård med nya nätverk för kommunikation med ippi-lösningen som bas. Övergripande syfte är att uppnå förhöjd livskvalitet för anhörig, den som hjälper och vårdar någon, och närstående, det vill säga individen i behov av stöd. Projektets resultat avser också att bidra till en förnyelse av formerna för anhörigvård genom att på ett strukturerat sätt testa och optimera både funktion och användning för denna målgrupp.

Projektets ramar innefattar att anpassa ippi-lösningen med utveckling av lättanvända informations- och kommunikationstjänster som möter behoven hos anhöriga och deras närstående. Tjänsterna syftar till att förenkla vardagen och att undvika social isolering genom lättillgänglig kommunikation med familj och vänner.

Genomförande

Projektet har drivits framåt av ansvarig projektledare från InView som i ett nära samarbete med AHR fastställt riktlinjer för projektets aktiviteter och genomförande. AHR har bidragit med brukarmedverkan, omfattande kunskap om målgruppen, ett aktivt deltagande i projektaktiviteter samt i kontakten med deltagande anhöriga. Utöver InView och AHR har även anhörigkonsulenten i Hylte kommun varit aktiv i projektet och bidragit med kunskap och erfarenhet samt utgjort kontakt till projektets deltagande familjer i kommunen.

Användardriven utveckling

Projektarbetet har genomförts enligt en användardriven utvecklingsmetodik och byggts upp kring deltagande anhöriga och närstående. Urvalet har gjorts med syfte att få en spridning av problematiken inom anhörigvård. Deltagande familjer utgör både särboende och sammanboende par samt föräldrar och barn. De lever både i storstad och på landsbygden. Deltagarna är boende dels i Stockholmsområdet och dels på västkusten, i Hylte och Varbergs kommun.

Projektet har således genomförts med parallella aktiviteter i två geografiskt skilda grupper. Majoriteten av deltagande närstående är pensionärer, men även yngre individer som drabbats av stroke eller som lider av annan funktionsnedsättning har använt ipp i under projekt-tiden. En förtydligande tabell över deltagande familjer visas nedan.

Deltagande närstående och anhöriga

Familj 1

Närstående: Kvinna, 70, demensdiagnos, bor hemma

Närmast anhörig 1: Särboende dotter

Närmast anhörig 2: Son som bor granne med modern

Familj 2

Närstående: Man, 71, demensdiagnos, bor på särskilt boende

Närmast anhörig: Särboende maka

Familj 3

Närstående: Kvinna, 82, demensdiagnos, bor hemma

Närmast anhörig 1: Särboende dotter

Närmast anhörig 2: Särboende dotter

Familj 4

Närstående: Man, 32, utvecklingsstörning, gemensamhetsboende

Närmast anhörig 1: Särboende mor

Närmast anhörig 2: Särboende syster

Familj 5

Närstående: Kvinna, 49, stroke, afasi, bor hemma

Närmast anhörig: Särboende syster

Familj 6

Närstående: Man, 79, stroke, diabetes, nervskada i rygg, bor hemma

Närmast anhörig: Sammanboende dotter

Familj 7

Närstående 1: Man, 100, social isolering, nedsatt rörelseförmåga, bor hemma

Närmast anhörig: Särboende son

Närstående 2: Kvinna, 83, social isolering, bor hemma

Närmast anhörig: Särboende svärson

Familj 8

Närstående: Man, 79, stroke, hjärtsjukdom, bor hemma

Närmast anhörig: Sammanboende partner

Familj 9

Närstående: Man, 75, Parkinson, skivepitelcancer, njursvikt, hemdialys, bor hemma

Närmast anhörig: Sammanboende maka

Familj 10

Närstående: Kvinna, 65, stroke, bor hemma

Närmast anhörig: Sammanboende make

Tabellen visar att antal deltagande anhöriga och närstående som använt och kravställt på ippi under projektiden uppgår till 24 personer. Projektdeltagarnas roll har varit att som företrädare för sin målgrupp testa och kravställa på ippi-lösningen baserat på sin egen vardagssituation och problematik. Kärngruppen som träffats och kravställt på ippi har bestått av närmast anhöriga; partner eller barn. Men i användning, diskussioner och hembesök har även övriga familjemedlemmar och vänner samt vårdpersonal engagerats.

Ett förtydligande gällande familj 7 är att anhörig är densamme för närstående 1 och 2. Att två närstående anges beror på att ippi först placerades hemma hos närstående 1 för att senare i projektet flyttas till närstående 2, orsakat av att den äldre mannen inte gärna tittade på och använde sin tv.

Ytterligare ett förtydligande gäller familj 4 som deltog under ungefär halva projekttiden och sedan valde att sluta eftersom närstående, en yngre man, redan innan projektet nyttjade väl fungerade metoder för att kommunicera digitalt med sina anhöriga. Ippi var i detta fall bara ytterligare ett kommunikationsverktyg och inte en kanal som öppnade upp digital kommunikation för användaren, vilket varit fallet för flertalet av de övriga ippi-användarna.

Projektets genomförande har genomgått tre faser; en inledande planeringsfas följt av en fas med brukarmedverkan och systemutveckling som avslutats med en konsolideringsfas då resultat och erfarenheter sammanstälts.

Deltagande anhöriga och närstående har haft en ytterst central roll i projektet som så kallade "lead users" och kompetensgivare. Projektdeltagarna är de första som använt ippi inom anhörigvård. Deltagarnas roll har varit att identifiera de mest lämpliga användningsområdena och avgöra fokus för fortsatt utveckling av ippi systemet.

Metoden har grundats i att familjerna installerat ippi hemma och använt systemet i sin vardag. I de familjer där anhörig och närstående varit särboende har ippi placerats hos närstående och för sammanboende par har ippi varit ett kommunikationsverktyg både för anhörig och närstående. Utvecklingsprocessen har inriktats på att förstå och lära mer om målgruppens behov och användning av ippi-systemet.

Aktiviteter

Inledningsvis genomfördes informationsträffar för AHR:s medlemmar som följdes av utbildningstillfällen där deltagande anhöriga fick en grundläggande förståelse för ippi-systemets funktionalitet. Därefter följde undersökande tester i hemmet och kontinuerliga avstämningstillfällen i form av workshops, hembesök och avstämningar per telefon. Vid workshops och hembesök har deltagarna delgett sina erfarenheter och synpunkter på ippi-användning och tjänster. En sammanställning av detta material återges under rapportens kapitel som beskriver projektets resultat.

Utvecklingsprocessen har innefattat idégenerering, kravställning och verifiering av utvecklade funktionalitet. Vid hembesöken kompletterades anhörigas synpunkter med perspektiv från vårdpersonal och närstående. Besöken möjliggjorde även observation av ippi-användning i hemmiljö. Under hela projektet har en kontinuerlig kontakt upprätthållits mellan deltagande familjer, AHR Callcenter och InView för att möta funderingar, önskemål och krav. Insamlade önskemål har kontinuerligt sammanställts, analyserats och legat till grund för den anpassning och vidareutveckling av ippi-systemet som skett.

I projektets slutfas har en extern utvärdering av projektet som belyser användarnas perspektiv och ippi-systemets eventuella nytta och potential för anhängvård genomförts av forskare vid Swedish Institute of Computer Science (SICS), se den kompletta utvärderingen i Bilaga 1.

Vid avslutande träffar med projektdeltagarna har de informerats om resultatet från projektet och en bredare målgrupp anhöriga kan ta del av erfarenheter från projektet i den informationsbroschyr som sammanställts. (Vid intresse att ta del av denna broschyr – kontakta InView på info@inview.se eller ring 073-021 04 64).

Informationsspridning

Informationsspridning och marknadsföring av projektet har skett kontinuerligt under projekttiden. Deltagande parter, InView och AHR, har verkat för att sprida information och kunskap om projektets genomförande och resultat via egna forum såsom hemsidor, informationsblad och företagspresentationer respektive föreningskonferenser, samt vid externa forum såsom mässor och evenemang.

Bland evenemangen ovan bör Anhörigriksdagen i Varberg i maj 2009 omnämnas tillsammans med ID-dagarna i Nacka Strand i Stockholm i oktober 2009, följt av Socialchefsdagarna i Västerås i oktober 2009 samt Äldreomsorgsdagarna på Älvsjömässan i Stockholm i november 2009. Därutöver omnämns projektet som referens i de presentationer som InView genomför i sin marknadsföring av ippi.

Informationen om projektets resultat kommer att spridas bland annat via den externa utvärdering som SICS genomför till bland andra Nationellt Kompetenscentrum för Anhöriga, samt till AHR:s medlemmar via den informationsbroschyr som skapats.

Resultat

Projektet har genererat intressanta resultat avseende användarerfarenheter och kunskaper om målgruppen samt vad gäller kravställning på och utveckling av anpassade ippi-tjänster och innehåll. Denna rapport belyser projektet i sin helhet och en informationsbroschyr ger en översikt.

Användarerfarenheter

Varje deltagande familj har använt ippi-systemet på ett sätt som passar deras situation och vardag. I flera av de deltagande familjerna har en varaktig vardagsanvändning etablerats. Denna användning av ippi-systemet och deltagarnas synpunkter på lämpliga användningsområden inom anhörigvård beskrivs nedan.

Deltagarna om ippi:

”Jag får meddelanden från barn och barnbarn, det är jätteroligt och väldigt enkelt. Ippi är min dator.”

Karin 83, ippi-användare

”Tack vare ippi kan jag enkelt skicka en bild med hälsning varje dag.”

Birgitta, vårdar sin man på distans

”Vi ser fler boende som skulle ha glädje av en ippi. Det är ett utmärkt kommunikationssätt.”

Jutta, kontaktperson på äldreboende i Stockholmsområdet

”Ippi kan förskrivas för att bryta social isolering.”

Viveca, anhörigkonsulent i Hylte kommun

Enkel digital kommunikation

Efter ippi-utbildningen uppfattade majoriteten av deltagande anhöriga att installationen i hemmet var enkel. Även användningen har uppfattats som enkel, särskilt för anhöriga som kan meddela sig till närstående från sin vanliga mobiltelefon eller dator. Kommunikationen har framförallt skett med den närmsta familjen. Ofta handlar det om att dela en upplevelse, till exempel att med mobilen skicka en bild från semestern hem till mammas tv. Mottagna meddelanden kan öppna och vidga närståendes vardag. En deltagare uttryckte det som att hennes

vardag kom in i brorderns vardag när hon skickade bilder på sig och sina döttrar till broderns ippi.

För närstående har användningen således inneburit att motta digitala vykort i vardagen. Kommunikation har främst skett från mobiltelefon till tv, men under projektets senare del har en e-posttjänst utvecklats och tillämpats med möjlighet att bifoga bilder och skicka till tv. Tillgänglighet via e-post skapar en större frihet för avsändaren och utgör enligt projektdeltagarna ett utmärkt komplement till kommunikation via mobiltelefon till ippi. Mobiltelefonen finns ofta till hands på fritiden, medan datoranvändning utgör en stor del av vardagen för yngre arbetande anhöriga.

För särboende anhöriga har den största användningen varit att skicka personliga hälsningar till närstående. Det har inneburit att via ett meddelande med bild och tillhörande ljud förmedla en händelse som närstående inte själv kan delta i. Dessa hälsningar har uppskattats mycket av mottagaren och mottagna bilder har fungerat som bildspel där närstående tittar på bilderna flera gånger. För sammanboende anhöriga har systemet främst använts som kommunikationskanal med barn och barnbarn samt i kontakten med AHR under projektet.

En social aktivitet som överskrider gränser

Ippi användandet har varit en social aktivitet, ett sätt att dela med sig av en upplevelse samt ett sätt att bli delaktig. En tydlig erfarenhet är även ippi-systemets förmåga att tillåta kommunikation över geografiska gränser, exempelvis med familj och vänner boendes på distans eller i ett annat land. För en familj med barn boendes i England har ippi medfört möjlighet att få hälsningar och digitala bilder till tv:n, då en dator inte finns i hemmet.

Det har visat sig att ippi erbjuder ett nytt kommunikationssätt och kan medföra ökad kommunikation även i de fall då besök sker ofta. En familj utmärker sig särskilt där kommunikationen stärker kontakten mellan särboende make och maka. Meddelandet i sig ersätter inte personlig kontakt, men förmedlar en hälsning när man inte kan vara på plats och kan även bli ett samtalsämne när man senare träffas.

En ytterligare erfarenhet är hur ippi-systemet tillåter lättillgänglig kommunikation över generationsgränser. Genom meddelande-kommunikation sänks tröskeln till kommunikation i jämförelse med ett vanligt telefonsamtal. Mest påtagligt är detta för barnbarn som kanske drar sig för att ringa, men gärna delar med sig av en digital hälsning från mobiltelefonen till mor- respektive farföräldrarnas ippi.

Olika förutsättningar för användning

Deltagande närstående har haft olika förutsättningar att använda ippi och en lärdom av detta är att ippi bör kunna individualiseras. Sjukdomstillstånd och fysisk samt psykisk förmåga påverkar vilken grad av funktionalitet som är efterfrågad och lämplig. Därav har olika användarlägen tillämpats, dessa beskrivs utförligare under avsnittet som beskriver projektets resultat nedan.

Projektet har utvisat att en demenssjukdom kan försvåra både inlärning och användande, men även att meddelanden med bild och ljud kan lämpa sig mycket väl för kommunikation för just denna målgrupp. En deltagande anhörig med make på särskilt boende menar att ippi är särskilt bra i deras fall eftersom de inte bor tillsammans. Maken skickar dagligen hälsningar till ippi. För maken som lider av en demenssjukdom är det både glädjande och lugnande att få se sin fru och höra hennes röst i ett meddelande. Personalen på boendet anser att ippi fungerar väldigt bra som kommunikationsverktyg, till och med bättre än telefonsamtal för de båda makarna. De ser även fler boende som skulle vara kandidater till att ha en ippi för att bryta sin sociala isolering. En annan deltagande närstående har drabbats av stroke och lider av afasi. Även i detta fall har meddelanden i form av bilder och tillhörande ljudhälsningar varit en väl fungerande kommunikationsform.

Ytterligare ett exempel är en äldre närstående som bor ensligt, med risk för både fysisk och social isolering. I detta fall har ippi tillfört värde med hälsningar från familj och vänner som skapar delaktighet i vardagen.

Däremot har projektgruppen erfarit att yngre närstående som har funktionsnedsättningar men är vana dator- och IT-användare inte värderar kommunikation via ippi lika högt som en icke datoranvändare. För en icke datoranvändare kan ippi öppna och vidga hemmets väggar, men för en användare som redan kommunicerar digitalt är motivationen för kommunikation via ippi lägre.

Innehållet skapar värde

En tydlig erfarenhet är att ippi som kommunikationsform tillåter lätt-tillgänglig kommunikation, men det är de faktiska meddelandena och innehållet på ippi som skapar värde för användarna. För att anhöriga och närstående ska värdesätta ippi och vara motiverade till användning krävs innehåll som värdesätts. Klara exempel på motiv är att kunna erhålla bilder och hälsningar från nära och kära.

De mest lyckade användningsfallen är i de familjer där aktiviteten på ippi varit hög. För närstående och anhöriga som har ett stort socialt nätverk finns goda förutsättningar för att systemet ska tillföra värde i vardagen. För dem som saknar eget nätverk kan anhörigstödande

funktioner utgöra en del i ett socialt och stödjande nätverk som underlättar i vårdsituationen.

Ytterligare en erfarenhet är att projektdeltagandet i sig kan skapa värde för anhöriga och närstående. Värdet består i känslan av att få vara med och tycka till i utvecklingen av ny teknik samt att utgöra en del av en gemenskap. Särskilt bland deltagande anhöriga i Hylte kommun har gruppen svetsats samman under gemensamma workshops och projektaktiviteter.

Önskemål om anpassningar av ippi-systemet

Projektet har fått många intressanta önskemål och synpunkter från deltagarna. De krav som framkommit i de båda parallella grupperna i Stockholm respektive på västkusten har varit förvånande lika. Åsikterna har framförallt fokuserats kring att göra ippi ännu enklare för närstående att hantera, att anpassa meddelandehantering och att motivera användning. I nedanstående stycke återges en sammanställning av de krav och synpunkter som deltagarna lämnat.

Lämpliga användningsområden som framkommit är förutom kommunikation med familj och vänner även kommunikation med, och informationsgivning från, externa aktörer såsom vård- och servicegivare.

Enklare navigering och anpassad användning

Synpunkter på fjärrkontrollens vred har framkommit i båda grupperna och att navigeringen kunde förenklas. Även önskemål om färgglada knappar på fjärrkontrollen har framförts, och att anpassa funktionaliteten på innehållet med mindre avancerade funktioner för den som önskar.

Vad gäller meddelandehantering har ett starkt önskemål varit att som avsändare kunna erhålla kvittens på att närstående mottagit och öppnat meddelandet. Ytterligare en önskad tjänst har varit att som anhörig kunna skapa egna meddelandemallar på närståendes ippi, för att förenkla för närstående att själv skicka meddelanden genom att välja bland fördefinierade meddelandetexter. Särskilt av en anhörig med närstående som har tyska som modersmål, har denna funktion efterfrågats. En annan tjänst som diskuterats och där krav framställts är att från ippi enkelt kunna skicka ett ljudmeddelande till flera mottagare.

Stimulerande aktiviteter och enkel kontakt med vårdgivare

Projektgruppen har sett behov av användningsområden som både uppmuntrar att motta hälsningar och till användande. Diskussioner har förts kring olika former av stimulerande aktiviteter på ippi, exempelvis minnesövningar och spel. Deltagande anhöriga menade att någon form

av stimulerande aktivitet troligen skulle kunna bidra till att den närstående snabbare tar till sig tekniken.

Diskussioner kring lämpliga användningsområden har dessutom innefattat att dela information om aktiviteter med externa aktörer och att utveckla larmfunktionalitet. Deltagarna var positiva till att knyta an externa aktörer till ippi. Framförallt ses potential för en förenklad kontakt med vård- och omsorgspersonal. Exempelvis efterfrågar en deltagare påminnelsemeddelanden där vårdcentralen kan påminna hennes mor om bokad besökstid. Även möjlighet att via ippi kunna boka respektive avboka avlösning har framförts av sammanboende anhöriga.

Vidare uppfattas ippi som en lämplig kommunikations-plattform för kommunikation inom sällskap och föreningsliv. Ur tankar på att dela information uppkom en diskussion kring att använda ippi som en anslagstavla och almanacka i hemmet, där både den närstående, anhöriga samt olika externa aktörer kan dela information. Diskussioner kring larmfunktionalitet mynnade ut i att larmindikator, vad som bör utlösa ett larm, är oerhört individuellt och måste således kunna justeras för varje enskild ippi. Detta medför att utveckling av en generell larmfunktion försvåras.

Utveckling och anpassning av ippi-systemet

För att möta deltagarnas behov och önskemål har två nya mjukvaruversioner av ippi utvecklats under projekttiden och en e-postserver har utvecklats. Vidare har förberedelser för att kvalitetssäkra samt produktionssätta systemet genomförts.

Ny ippi-version

De båda nya mjukvaruversionerna på ippi innefattar ändringar som syftar till att förenkla handhavandet och att stimulera användning samt utgående meddelandetrafik. Ippi har blivit enklare genom att olika användarlägen tillämpats. Den grundläggande tanken är att kunna anpassa funktionaliteten efter individuella behov och att anhöriga kan strukturera innehåll och inställningar åt närstående som sedan kan använda ippi i ett enklare läge med mindre funktionalitet och komplexitet.

Även navigeringen med fjärrkontrollens vred har gjorts enklare och denna anpassning har mottagits mycket väl av testgruppen. Inom ramen för projektet har en specifikation för färgglada etiketter på fjärrkontrollens knappar tagits fram.

För säkrare meddelandehantering har en kvittensfunktion utvecklats där en automatisk kvittens skickas till avsändaren då meddelandet

öppnats på mottagarens tv. Även denna tjänst har uppskattats i hög grad av testgruppen.

Ytterligare en för anhörigvård anpassad tjänst som utvecklats är möjligheten att skapa en kontaktlista och enkelt kunna skicka ett ljudmeddelande till flera mottagare från ippi. Ett tänkbart scenario är en mor som önskar nå sina barn med samma information på ett snabbt och enkelt sätt.

Under projekttiden har innehåll som kan motivera ippi-användning tagits fram. Detta innehåll innefattar spel och aktiviteter som syftar till att stimulera användaren och meddelandemallar som syftar till att förenkla och främja att skicka meddelanden från ippi.

I den nya versionen kan anhöriga skapa egna fördefinierade textmeddelanden för att förenkla för närstående att ta kontakt genom att välja bland existerande meddelandemallar.

Vidare har tre spel utvecklats, utvalda för att passa målgruppen och presentation på tv. De tre spelen är Memory, Pussel och Sudoku.

En ytterligare aktivitet som givits namnet "Dagens datum" har utvecklats. Aktiviteten innebär att ippi varje morgon erhåller ett bild- och textmeddelande innehållande dagens datum, dagens namnsdag och historiska händelser som inträffat på aktuellt datum. Meddelandet är en del i att motivera användaren att använda ippi minst en gång varje dag.



Aktiviteten "Dagens datum" bygger även vidare på projektgruppens diskussioner kring en digital almanacka på ippi. Utvecklad aktivitet uppfyller deltagarnas önskemål om att enkelt visa dagens datum, men det finns i nuvarande version ingen möjlighet för närstående, anhöriga eller vårdgivare att addera egen information till dessa automatiska meddelanden.

Att dela information via ippi och en digital kalender medför utmaningar som till exempel att uppnå enkel inmatning och utse ansvarig huvudman. Projektgruppen ser störst potential i en digital aktivitets-

kalender som har en ansvarig huvudman för att skapa innehåll, detta kan till exempel vara hemtjänsten som informerar om veckans aktiviteter. Eftersom ippi-systemet är en öppen lösning som bygger på standarder för meddelanden kan en extern aktör enkelt meddela sig till en ippi-användare.

Vidare har en server-baserad e-posttjänst utvecklats under projekttiden. Det är en e-postserver som anpassar bifogade bilder till tv-vänligt format. Tack vare denna tjänst kan en anhörig skicka ett mejl med bifogad bild som mottas och visas på ippi-användarens tv.

Vidareutvecklad ippi-central och säkerhetsklassad produkt

För strukturerad informationsgivning har webbtjänsten ippi-centralen använts av AHRs Callcenter och anhörigkonsulenten i projektet. Projektdeltagarna har informerats om inbjudningar till workshops och kommande aktiviteter och tyckt till om utseende på webbtjänstens meddelandemallar. Webbtjänsten har vidareutvecklats av en interaktionsdesigner för att kvalitetssäkra användningen.

Projektgruppen har sett potential att i ökad utsträckning använda ippi-systemet för att nå ut med information om stöd och aktiviteter till anhöriga och närstående. Som ett exempel kan information om avlösning nämnas, men detta kräver engagemang från berörd hemtjänst. Då deltagande närstående bor i skilda delar av landet har en satsning för att informera och engagera berörd hemtjänstpersonal varit svår att genomföra i projektet.



För att närma sig en kommersialiserbar kommunikationslösning är ett nödvändigt steg på vägen att kvalitetssäkra produkten och en sådan kvalitetssäkring har genomförts under projekttiden, då ippi har CE-märkts. Godkännandet innebär att ippi uppfyller de säkerhetskrav för användning som ställs på konsumentelektronik. Under projekttiden har även ett första utkast till konsumenterbjudande utarbetats och ippi kan

så smått börja erbjudas till de privatpersoner som visar intresse. En storskalig lansering av ippi mot konsumenter kräver vidare uppbyggnad av distributions- och försäljningskanaler samt support. Detta är utvecklingsinsatser som sträcker sig utanför ett tidsbegränsat projekt.

InView har dock erhållit värdefulla kunskaper under genomfört projekt avseende tjänster och användning. En idé som framkommit under projektets senare del är att skapa ett mindre utbildningsmaterial på ippi som komplement till användarhandboken där användaren lär sig att hantera ippi och uppmuntras till användning. Idén har inte implementerats under projekttiden, men kommer att beaktas då ett standard-innehåll på ippi utvecklas framöver. En god introduktion till ippi är särskilt betydelsefull då en konsument inte kan erhålla den personliga utbildning som deltagandet i ett utvecklingsprojekt medför.

Diskussion

Projektet har utvisat att enkel vardagsteknik kan skapa delaktighet och glädje för anhöriga och närstående. Ippi, med sin enkelhet och uppbyggnad på öppna standarder, är en lämplig plattform för att skapa och upprätthålla sociala nätverk. Värdet av nätverket baseras dock helt på dess innehåll. För anhöriga och närstående som ingår i ett nätverk kan positiva effekter i form av delaktighet uppnås. För dem som saknar eget nätverk kan anhängstödjande funktioner utgöra en del i ett socialt och stödande nätverk som underlättar i vårdssituationen. Här kan AHR utgöra en central roll för att nå ut med information om stöd till anhöriga.

Även kommunens anhängstödjande funktioner skulle kunna använda systemet för att nå ut med information och stöd till anhöriga som inte är datoranvändare. Ippi-systemet som öppen lösning kan tillåta eftersträvansvärd samordning och fungera som en sambandscentral för både kommun, landsting och frivilligorganisationer samt förbund. En etablerad kontakt och kommunikationskanal mellan anhängstödjande funktioner och anhöriga kan också bädda för att knyta an anhöriga som en resurs i vårdutförandet.

Den utvärdering som SICS genomfört, se Bilaga 1, pekar på anhörigas svårighet att finna tid till att sätta sig in i information om tillgängligt stöd och att vårdinsatser ofta sätts in i samband med en kris snarare än som ett resultat av planering. Ett stödnätverk baserat på ippi skulle kunna utgöra en kanal som kommun, vårdgivare och anhängstödjande funktioner kan använda för att i förebyggande syfte informera om stöd. Anhöriga skulle kunna nås av lättillgänglig information på tv:n i hemmet.

InView och AHR vill ta tillvara på de erfarenheter och det goda samarbete som etablerats och skissar på ett fortsättningsprojekt som syftar till att skapa förutsättningar för ett öppet och hållbart stödnätverk via ippi. Denna lösning har givits projektnamnet AMIGO (Anhörigvård med Meddelandekommunikation, Information, Gemenskap och Omtanke). AMIGO bygger vidare på resultat från tre projekt inom regeringsuppdraget Teknik för äldre: Anhörighandboken, AHR Callcenter och ippi. AMIGO-projektet avser att skapa en stödlösning som ökar möjligheter till social kontakt, stöd och rådgivning från kommunens anhängstödjande funktioner samt öka tillgänglighet av information och kunskap.

Bilaga 1: Utvärdering av projektet ”Nya nätverk för anhörigvård”

Av: Marie Sjölander och Stina Nylander vid SICS

Det utvärderade projektet har byggts upp kring en kommunikationstjänst, ippi. Tjänsten består av en dosa som ansluts till en vanlig TV och möjliggör meddelandekommunikation till och från datorer och mobiltelefoner direkt på tv:n i hemmet. Syftet med projektet är att undersöka om, och hur en enkel kommunikationslösning kan användas för att skapa och stärka sociala och stödande nätverk för anhörigvård.

SICS utvärderingsinsats

Denna externa utvärdering är gjord av SICS (Swedish Institute of Computer Science) som en del av projektet Nya nätverk för anhörigvård. Utvärderingen har genomförts under pågående arbete i projektets slutfas. Det material som SICS har baserat utvärderingen på är projektansökan, dokumentation från workshops, hembesök, telefonintervjuer och annan uppföljning, presentationer som använts vid workshops, samt en delrapport. Fokus för utvärderingen har varit användarnas perspektiv och ippis eventuella nytta och potential inom anhörigvården. Andra aspekter av projektet såsom teknisk implementation eller hård- och mjukvarudesign har inte beaktats. SICS uppdrag har även varit att relatera projektresultaten till existerande forskning.

Projektets bakgrund och genomförande

Tre fjärdedelar av all vård i Sverige idag bedrivs av anhöriga. Anhörigvårdare är den person som inom familjen, släkten eller vänkretsen hjälper en närstående som inte längre klarar av vardagen på egen hand.² Projektet Nya nätverk för anhörigvård genomförs inom ramen för Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag Teknik för äldre under tidsperioden februari till december 2009. Deltagande parter i projektet är bolaget InView AB, som utvecklat ippi-lösningen, och Anhörigas Riksförbund, AHR. AHR är en rikstäckande organisation som stöder anhörigvårdare.

Projektet syftar till att utveckla formerna för anhörigvård med nya nätverk för kommunikation med bas i ippi-lösningen som möjliggör enkel

² www.ahrisverige.se

meddelandekommunikation via tv:n i hemmet. Det övergripande syftet är att uppnå förhöjd livskvalitet för den anhörige (den som hjälper och vårdar någon) och den närstående (individen i behov av stöd). Projektets resultat avser också att bidra till en förnyelse av formerna för anhörigvård genom att på ett strukturerat sätt testa och optimera både funktion och handhavande av ippi för denna målgrupp.

I projektet har ett tiotal familjer med skiftande problematik deltagit. Urvalet av deltagare har styrts av att få en spridning av problematiken inom anhörigvård. Exempelvis maka som vårdar make, syster som vårdar syster, syskon som vårdar sin mor etcetera. Deltagande familjer utgör både särboende och sammanboende par samt förälder-barn relation och lever i storstad respektive på landsbygden. Projektdeltagarnas roll har varit att som företrädare för sin målgrupp testa och kravställa ippi-lösningen utifrån sin egen personliga situation.

Tillvägagångssättet har inriktats på att förstå och lära mer om målgruppens behov och användning av ippi-systemet. Arbetet har grundats i att familjerna installerat ippi hemma och använt systemet i sin vardag. Användningen har följts genom workshops, hembesök och telefonintervjuer. Deltagande familjer har givits en central roll, deras synpunkter och behov har styrt anpassningar och utveckling av systemet. Erfarenheter har även inhämtats från professionella vårdare, anhörigkonsulent och AHR, allt för att få ett brett perspektiv avseende användande och tjänster.

Arbetsprocessen har innefattat inledande informations- och utbildningstillfällen följt av undersökande tester i hemmiljö och kontinuerliga avstämningstillfällen. Vid workshops har deltagarna i grupp diskuterat användning och synpunkter enligt en semi-strukturerad agenda som syftade till att inspirera och ge varje deltagare utrymme. Vid hembesök observerades användning och synpunkter från närstående och vårdpersonal inhämtades. Kontinuerliga avstämningar har även skett per telefon och med deltagare som haft förhinder vid workshops. Även telefonsamtalen har följt en semi-strukturerad mall som fokuserat på faktisk och möjlig användning, vad som är bra och vad som kan bli bättre. I anslutning till varje avstämning har intervjuaren antecknat erfarenheter och synpunkter, och dessa har kvalitetssäkrats genom att ytterligare en deltagande ur projektledningsgruppen granskat och kompletterat anteckningarna.

Projektarbetet har präglats av att målgruppen anhöriga är en heterogen grupp med skiftande behov vilket visar på behovet av anpassningsbara och individuella lösningar. De har även ofta svårigheter att finna tid över till fritid och egna aktiviteter, vilket har krävt stor flexibilitet i genomförandet av projektaktiviteter och varit en utmaning i arbetet att samla in synpunkter och erfarenheter.

Erfarenheter från projektet

Vid denna rapportts tillkomst är projektet pågående, i slutfas. Nedan presenteras de erfarenheter som projektet genererat med fokus på deltagarnas användning och synpunkter.

Användning

Ippi har framförallt använts för envägskommunikation, som mottagare av personliga hälsningar och vykort i vardagen. Användandet har varit en social aktivitet, ett sätt att bli delaktig. För anhöriga innebär det ett enkelt sätt att höra av sig och skicka en hälsning från sin mobiltelefon eller dator till sin närståendes tv. Ippi har medfört ökad kommunikation även i fall då besök sker ofta och erbjudit ett nytt sätt att kommunicera över generationsgränser, till exempel SMS och MMS från barnbarn. De användningsfall där ippi tillfört störst värde är då aktiviteten varit hög och användarna nära dagligen erhållit uppskattade personliga hälsningar och vykort från familj och vänner.

Anpassningar

Utveckling och anpassning av ippi-lösningen har genomförts för att förenkla handhavande och individualisera lösningen efter egen förmåga och behov. En ny kvittens tjänst för säkrare meddelandekommunikation syftar till att skapa trygghet för avsändaren. Utökad möjlighet att nå ippi via e-post har utvecklats för att enklare kunna dela upplevelser med anhöriga på distans. Vidare har nya tjänster utvecklats som syftar till att stimulera ippi-användning och användare, samt stödja utgående meddelandetrafik. Den utveckling som skett har framförallt handlat om anpassningar av innehåll och nya tjänster, utveckling baserad på ippi-mjukvara. Inom ramen för projektet har det inte varit möjligt att genomföra några större ändringar av hårdvara.

Målgrupp

Ippi som kommunikationsprodukt har i projektet visat sig tillföra störst värde för individer som inte redan använder mobiltelefon och dator utan behöver ett enklare kommunikationsmedel. Ofta handlar det om äldre personer men målgruppen kan även utgöras av stroke-drabbade personer oavsett ålder. Yngre individer med datorvana ansåg att de redan kommunicerar tillfredsställande via datorn. I projektet har vi även sett att ippi öppnar och vidgar hemmets väggar i något större utsträckning i de fall då användarens boendesituation och vardag är socialt begränsad.

Ett fåtal av de deltagande ippi-användarna lider av demenssjukdomar i olika stadier. En kvinna vars tillstånd försämrats avsevärt under projektet kunde inledningsvis hantera ippi men att lära nytt försvårades under projekttiden. Långt gången demenssjukdom gjorde det svårt,

både avseende användande och deltagande i testgrupp. Däremot har det framkommit att kommunikationsformen via bild och tillhörande ljud lämpar sig väl för en person som har en demenssjukdom. Bekanta motiv och röster är lättillgängligt och uppskattas mycket av en användare med demenssjukdom. Vårdpersonalen på demensboendet bekräftar att kommunikation via ippi kan fungera bättre än telefonsamtal när demenssjukdom försvårar ett vanligt samtal. Även individer som lider av afasi har haft stor glädje av kommunikation via tv-mediet med bild och ljud.

Ippi inom anhörigvården

För närstående var det största värdet av att använda systemet att ippi öppnade hemmets väggar och blev en social aktivitet som skapade delaktighet i samvaron med övriga familjemedlemmar. Att kunna ta del av text och bilder från nära och kära var något som var underhållande och stimulerande. För de anhöriga var det största värdet att det blev lättare att kommunicera då man kunde skicka meddelanden och svara på dem vid olika tillfällen. Tröskeln att kommunicera sänktes av att detta minskade på kraven då man hörde av sig. Systemet beskrevs vidare som ett enkelt och kraftfullt sätt att dela med sig av upplevelser, även till den som inte kan vara på plats. Ippi-systemet beskrevs även som en sambandscentral i familjen som kunde bidra till att förstärka det stödjande nätverket kring den närstående.

Diskussioner har förts kring att använda ippi-lösningen för att påminna och informera om dagliga aktiviteter, exempelvis hemtjänstbesök eller tid hos tandläkaren. Ippi är en öppen kommunikationslösning vilket medför att utomstående aktörer enkelt kan nå en ippi med information från sin dator eller mobiltelefon. I detta projekt har koppling till anhörigkonsulent och kontakt på AHR undersökts. Men hemtjänsten har ej involverats då det fallit utanför projektets genomförande, bland annat på grund av en geografiskt spridd projektgrupp.

Diskussion av projektet och dess resultat

Projektet har uppfyllt sina mål och producerat intressanta resultat på flera områden. Man har fått igång en regelbunden vardagsanvändning av systemet hos testfamiljerna vilket har varit nödvändigt och ovärderligt för projektet. Genom att deltagarna själva använt ippi hemma utifrån sina egna behov och sin egen uppfattning om hur systemet ska användas har projektet fått bred och varierande feedback från verklig användning. Detta måste betraktas som ett mycket lyckat utfall, särskilt som flera av de deltagande närstående på grund av demenssjukdom och andra sjukdomstillstånd haft extra svårt att ta till sig den nya tekniken. Deltagarna har bidragit med synpunkter på handhavandet,

kontrollens utformning, samt existerande och framtida tjänster. Detta ger InView väl grundade användningsexempel som illustrerar ippi styrkor.

Projektet har förfinat bilden av vilka målgrupper ippi passar för. Man har också arbetat med möjligheter att anpassa ippi till olika typer av användargrupper genom att skapa olika användarlägen.

Delar av den feedback man fått in från användare har tillämpats: förenkling av handhavande, möjligheter att anpassa ippi till individen, säkrare kommunikation med kvittens, samt tjänster som syftar till att aktivera den närstående och främja tvåvägskommunikation.

Projektets genomförande har anpassats till de många praktiska omständigheter som har uppstått i anslutning till anhörigvårdarproblematiken för att uppnå bästa och bredast möjliga resultat.

Behov och anpassningar av ippi-systemet

Möjligheten att anpassa ippi till olika användargrupper gör det möjligt för fler att använda ippi. Kraven på att hantera ett komplext gränssnitt minskar och det blir även möjligt att använda systemet högre upp i åldrarna. Åldrandet är att betrakta som en process där olika förmågor och funktioner förändras över tid. Denna förändring varierar från individ till individ, men vid någon tidpunkt kommer de flesta av våra fysiska och kognitiva förmågor att påverkas.

Till exempel förändras den tid det tar för oss att bearbeta information (McDowd & Shaw, 2000), vår uppmärksamhet och vår förmåga att sortera bort irrelevant information (Becker, 2005). Minne för episoder och händelser (Nilsson et al., 1997), arbetsminne (Czaja, 1996), spatial förmåga (Salthouse, 1982) och spatial minne försämras även vid någon tidpunkt av åldrandet (Light & Zelinski, 1983).

Eftersom äldre personer får svårare att sortera ut relevant information från ett komplext gränssnitt kommer ippi-lösningens ansats med flera användarlägen att underlätta användandet för denna målgrupp. Vidare stödjer systemet även en designansats som grundar sig på att man utvecklar med fokus både på variationer mellan och inom individer (Gregor, Newell & Zajicek, 2002).

Genom att tillhandahålla flera användarlägen kan systemet anpassa sig efter åldrandeprocessen och efter olika individer. Ippi-gränssnittet med sina olika användarlägen och ikoner innehåller även minnesledtrådar och kontextuell information, vilket underlättar användandet för en äldre målgrupp (Sjölinder, 2006).

Användning och målgrupper

Målgruppen för ippi är stor och heterogen på flera sätt. Dels är gruppen av personer som behöver anhörigvård eller annat stöd mycket varierande i ålder, sjukdomsproblematik och teknikerfarenhet, dels är de anhöriga som står för vården om möjligt en ännu mer heterogen grupp. Med den här typen av målgrupp är det omöjligt att arbeta mot behoven hos varje enskild individ. Ett sätt att angripa detta är att designa och utveckla för s.k. typanvändare, eller personas (Cooper, 1999), där man skapar en mindre uppsättning användare med olika behov och förutsättningar. Syftet med detta är att göra arbetet tydligare.

InView har arbetat på ett liknande sätt för att få fram de olika användarlägena för ippi. Grundtanken är att de närstående vanligtvis har mindre erfarenhet av teknik och ofta även medicinska problem som försvårar. Därför har man skapat ett enkelt användarläge med få funktioner och minimal möjlighet till avancerade inställningar för att minska missförstånd och förenkla handhavande. Ett mer avancerat användarläge har skapats för anhöriga där större möjlighet till inställningar, såsom administration av adressboken och justering av ljudnivå samt meddelandesignal finns tillgängligt.

Kopplingen mellan ippi och mobiltelefon gör att ippi blir tillgänglig för majoriteten av den svenska befolkningen då 93 procent av svenskarna har en mobiltelefon (Findahl, 2009). Med e-post som komplementär sätt att skicka meddelanden till ippi täcks en ännu större del av befolkningen in då 95 procent använder e-post åtminstone då och då (Findahl, 2009).

Ippi som stöd för anhörigvård

Social isolering är ett stort problem för många äldre. Till följd av pensionering och förändrade sociala förutsättningar minskar många människors sociala kontakt när man blir äldre (Östlund, 1999). Kontakter med tidigare arbetskolleger minskar och till följd av fysiska förändringar blir det svårare att ta sig ut och träffa vänner. Möjligheter att kommunicera med vänner och anhöriga via olika tekniska lösningar kan minska isoleringen och bidra till att de sociala nätverken blir utökade (McConatha, 2002).

Det finns tekniska lösningar som syftar till att skapa en känsla av närvaro, det vill säga att den äldre på olika sätt får ta del av barn och barnbarns vardag. Till exempel har Mynatt et al. (2001) föreslagit ett koncept som bygger på digitala fotoramar där ramen ändras baserat på sensorinformation. Syftet är att förändringarna i ramen ska förmedla

information om den frånvarande personens vardag och om hur han eller hon har det. De Ruyter and Pelgrim (2007) har också föreslagit ett liknande system där syftet är att skapa närvaro via sensorinformation. Detta system baserar sig på sensordata från den äldre med avsikten att skapa närvaro genom att spegla dennes vardag. Systemet presenterar automatiserade dagböcker i en ram hemma hos barn eller anhöriga som bor på en annan ort än den äldre. Detta arbete visade att system som detta bidrar till en ökad känsla av samhörighet mellan äldre och deras barn.

Dessa sensorbaserade system, som har som syfte att förmedla närvaro, saknar dock den aktiva kommunikationskomponenten. Det vill säga att aktivt välja ut och dela med sig till varandra av betydelsefulla händelser i sin vardag. En av ippi-systemets fördelar är just denna möjlighet. Vidare stödjer hela konceptet med sin enkla användning ett synsätt där även den äldre personen är en aktiv part och inte bara en mottagare av information. Genom att hanteringen av text, bild och ljud är enkel kan den äldre vara delaktig på lika villkor i kommunikationen. Plaisant et al. (2006) har just lyft fram vikten av att kunna dela närheten i båda riktningarna i ett system där både den äldre och de anhöriga bidrar med information och kommunikation. Många system som finns är antingen system som visar hur den äldre mår eller ger den äldre inblick i barn och barnbarns vardag. Det viktiga är dock att skapa en känsla av samhörighet och delaktighet i varandras liv på ett sätt där alla parter bidrar aktivt.

Många anhörigvårdare har svårt att hitta den tid som behövs för att hinna med både eget liv, arbete och vård av närstående. De har därför inte alltid möjlighet att med framförhållning sätta sig in i de möjligheter till stöd för dem själva och vård för deras närstående som finns tillgängliga. Därför initieras olika typer av vård, till exempel utökad hemtjänst, ofta i samband med en kris snarare än som ett resultat av planering (Salvage, 1995).

Om ippi i framtiden kan bli ett sätt att förmedla information och kontakt till vårdinstanser kan detta göra det lättare för anhörigvårdare att i lugn och ro skaffa den information som behövs innan kriser uppstår (Hanson, 1999).

Referenser

- Becker, S. A. (2005). E-Government Usability for Older Adults. *Communications of the ACM*, 48 (2), 102-104.
- Cooper, A. (1999). *The Inmates are Running the Asylum: Why High Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore Sanity*. Sams, Indianapolis.
- Czaja, S. J. (1996). Aging and the acquisition of Computer Skills. In W. A. Rogers, A. D. Fisk, & N. Walker (Eds.). *Aging and Skilled Performance – Advances in Theory and Applications*. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.
- de Ruyter, B., & Pelgrim, E. (2007). Ambient Assisted-Living Research in CareLab. *Interactions*, July and August 2007, 30-33.
- Findahl, O. (2009). *Svenskarna och Internet*. Rapport från World Internet Institute, www.wii.se.
- Gregor, P., Newell, A. F., & Zajicek, M. (2002). Designing for Dynamic Diversity: interfaces for older people. *Proceedings of the fifth international ACM conference on Assistive technologies* (pp. 151-156). New York: ACM Press.
- Hanson, E. J., Tetley, J., Clarke, A. (1999). A Multimedia Intervention to Support Family Caregivers. *The Gerontologist* 39(6), 736-741.
- Light, L. L., & Zelinski, E. (1983). Memory for spatial information in young and old adults. *Developmental Psychology*, 19, 901-906.
- McConatha, D. (2002). Aging Online: Toward a Theory of e-Quality. In R. W. Morrell (Ed.), *Older Adults, Health Information, and the World Wide Web* (pp. 21-41). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- McDowd, J. M., & Shaw, R. J. (2000). Attention and Aging: A Functional Perspective. In F. I. M, Craik, & T. A. Salthouse (Eds.). *The Handbook of Aging and Cognition*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mynatt, E. D., Rowan, J., Jacobs, A., & Craighill, S. (2001). Digital Family Portraits: Supporting Peace of Mind for Extended Family Members. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, CHI'01* (pp. 333-340). New York: ACM Press.
- Nilsson, L.-G., Bäckman, L., Erngrund, K., Nyberg, L., Adolfsson, R., Bucht, R., Karlsson, S., Widing, M., Winblad, B. (1997). The betula prospective cohort study: memory, health and aging. *Aging, neuropsychology and cognition*, 1, 1-32.

Plaisant, C., Clamage, A., Huchinson, H. B., Bederson, B. B., & Druin, A. (2006). Shared Family Calendars: Promoting Symmetry and Accessibility. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 13 (3), 313-346.

Salthouse, T. A. (1982). *Adult cognition: An experimental psychology of human aging*. Springer-Verlag, New York.

Salvage, A. (1995). *Who will care? Future prospects for family carers of older people in the European Union*. County Dublin, Ireland: European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions.

Sjölinder, M. (2006). *Age-related cognitive decline and navigation in electronic environments (2006)*. Doctoral Thesis in Psychology at Stockholm University, ISBN 91-7155-268-5. SICS Dissertation Series, nr 43, ISRN SICS-D—43—SE, ISSN 1101-1335. US-AB, Kista 2006.

Östlund, B. (1999). *Images, Users, Practices – senior citizens entering the IT-society*. KFB-Rapport 1999:9.

