

ACTION-tjänsten i hyresgästernas tv

– en förstudie



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2010

Författare: Stefan Aldén, Peter Abdelmassih Waller och Lennart Magnusson.

Med bidrag från Jan Hardebrant och Staffan Skeppe

Ansvarig handläggare: Raymond Dahlberg

Ansvarig informatör: Magdalena Marklund

Omslagsfoto: Bildarkivet

Tryckeri: Mixi Print AB, Olofström

Upplaga: 1 000 ex

Formgivning: Ordförrådet AB

ISBN: 978-9186633-05-9

Artikelnummer:

10367

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

Den kan också beställas i alternativa format från HI.

Stefan Aldén, Peter Abdelmassih Waller
och Lennart Magnusson

Med bidrag från Jan Hardebrant och Staffan Skeppe

ACTION-tjänsten i hyresgästernas tv

– en förstudie

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning.....	5
1.1 Definitioner.....	7
2. Bakgrund.....	8
2.1 ACTION-tjänsten.....	8
2.2 Dagens teknik i ACTION-tjänsten.....	10
2.3 Utvärderingar av ACTION-tjänsten	10
2.4 Byggebos fastighetsnät	11
2.5 Interaktiv tv för äldre	12
3. Syfte.....	13
4. Metod och genomförande.....	14
5. Resultat från teknikundersökningen	16
5.1 ACTION:s tv gränssnitt	16
5.2 Alternativ 1 – ACTION via tv:n.....	17
5.3 Alternativ 2 – ACTION i tv:n.....	17
5.4 Resultat från fälttestning – ACTION via tv:n	19
6. Intervjuresultat rörande ACTION-tjänsten.....	20
6.1 Äldre, anhörigvårdare och personal.....	20
6.2 Fastighetsbolag.....	24
7. Ekonomiska aspekter.....	26
8. Diskussion	28
8.1 Förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via hyresgästers egen tv.....	28
8.2 ACTION via tv:n.....	28
8.3 ACTION i tv:n.....	29
8.4 Utvecklingspotential	29
9. Slutsatser	31
Referenser.....	32

Sammanfattning

Med en ökad andel äldre så ökar också antalet personer i behov av hjälp och stöd. I takt med att den offentliga vården och omsorgen inte har möjlighet att upprätthålla samma omfattning på äldreomsorgen som tidigare så ökar också anhörigas insatser. En fjärdedel av all vård och omsorg för äldre ges av anhöriga med litet eller inget stöd alls från samhället. Med stöd av forskningsmedel från EU och Svenska forsknings- och utvecklingsfinansiärer har ACTION-tjänsten (Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older people's Needs) utvecklats för att ta tillvara det moderna informationssamhällets möjligheter och att öka äldre och deras anhörigas sociala delaktighet och tillgång till e-tjänster.

ACTION-tjänsten är en IT-baserad stödtjänst för äldre och deras anhöriga i det egna hemmet. Tjänsten består av lättillgänglig samlad information om vård, omsorg och stöd i det dagliga livet, möjlighet till kontakt med andra i samma situation och vård- och omsorgspersonal via bildtelefon samt utbildning och handledning för användarna och personalen. Parterna i denna studie har identifierat IP-nätverk och hyresgästernas egen tv som en möjligheten att kunna erbjuda ACTION-tjänsten till fler användare till en lägre kostnad än idag.

Syftet med studien är att undersöka tekniska och ekonomiska förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via Byggebos IP-nätverk och hyresgästernas egen tv samt över öppna IP-nätverk till äldres tv i deras boende. Vidare är syftet att kartlägga hur ACTION-användare ser på utvecklingspotentialen i ACTION, ge förslag på tekniska lösningar och kartlägga möjliga kostnadsbesparingar.

Fokusgruppsintervjuer har genomförts med äldre, anhörigvårdare och personal som använder eller jobbar med ACTION. Intervjuer har genomförts med äldreomsorgschefer, representanter för fastighetsbolag och personal vid ACTION Caring och TeliaSonera. Företrädare för olika företag som arbetar med teknik som kan vara intressant för studien har besökts.

Resultatet visar att det är tekniskt möjligt att leverera ACTION-tjänsten via hyresgästernas egen tv, billigare än dagens lösning. Däremot är det mera osäkert om det är den lösning som användarna av tjänsten skulle föredra. Det är emellertid alltid svårt att fråga människor om tekniska lösningar utan att kunna visa något konkret.

Det finns emellertid stor efterfrågan på fortsatt utvecklingen av ACTION-tjänsten och kompletterande tjänster. Högst prioritet har möjlighet till bildtelefonkontakt med barn och barnbarn. Möjlighet till kommunikation via bildtelefon med samhällets olika institutioner såsom sjukvård och apotek efterfrågas liksom ytterligare informations- och utbildningsprogram, föreläsningar och seminarier samt möjligheten att kunna erbjuda information till hyresgästerna och kunna kommunicera med dem via bildtelefon.

Därför är det viktigt att:

- gå vidare med pilotstudier med äldre och deras anhörigvårdare och låta dem få möjlighet att testa ACTION via den egna tv:n.
- fortsätta utveckla innehållet i ACTION-tjänsten och att integrera kompletterande tjänster.

1. Inledning

Andelen äldre ökar stadigt och med det så ökar också andelen personer med behov av vård och omsorg. En femtedel av de personer som är över 65 år behöver hjälp och stöd i det dagliga livet minst en gång i veckan eller mer. Merparten, tre fjärdedelar av denna hjälp och stöd ges av anhöriga (Johansson, 2005) och en fjärdedel av dem som är 55 år och äldre hjälper och stödjer en närstående (Szebehely, 2006). Anhöriga, oftast make/maka eller barn gör allt större insatser. Samhällets resurser räcker inte till för att kunna upprätthålla samma nivå på vård och omsorg till äldre som tidigare och samhällets vårdpolicy har också alltmer fokuserat på 'åldrande i hemmet', vilket i praktiken innebär vård i hemmet (Sundström et al, 2008). Det innebär att många äldre bor ensamma eller tillsammans med make/maka eller partner. När någon av makarna får en kronisk sjukdom så blir det den andra maken/partnern eller barnen som ger merparten av all den hjälp och stöd som den vårdbehövande behöver med lite eller inget stöd från samhället (Socialstyrelsen, 2009a). Från den 1 juli 2009 är det enligt Socialtjänsten en skyldighet för kommunerna att erbjuda stöd till anhöriga till äldre, långvårdiga sjuka och personer med funktionsnedsättning.

För de flesta anhöriga är det ett självklart val och det ger dem en stor tillfredsställelse att kunna hjälpa sina nära och kära (Nolan et al, 1996). För att kunna göra det på ett bra sätt som inte blir för betungande för dem behöver de information, utbildning och stöd. ACTION har sedan tidigare visat sig erbjuda sådana förutsättningar (Magnusson, et al 2002; Magnusson et al 2005).

De äldre blir lätt isolerade i sin situation och kan uppleva ensamhet och nedstämdhet. Det i sin tur kan också leda till otrygghet och osäkerhet (Kristensson Ekvall, 2004). Många av de hyresgäster som kontaktar bovärdar och servicepersonal gör det för att få sällskap och någon att tala med. Behoven hos äldre och deras anhängigvårdare varierar mellan individer och ser olika ut i vid olika tidpunkter (Nolan et al, 1996). Gemensamt är emellertid att de efterfrågar information, utbildning och stöd (Magnusson & Hanson, 2004). När det gäller information och utbildning så handlar det om:

- kunskap om praktisk omvårdnad och omsorg i det dagliga livet för att kunna vårda sin anhörige.
- kunskap om den anhöriges sjukdom, omvårdnadsproblem och behandling.

- vad det finns för samhällsstöd att få, t.ex. socialt stöd, ekonomiskt bistånd, tekniska hjälpmedel, bostadsanpassning och vart man vänder sig för att få det.
- strategier och färdigheter för att bemästra situationen och kunna planera framåt.

När det gäller stöd så handlar det om:

- att ha någon förstående person att tala med.
- tillgång till avlösning.
- praktisk hjälp med instrumentella och personliga aktiviteter i det dagliga livet.
- anpassningen av hemmiljön utifrån individuella behov (Magnusson & Hanson, 2004; Magnusson, 2005).

Det vanligaste förekommande stödet till äldre är larm, tekniska hjälpmedel, matleveranser, hemtjänst, dagverksamhet, korttidsboende och särskilt boende (Socialstyrelsen, 2009b). De vanligaste formerna av stöd till anhängvårdare är avlösning i olika former såsom avlösning i hemmet, på dagverksamhet och i korttidsboende samt anhänggrupper som träffas oftast en gång i veckan (Socialstyrelsen, 2009b). Omfattningen av stödet till de äldre har inte ökat i takt med det ökade antalet äldre. Stödet till anhängvårdare är en relativt ny företeelse och är fortfarande mycket begränsat i sin omfattning. Detta leder till att äldre och deras anhängvårdare upplever ensamhet och isolering och Socialstyrelsen har uppmärksammat kommunerna om att åstadkomma mera socialt innehåll i det dagliga livet för de äldre (<http://www.socialstyrelsen.se/aldre/boendeochstod/socialt innehall>).

För många äldre är tv:n en viktig kontakt med omvärlden (Ernfridsson, 2003). Det har hittills varit få äldre som haft tillgång till Internet även om de äldres internetanvändning ökar ständigt. Idag har drygt hälften i åldersgruppen 65–74 år tillgång till Internet och närmare en fjärdedel i åldersgruppen 75–84 år (SCB, 2008). Det moderna informations-samhället ger goda möjligheter till att erbjuda information, råd och stöd på distans samt att kommunicera människor emellan via e-post och bildtelefon. I Sverige liksom i övriga EU-länder framhålls betydelsen av social delaktighet och att det är en rättvisefråga att också äldre, personer med funktionsnedsättning och andra utsatta och ofta exkluderade grupper ska ha tillgång till de tjänster som det moderna informations-samhället erbjuder (Hanson et al, 2009).

Med införandet av digital tv i Sverige så ökar möjligheterna att erbjuda interaktiva tjänster direkt till hemmen för både anhängvårdare och äldre. TeliaSonera har sedan sin IP-tv-lansering på kort tid fått flera hundra tusen användare som har anslutning av tv:n via internet. I

samband med denna utveckling har Telia också utvecklat andra former av tjänster som interaktiva spel.

När det gäller användning av modern informations- och kommunikationsteknologi så finns det en del användarvänliga hemsidor på Internet som vänder sig till anhörigvårdare och äldre. Dessa är vanligen utformade av stora frivilligorganisationer i engelsktalande länder och därför svårtillgängliga för äldre svenska anhörigvårdare (Hanson et al, 2009). Projekt pågår emellertid nu att utveckla en svensk Anhörigportal. Det har tills nyligen inte funnits några tjänster utöver ACTION-tjänsten som varit anpassade för kommunikation mellan hem och vård- och omsorgspersonal via bildtelefon. ACTION-tjänsten är unik genom att den kombinerar användarvänliga informations- och utbildningsprogram och möjlighet till enkel bildtelefoni av god kvalitet med tillgång till särskild personal med hög kompetens inom äldrevård och anhörigstöd (Magnusson et al, 2002).

I denna förundersökning föreslås en anpassning av den teknik som används i ACTION-tjänsten för att kunna leverera tjänsten via Byggebos (Byggebo, 2010) IP-nätverk (och andra IP-tv-nätverk) till hyresgästernas egen tv. Härigenom skulle det kunna gå att vidareutveckla tjänsten för att kunna åstadkomma en tjänst som till ekonomiskt fördelaktiga villkor lätt kan spridas till många äldre nationellt och internationellt. En tjänst för att:

- stärka de äldre och deras anhöriga i sin förmåga till egenvård och anhörigomsorg.
- bidra till ökad livskvalitet genom att bland annat förebygga ohälsa och motverka upplevelsen av ensamhet och isolering.
- bidra till ökad upplevelse av trygghet och säkerhet.
- öka den sociala delaktigheten.

1.1 Definitioner

De ACTION-användare som den nuvarande ACTION-tjänsten vänder sig till är äldre människor med kroniska sjukdomar och anhörigvårdare. För att förenkla språkbruket använder vi fortsättningsvis termen **äldre** för att beteckna äldre människor med kroniska sjukdomar. Med Set-Top box i denna förstudie avses den digitalbox som placeras mellan IP anslutningen och tv:n, dvs i triple play-lösningar placeras den mellan modemmet och tv:n.

2. Bakgrund

2.1 ACTION-tjänsten

Baserat på den prototyp som utvecklades under EU-forskningsprojektet ACTION (Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older people's Needs) har en tjänst för äldre och deras anhörigvårdare utvecklats vid Högskolan i Borås i samverkan med Borås Stad och Västra Götalandsregionen, med ekonomiskt stöd från Socialdepartementet, KK-stiftelsen, Vårdalstiftelsen, ÄldreVäst Sjuhärad, Stiftelsen Curamus och Hjälpmedelsinstitutet. ACTION-tjänsten var från början

främst utvecklad för att vara ett stöd till anhörigvårdare, men har med tiden på önskemål av användarna och de medverkande kommunerna utvecklats till att också bli ett egenvårdsstöd.

Redan när forsknings- och utvecklingsarbetet påbörjades fanns en medveten strategi att testa, förändra och förbättra med hjälp av synpunkter ifrån användare. Utvecklingen och utvärderingen sker tillsammans med äldre, deras anhörigvårdare och vård- och omsorgspersonal. Detta gav med tiden



ACTION-café,
Oskarshamn

en av användare mycket uppskattad tjänst vad gäller gränssnitt, innehåll och funktion. Denna tjänst går under namnet ACTION-tjänsten och finns idag i 25 kommuner i Sverige och har ungefär 300 användare.

ACTION-tjänsten består funktionellt av:

- informations- och utbildningsprogram, ACTION-programmen som anhörigvårdarna har tillgång till i det egna hemmet. Program om vård och omsorg i det dagliga livet, hur anhöriga och äldre lättare ska kunna bemästra det dagliga livet, vilken hjälp och stöd som finns i samhället samt tekniska hjälpmedel.
- gymnastik- och avslappningsprogram.
- program för stimulering av de kognitiva funktionerna såsom Mini-Lexia och interaktiva spel såsom ACTION-pet; en anpassad version av alfabet som spelas mellan två ACTION-användare samtidigt som de är uppkopplade via bildtelefon.
- ett levnadsberättelseprogram där användarna kan skriva in sin historia och illustrera med foton.
- inspelade föreläsningar om vård och omsorg och hjälp och stöd.

- en samtalscentral benämnd ACTION-centralen, som bemannas med erfaren personal inom vård och omsorg för äldre från den egna kommunen eller i samarbete med andra kommuner. Personalen ger information, råd och stöd och medverkar till att skapa och underhålla informella stödnätverk mellan användarna både via Internet och fysiska möten.
- en bredbandsansluten dator med bildtelefon (ACTION-station) med vilken anhängvårdarna och äldre från det egna hemmet kan kontakta varandra och vård- och omsorgspersonal som har ACTION-utrustning. internet, e-post och ett ordbehandlingspaket ingår också.
- utbildning och stöd till anhängvårdarna i användningen av ACTION-tjänsten vilket ges av ACTION-centralens personal.



Åsa och Ulrika, personal i ACTION-centralen i Oskarshamn som samtalar med en ACTION-användare.

I tjänsten ingår utbildning och handledning för personalen i kommunen, kommunikationen, leverans och installation av utrustningen samt vård-, omsorgs- och teknisk support. Personalen i de kommuner eller verksamheter som använder ACTION-tjänsten har tillgång till 80 timmars utbildning och handledning som efter examination leder fram till ett specifikt ACTION-certifikat. I samband med start av ACTION-tjänsten i en ny verksamhet får organisationen som en del av tjänsten också konsultstöd för att upprätta en implementeringsplan och en utvärderingsplan.

2.2 Dagens teknik i ACTION-tjänsten

Den tekniska infrastrukturen för tjänsten består av en serverpark som innehåller:

- en server för Oracledatabasen med informations- och utbildningsprogrammen och levnadsberättelseprogrammet.
- en server för webbprogram som hanterar användaraccess och som styr att endast behöriga användare kommer in i systemet.
- en streamingsserver med instruktionsfilmer, animationer och gymnastikprogram.
- en MXM-server från VCON för att administrerar användarnas bildtelefoni.

I ACTION-tjänsten ingår en PC, med DVD-spelare med ACTION-klientprogram som bygger VCONs programvara och Cisco VPN samt:

- MiniLexia: viktig i rehabilitering av stroke och demensdrabbade och i utbildningen av blivande ACTION-användare.
- ACTION-pet, ett interaktivt Alfapet som spelas över bildtelefoni mellan två användare.
- ordbehandlingsprogram.
- tillgång till Internet och webmail.

För kommunikationen ingår ADSL, 2 MB. För säkerheten används brandväggs- och antivirusprogram samt VPN, Virtual Private Network. Det är en teknik för att kryptera informationen över internet så att den inte är läsbar för andra än sändare och mottagare.

2.3 Utvärderingar av ACTION-tjänsten

ACTION-tjänsten har utvärderats med positivt resultat (Magnusson et al., 2005, Hägglund 2008, Sennemark 2008a, Sennemark 2008b, Widegren 2008). Resultaten i korthet visar att ACTION-tjänsten bidrar till ökad kvalitet i det dagliga livet genom ökad självständighet och oberoende, ökad beredskap att ge vård och stöd, rikare tillvaro och ökad gemenskap. Tjänsten bidrar också till minskad ensamhet och ökad social delaktighet genom ett informellt supportnätverk mellan de deltagande användarna och genom tillgång till de vinster som IT och det moderna informationssamhället erbjuder. Vidare bidrar tjänsten till att utveckla nya innovativa sätt att arbeta i vård och omsorgsarbete och ökad arbetstillfredsställelse. På sikt kan det underlätta rekryteringen av ny personal.

2.5 Interaktiv tv för äldre

Det finns andra lösningar som idag använder tv-skärmen och fjärrkontroll som gränssnitt mot användaren. Joice (myJoice, 2010) är en ren bildtelefonitjänst som använder tv-skärmen tillsammans med en datorbox med en webbkamera. Det speciella här är det enkla användargränssnittet som styrs med en fjärrkontroll. Joice finns även som program att användas från en PC. Ippi (ippi, 2010) som utvecklades av Inview är en mobiltelefonlösning till tv:n som gör att användaren genom en fjärrkontroll kan ta emot text, stillbilder och video från mobiltelefoner, samt själv skicka inspelat tal och SMS. Detta är tänkt att förenkla kommunikationen mellan t.ex. äldre och deras släktingar samt vård och omsorgspersonal. Gränssnittet är designat för att vara enkelt att använda. Ett tredje exempel, som ännu inte finns som en tjänst är ett system där barnbarn kan fjärrstyra en dator för att visa foton på tv-skärmen för t.ex. mormor. Med det fick Frida Löfqvist från KTH ett pris i en programmeringstävling (Ny Teknik, 25 februari 2009).

3. Syfte

Syftet med denna förstudie är att undersöka tekniska och ekonomiska förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via Byggebos IP-nätverk och hyresgästernas egen tv samt över andra öppna IP-nätverk till äldres tv i deras boende. Vidare är syftet att kartägga hur ACTION-användare ser på utvecklingspotentialen i ACTION samt ge förslag på modifierade tekniska lösningar.

4. Metod och genomförande

Förutom tester i ACTION Carings egen testmiljö har också två tester genomförts i Byggebos nätverk med att leverera ACTION-tjänsten via tv:n. Vid första tillfället i ett kontor i Byggebos kundcenter och andra gången i en av Byggebos lägenheter. ACTION-utrustningen bestod av följande:

- ACER Veriton L670G utrustad med den senaste versionen av ACTION och med Cisco VPN klient.
- Logitech 9000 Pro webbkamera
- Logitech extern mikrofon för ljudkortsanslutning
- Logitech externa högtalare
- Trådlöst tangentbord och mus

ACTION-utrustningen kopplades till tv:n via en VGA kabel och digitalboxen via en scartkabel. För att titta på tv väljs kanal EXT-1 på tv:n och för att komma åt datorsignalen byter man från EXT-1 till PC-ingången på tv:ns kanaler. Genom de externa högtalarna kan användaren höra när bildtelefonen ringer.

Företrädare för olika företag som arbetar med teknik som är intressant för studien har besökts. De företag som besökts är Philips, Tandberg, Intel, Motorola (f.d. Kreatel) och Hälsans nya hem. De flesta av dessa har någon form av satsningar eller marknadsbevakningar av vård- och omsorgsmarknaden. Tekniken har också diskuterats med personal vid ACTION Caring och TeliaSonera Sverige. Totalt har diskussioner med ett femtontal anställda från dessa företag genomförts.

Information på Internet har granskats under projektet. Det har omfattat en allmän granskning om teknik och andra produkter som adresserat samma marknad och använt/använder tv-skärmen som media plattform. Diskussioner har även förts med Hjälpmedelsinstitutet angående det pågående EU projektet MonAmi.

För projektet värdefull kunskap har inhämtats genom semistrukturerade intervjuer och samtal med:

- äldreomsorgscheferna i Oskarshamn kommun och Borås stad.
- marknads- och försäljningschefen på Byggebo.
- personal vid ACTION Caring och andra företag.

Datainsamling genom fokusgruppsintervjuer har genomförts med:

- äldre och anhörigvårdare som använder ACTION.
- anställda inom äldreomsorgen som jobbar med ACTION-centralen i Oskarshamns kommun samt Borås stad.

Det är användare och personal från Borås och Oskarshamn som har intervjuats. Borås är en kommun med lång erfarenhet i att använda ACTION och Oskarshamn en kommun med relativt liten erfarenhet av tjänsten. Oskarshamn bedriver ACTION i ett utvärderingsprojekt sedan våren 2008. ACTION-tjänsten i Borås, som numera är permanentad startade som ett försöksprojekt för mer än 10 år sedan. Antalet personer som intervjuats och deras roll framgår av tabell 1, nedan.

Antalet som har intervjuats i varje grupp

TABELL 1

Intervjugrupp	Antal personer
Anhörigvårdare	12
Äldre	3
Personal från ACTION-central	5
Äldreomsorgschefer	2
Fastighetsbolagets företrädare	1

Intervjuerna var semistrukturerade och en intervjumall användes för att leda samtalen. Intervjuerna spelades in på band och transkriberades. Dataanalysen har skett genom att sammanfatta och belysa likheter samt skillnader i svaren hos de olika respondenterna.

En styrgrupp med representanter för parterna har träffats sex gånger under förstudien. Under dessa möten redovisades läget av förstudiearbetet och de olika parterna kunde tillsammans styra förstudiearbetets gång. Styrgruppen bestod av ByggeBo (Jan Hardebrant, marknads- och försäljningschef och Mats Adelgren, tidigare VD), ACTION Caring (Lennart Magnusson) och TeliaSonera (Staffan Skeppe). Stefan Aldén har varit adjungerad till styrgruppens möten.

5. Resultat från teknikundersökningen

Som nämnts i förstudiens syfte studeras olika möjligheter att utveckla ACTION till att användas i tv:n. Det finns två olika lösningar för att med tillgänglig teknik kunna åstadkomma detta:

- **Alternativ 1 som benämns ACTION via tv:n.** Kan närmast beskrivas som nuvarande ACTION men med tv:n och fjärrkontroll som användargränssnitt.
- **Alternativ 2 som benämns ACTION i tv:n.** Här studeras möjligheterna till att utveckla ACTION för en Set-Top box.

Men innan dessa två alternativ beskrivs kommer vi att behandla ACTIONs tv-gränssnitt som är lika oavsett vilket alternativ som väljs.

5.1 ACTION:s tv-gränssnitt

tv:n är i de flesta hem en centralt placerad möbel med ett betraktningsavstånd som skiljer sig från den traditionella PC:n. Gammal som ung har lärt sig att styra dess funktioner med hjälp av en fjärrkontroll. ACTION-gränssnittet bör alltså vara anpassat för att användas med hjälp av fjärrkontroll. Förslagsvis kan det vara uppbyggt med enkla menyer med stor text som manövreras med fjärrkontroll. Troligtvis finns överlapp med dagens menysystem som är gjort för att vara enkelt att använda och lära.

ACTION innehåller många olika tjänster, från webbaserade till klientbaserade program, som kan behöva anpassas för att användas i tv:n. En möjlighet är att skapa två ACTION-versioner:

- En enklare version där enbart fjärrkontroll används.
- En mera komplett version med fjärrkontroll, trådlöst tangentbord och trådlös mus.

Till den enklare varianten kan troligtvis en enkel programmerbar universalfjärrkontroll användas både till tv-tittandet och till ACTION-tjänsten. Detta breddar målgruppen av användare.

5.2 Alternativ 1 – ACTION via tv:n

Detta alternativ innebär att använda tv:n som datorskärm till ACTION-PC:n, se bild. Det förutsätter att en modern tv med anslutningsmöjligheter för en PC används. Fjärrkontroll, trådlöst tangentbord och mus ansluts till datorn genom en IR mottagare. Genom att använda en dator är det möjligt att få tillgång till samtliga delar i ACTION-tjänsten. Datorn kopplas direkt till Internet. Det innebär att användaren kommer att ha en Set-Top box för "tv-tittandet" och en enkel dator för ACTION. Detta är en enkel lösning som lätt kan omsättas i praktiken. Fälttester med gott resultat har utförts, se 5.4 Fälttestning ACTION via tv:n.



ACTION via tv, alternativ 1.

5.3 Alternativ 2 – ACTION i tv:n

I alternativ 2 används IP-tv leverantörens Set-Top box och tv-nät för ACTION, se bild. Normalt är en Set-Top box begränsad till att enbart nå tv-leverantörernas servrar, och för att ACTION skall fungera behöver Set-Top boxen även tillgång till ACTIONs servrar. Dessutom ställs krav på samförstånd med teleoperatören som tillhandahåller IP-tv-tjänsten med programvara och support av Set-Top boxen.

Observera att vi inte behandlar det markbundna tv-nätet eller distributionsteknik som många kabel-tv-bolag använder där **alla** tv-kanaler skickas ut och mottagaren bestämmer vad som tas emot. Här är inte tvåvägskommunikation möjlig för tv-applikationen, som kan vara analog eller digital. Det innebär emellertid inte att den fiber eller kabel som används inte kan vara bärare av annan kommunikation. Ofta sänds även IP-trafik parallellt med tv-distributionen.

Generellt sett är Set-Top boxarna små datorer med ett operativsystem. I Telias nuvarande tjänst har den operativsystemet Linux. Med hjälp av en tillhörande fjärrkontroll styrs funktionerna via menyer på tv-skärmen. Boxen har också USB-portar där man t.ex. kan ansluta webbkamera, tangentbord, etc.

Det finns även Set-Top fabrikat med Microsoft Windows som operativsystem. De fungerar troligen på samma sätt som den Set-Top box som Telia använder idag. Det är något som ska utredas i det fortsatta arbetet.



ACTION i tv, alternativ 2.

Utvecklingsarbetet för att implementera ACTION i en Linux eller Microsoft Windows baserad Set-Top box skiljer sig åt. ACTION finns idag för Windows baserad PC. Det innebär att vissa delar av utvecklingsarbetet för en tjänst i Set-Top box miljö underlättas om den också har Windows som operativsystem.

Hittills har denna studie emellertid främst fokuserat på TeliaSoneras lösning med Linuxbaserad Set-Top box från Motorola. Det ska kunna vara möjligt att göra detta då Set-Top boxen har en funktion för att kunna åstadkomma access till Internet. Något som är nödvändigt då en del av ACTION-tjänsten består av databasinformation som idag nås med ett webbgränssnitt. Dagens Set-Top box har för lite minne (våren 2009) för att kunna hantera webbsidor. Det bör inte bli något bekymmer eftersom nya och betydligt kraftfullare boxar redan är under utveckling. I det följande finns listat den teknik som behöver undersökas och troligen vidareutvecklas för att kunna erbjuda ACTION som en IP-tv-tjänst:

1. Klargöra när den nya Set-Top boxen kommer att finnas tillgänglig och försäkra att den kommer att ha tillräckligt minne.
2. ACTION-tjänstens webbgränssnitt behöver omarbetas för att fungera i Set-Top boxen. Motorolas box har idag ett "utvecklingskit" för att stödja ett sådant arbete.
3. Finna och implementera någon form av lösning för att åstadkomma IP-säkerhet. För kommunikationssäkerheten används idag Cisco VPN. Det är inte idag möjligt att ha för Set-Top boxen.
4. Finna och implementera ett alternativ till Microsoft Windows Media Player. En del av materialet som används av ACTION-användare är animerade eller inspelade filmavsnitt som streamas. De är byggda för Microsoft Windows Media Player. Om en Linux Set-Top box används så krävs ett omfattande arbete då Microsoft Windows Media Player inte finns till Linux.
5. Finna, anpassa och implementera något bildtelefonisystem som fungerar tillsammans med Linux. I dagens ACTION-tjänst används VCONs system för bildtelefoni. Deras produkter är utvecklade för Windows miljöer och de har inga under utveckling för Linux.

Lexia, för vilken en licens ingår i ACTION-erbjudandet, finns endast som klientprogramvara. Lexia är en programvara som ägs av Logopedia. Det programmet finns varken som webbprogram eller för Linux. De har inga utvecklingsplaner idag för att ta fram sådana versioner. Detsamma gäller andra programvaror som ACTION-pet men här har ACTION Caring själva kontrollen då de själva utvecklat programmet.

5.4 Resultat från fälttestning – ACTION via tv:n

De tester som genomförts visar att lösningen med ACTION via tv:n fungerar bra. ACTION-applikationen och inloggning till bildtelefon servern och Oracle-servern fungerade utan problem. Ljudet blev bra och högtalarna fungerade bra även på normalt avstånd för "tv-tittande". Bilden blev också bra när kameran zoomats in.

Den enda nackdelen som identifierats är att användarna själva med sin fjärrkontroll måste byta kanal beroende av om de vill använda ACTION-tjänsten eller vill se på tv. Om användarna tittar på tv och de får ett bildtelefonsamtal i ACTION-tjänsten så kommer det inte upp automatiskt på tv-skärmen. De hör samtalet via högtalarna och önskar de svara på samtalet så måste de byta till PC-ingången på tv:n.

6. Intervjuresultat rörande ACTION-tjänsten

6.1 Äldre, anhörigvårdare och personal

Resultaten är redovisade i frågeområden. Svaren från anhörigvårdare och äldre har grupperats tillsammans. Personalen i kommunernas ACTION-central anges nedan som omsorgspersonal. Att anhörigvårdares och de äldres svar redovisas tillsammans är av två skäl. Det ena är att gruppen äldre varit så få som kommit till intervjutillfällena. Det andra är att i mångt och mycket har de båda grupperna samma åsikter.

ACTION i tv:n

De intervjuade var alla mycket positiva till ACTION-tjänsten men inställningen till att använda tv:n till ACTION var avvaktande. Intervjuerna med anhörigvårdarna och de äldre gick lite trögt till en början när tv:n kom på tal. Det rådde en tveksamhet till hur det skulle gå till. Det nämndes en oro för vad som händer när man ser på tv och det t.ex. ringer på bildtelefonen. En annan oro som framkom var att det inte är lika privat i vardagsrummet. En anhörig frågade om tv:n alltid måste vara påslagen. En viktig aspekt vid tolkningen av resultatet är att den här gruppen har haft förmånen att få lära sig datorn, ta del av internet och det moderna IT-samhället. De är stolta över kunskapen och vill inte vara utan sin dator.

Varefter diskussionerna pågick så väcktes ideer om vilka positiva effekter tv:n kan innebära. En är att då tv:n normalt sett är större så får man en större text vilket underlättar för synskadade. En användare som var rörelsehindrad såg fördelen i att kunna hantera ACTION med hjälp av en fjärrkontroll (det tar ibland för lång tid att hinna till tangentbordet att svara på ett samtal) ”med en fjärrkontroll kan jag som sitter i rullstol hinna svara i telefon”.

Omsorgspersonalen och omsorgscheferna kunde se betydande fördelar i att locka till sig nya användare som idag inte har någon kunskap om datorer. Även betydelsen av vad ett lägre pris för en sådan tjänst kan innebära för spridningen av ACTION togs upp. En undersköterska sa: ”Det måste finnas en lightversion så att du också når den privata marknaden”. Man måste säkert ha flera versioner av ACTION att erbjuda annars blir man förbisprungen av konkurrenter”. Även om det nästan inte är någon som tackat nej till ACTION så ser man möjligheter till en ökad spridning med tjänsten via tv. En nämnde att om det funnits

i Byggebos nät idag skulle de kunnat nå många fler anhörigvårdare. Övriga tankar som omsorgspersonalen tog upp var:

- Fördelen är att tv:n är en apparat som alla har och känner sig trygga med. Den finns också centralt i hemmet och då skulle kanske användas mer. De är också vana och känner sig trygga med att använda en fjärrkontroll.
- Det är viktigt med en lätt layout. tv:n startas med en fjärrkontroll en meny visas där valen kan vara att se tv, ACTION, komma ut på internet eller tala i bildtelefon. Man måste kunna utveckla enkla sätt att navigera t.ex. med färger eller att du trycker 1:a, 2:a etc.
- Ringer det medan man tittar på ett tv program måste det finnas möjlighet att inte svara utan att samtalet istället lagras som ett missat samtal.
- tv:n kan öppna dörrar för de som inte har PC vana. Det ligger rätt i tiden. Boxen måste i så fall ha USB portar så att de kan koppla dit egen utrustning som t.ex. digitalkamera.

Önskemål på utveckling och förändringar i ACTION-tjänsten

När det gäller förändringar och utveckling så tar anhörigvårdarna och de äldre upp ett antal punkter som ligger dem nära i vardagslivet, vilka listas nedan:

- att kunna använda ACTION i kontakter med andra än omsorgspersonalen såsom t.ex. sjukvård och apotek.
- ett önskemål från en äldre med synsvårigheter var att få ACTION-sidorna upplästa.
- att kunna ta emot massända program såsom streamade tjänster och flerpartsbildtelefoni (användarna i Borås har en gång i en försöks-sändning fått prova detta, då ett Luciatåg på ett äldreboende sändes direkt till alla användare vilket uppskattades mycket).
- nya informationsprogram om sjukdomar som t.ex. Parkinsons nämndes av många och kommer således högt upp på listan.
- att kunna koppla upp sig mot barnen via bildtelefon, en möjlighet de saknar och gärna vill få.

Personalen i ACTION-centralerna hade många ideer och tankar om vad som kan förbättras och utvecklas i ACTION. En del sammanfaller med tankarna från de äldre och anhörigvårdare. Ett sådant är fler samhällstjänster. Där angavs vinsterna med att få med landsting och primärvården. De menar att det skulle skapa trygghet och lugna många familjer. Anhörigvårdarna och de äldre vill gärna kunna tala med en sjuksyster. Det är inte samma sak som att tala med omsorgspersonalen. En svårighet att lösa är det ekonomiska där sjukvården kanske måste kunna ta

betalt för en tjänst som ACTION. Önskemål om andra samhällstjänster som t.ex. att kunna boka färdtjänst vid sin ACTION-terminal.

Vad gäller utvecklingen av programmen fanns ett antal konkreta förslag. De är:

- information om Parkinson, diabetes och hörselproblem
- att MiniLexia byts ut till det kompletta Lexia-programmet
- blodtrycksmätning och EKG via ACTION
- larm via ACTION
- uppläst text
- möjlighet till gruppsamtal
- att missade samtal lagrades även när PCn har varit avstängd
- möjligt för anhängvårdarna/de äldre att kommunicera med sina barn eller barnbarn
- att användarna kan installera ACTION på sin egen PC. Även om det fortfarande är en liten andel äldre som har PC vana så ökar den.

Omsorgscheferna – precis som de äldre, anhöriga och personalen ansåg att det skulle ha ett stort mervärde och vara värdefullt att få med andra parter såsom sjukvård och rehab. I Borås var så fallet i en försöksperiod i början när ACTION infördes. Det samarbetet lades ned när respektive enhet skulle börja betala för sin del. Ett citat från intervjuerna ger en bra beskrivning:

”En hel del gick också ut på att effektivisera hela organisationen i inledningskedet. Det var inte bara som stöd till den enskilde. Man skulle kunna ha videokonferenserna och vårdplaneringarna. Det byggde på att det var en samverkan mellan primärvård, rehabilitering och en kommunal. Det var grunden och det var jättespännande att hitta sådana förutsättningar samtidigt som det också kunde stödja närstående i rollen och att kunna vårda på hemmaplan”.

Det fanns inte så mycket som kom fram om det som fungerar mindre bra. Emellertid lyfte en del anhängvårdare och äldre samt personal fram att de ansåg att det fanns en del problem kring ADSL och kommunikationen. En anhängvårdare sa att det ibland kan vara svårt att hitta tillbaka till samma sida i ACTION-programmet som man tidigare läst.

Kommunens ambition och drivkraft för stöd till anhöriga

Dessa frågor har endast tagit upp till diskussion med kommunens personal, dvs omsorgschefer och personal i respektive kommuns ACTION-central. Synpunkter som nedan sammanfattats kommer från äldreomsorgschefer, om inte annat anges.

Äldreomsorgscheferna lyfte fram att inom äldreomsorgen är fokus på att förlänga boendet i hemmet, det man kallar kvarboendepincipen.

Inte minst nu, då det råder en stor efterfrågan på platser i särskilt boende. Att kunna fortsätta att leva i det egna hemmet är också en önskan de äldre och anhörigvårdarna själva har. Men utan stöttning klarar och orkar de inte alltid med det när familjesituationen ändras och hälsan vacklar. En äldreomsorgschef sa:

”Och fram för allt tror jag kvarboendet är den högsta önskan”. ”Det är en förändring att bli sjuk och då kunna få bo kvar hemma måste vara det de helst vill”.

Kommunens äldreomsorg sätter också ganska mycket fokus på att öka medinflytandet. Inte minst måste anhöriga tas med mycket mer i processen.

Det nämns också att den nationella satsningen med stimulansmedel för att hjälpa kommuner och forskning med att hitta nya vägar i äldreomsorgen haft en stor betydelse. Därigenom har det blivit möjligt för kommuner att prova nya hjälpmedel och tjänster som ACTION.

Beslut om en tjänst som ACTION ska ingå i kommunens utbud av äldreomsorgstjänster tas oftast i kommunfullmäktige. Budget och prövningsbeslut som påverkar om den enskilde ska kunna erhålla en tjänst som ACTION hanteras sedan praktiskt av omsorgsnämnderna och biståndsbedömare. Här kommer priset för tjänsten att spela in då man har årets ekonomiska ramar att hålla sig inom. Ett lägre pris för en tjänst som ACTION gör att tröskeln för att bevilja tjänsten till en anhörigvårdare blir lägre. Ett citat:

”Jag tror att man måste utveckla det också och hitta billigare lösningar om man ska komma upp i volymer”.

En annan aspekt för kommunen om de ska besluta om ACTION är att om man beslutat att erbjuda tjänsten så ska alla i behov av den ha rätt till den. De nämnde också att det inte bara är priset som avgör hur väl en tjänst sprids i olika kommundelar. Biståndsbedömares kunskaper och kännedom om tjänsten har också en stor betydelse.

Dagens ekonomiska situation för kommunerna utgör en viktig faktor. Det finns ingen kommun som inte sitter i den situationen att man inte sparar idag. Då är det en förutsättning att kunna kalkylera med t.ex. att man skjuter fram hemtjänstinsatser. Dessutom har ACTION flera andra värden som att ge energi till de äldre. I en kommun där det diskuterats om ACTION och liknande tjänster i framtiden sa omsorgschefen

”Då är man i alla fall från politikernas håll väldigt tydliga – man måste nyttja den teknik som finns”. Man ser inte att man ska minska på det utan snarare tvärtom, vi måste hitta ytterligare lösningar”.

Vad som också framkom i intervjuerna är att många av dagens äldre-generation är ett sparsamt släkte.

”Vi har ju en hel del som reagerar på att de måste sätta in telefonabonnemang om de ska ha trygghetslarm. De tycker att kommunen ska stå för telefonabonnemanget om jag inte har någon egen telefon”.

Vad hon avsåg är att när vi talar om en tjänst i tv kan det bli svårt att få äldre att köpa en ny tv om de idag sitter med en gammaldags tv.

Förekomsten av den här typen av tjänster påverkas också av beslut på riksplanet. Där ska stiftas lagar som styr kommunens ansvar i omsorgen till äldre. Sedan blir det en tolkning på det lokala planet. Som exempel nämndes en jämförelsestudie som gjorts för tio kommuner i väst-Sveirge där man jämförde i fiktiva fall försörjningstöd inom individ- och familjeomsorgen. Resultatet uppvisade en stor variation mellan de tio kommunerna.

6.2 Fastighetsbolag

Den intervjuade fastighetsägaren ser det som allt viktigare att lätt kunna kommunicera med kunder, lägenheter och fastigheter när allt mer av utrustningen i hemmen blir digital. De är också måna om att på ett tillfredställande sätt garantera tillgången till befintliga och framtida samhällstjänster. Samhällsutvecklingen och den förändrade befolkningsstrukturen, med en åldrande befolkning, innebär att många fler bor kvar hemma längre. Detta leder till ökade krav på service och på vård och omsorg i hemmet och det finns stora möjligheter att förbättra trygghet, övervakning, tillgänglighet, säkerhet m.m. i hemmet med IT som stöd.

Byggebo ser att en förutsättning för denna utveckling är att det finns ett säkert och snabbt nät och att den tekniska plattformen gör det möjligt för olika tjänster och leverantörer att fungera tillsammans. En annan förutsättning är att den interaktiva kommunikationen med kunderna är användarvänlig och erbjuder valfrihet. Om man, utan att starta upp någon dator, och med sin vanliga tv kan få ta del av olika tjänster på internet, kommer det att förenkla tillgängligheten för många kundgrupper.

För fastighetsbolag med bostäder så är de äldre hyresgästerna (inte nödvändigtvis pensionärer) en allt viktigare kundkategori. Genom att utveckla mervärdestjänster och service som skapar trygghet för de boende kan kvarboendet öka och skapa vinster för både samhälle och fastighetsägare. Teknisklösningar för kvarboende och hemvård av äldre kommer att bli nödvändigt i framtiden, då en krisdriven efterfrågan förväntas uppstå inom vården. Tänkbara tjänster och applikationer är

riktade både till vårdtagaren och till den vårdgivande personalen som gör hembesök. De drivande faktorerna är att vårdbehovet kommer att öka i framtiden på grund av en allt äldre befolkning, samtidigt som det kommer att bli allt färre som kan betala via skatten. Då måste vården rationaliseras. ACTION är ett exempel på en tjänst inom området "Home Care" som tydligt ökar livskvaliteten för gruppen anhörigvårdare. Det ger familjer ökade möjligheter att bo kvar hemma längre.

Byggebo, som är en intressent i den här studien, vill undersöka möjligheterna att bredare och enklare kunna tillhandahålla "Home Care"-tjänster inom sina fastigheter. Den tekniska infrastrukturen finns via Byggebos fastighetsnät och IP-tv. Med ett förenklat användargränssnitt finns bättre förutsättningar till att skapa kostnadseffektiva lösningar och tjänster.

7. Ekonomiska aspekter

Dagens ACTION-tjänst består förutom dator, servrar och kommunikation också av en mängd tjänster, tjänster som kräver mänskliga insatser. Den omfattar bl.a. service på plats hemma hos användare (installation, service flytt av bredbandsjack etc.), en kundsupport av företagsstandard, utbildning och kontinuerlig utveckling och uppdatering av innehållet i tjänsten. Allt det här kostar och det är en kostnad som inte nämnvärt minskar över tiden. Flertalet kommuner har under 2009 betalat omkring 2 690 kronor per användare och månad. Avgiften som den enskilde användaren betalar för tjänsten varierar från kommun till kommun, från att vara avgiftsfri som i Oskarshamn till 280 kronor per månad.

Tjänsten är billig jämfört med produktionskostnaden men upplevs som dyr av marknaden. Det har inneburit att det är svårt att uppnå större volymer. Den här "exklusiva" förpackning har fram tills nu varit nödvändig då ACTION-tjänsten är ett hjälpmedel till en generation som saknat tidigare IT-kunskaper och bredband i hemmet. Både marknad och teknik ändras dock kontinuerligt:

- fastighetsbolag förser sina lägenheter med bredband innehållande både internet, tv och telefoni
- PC-leverantörer och försäljare tillhandahåller alltmer service och garantier i sitt utbud
- tv kommer som IP-baserad trafik
- nya videolösningar över Internet för att tillhandahålla säker bildtelefoni över brandväggar och routrar utvecklas
- antalet äldre som är datorvana och som har egen dator och Internet ökar stadigt.

ACTION-tjänsten har kontinuerligt utvecklats och förädlats och nu kommer nästa generation ACTION som finns som prototyp att lanseras. Det kommer att innebära nya paketeringar och möjlighet att nå ut till nya kundkategorier som Långbo. Med Långbo avses barn eller anhörig till äldre som agerar anhörigvårdare men inte bor på samma adress.

Om man utgår från redovisningen i kapitel 5 så kan man sammanfatta det till tre utvecklingsvägar varav det första är en direkt utveckling av dagens ACTION. Inget utesluter det andra utan är i slutänden helt beroende av forsknings- och utvecklingsresurser. I alla tre alternativen så talar vi om minskade kostnader för användare och kommuner.

1. Att paketera tjänsten som en applikation och tillämpning med olika servicepaket och hårdvara som tillval, vilket alltså innebär att dator och bredband inte obligatoriskt ingår i tjänsten. Den kan också diversifieras till sitt innehåll för att både passa dagens anhängvårdare och Långbo. Här pågår redan ett prototyparbete och testning.
2. Att tillhandahålla ACTION via tv enligt alternativ 1 (se kap 5) skulle redan idag kunna erbjudas som fälttester i kap. 5.4 visar. Men för att utnyttja tv:ns fördelar som att äldre (obekväma med PC) får ett media de känner sig trygga med behövs det en ny produktlinje av ACTION. Man behöver utveckla ett nytt användargränssnitt och anpassat innehåll. I alternativet ACTION via tv:n utgår i Byggebos fall kostnaderna för bredbandet som redan ingår i hyresgästernas hyra. Detsamma gäller för alla andra användare som redan har bredband. Det skulle innebära en kostnadsbesparing på drygt 10 procent. Det uppstår också en viss kostnadsbesparing genom att bildskärmen kan ersättas med tv:n. Det tillkommer emellertid en kostnad för en fjärrstyrd mus och tangentbord. Totalt bedömer vi att dessa kostnadsbesparingar till 15 procent av nuvarande kostnader.

ACTION i tv genom Set-Top boxen. Här skulle teknikröskeln bli som allra lägst. Det här är det billigaste alternativet att tillhandahålla produkten/tjänsten till användaren, men det klart dyraste att utveckla. Kostnaden är troligen ungefär hälften av dagens kostnader. Förutom att det inte finns någon kostnad för bredband så behövs det inte heller någon dator. Troligen skulle det inte heller behövas någon teknisk support. Denna lösning finns emellertid inte idag och kräver ett omfattande utvecklingsarbete, som framgår av avsnittet 5.3 Alternativ 2 – ACTION i tv:n.

8. Diskussion

I detta avsnitt diskuteras förstudiens resultat i relation till studiens syfte.

8.1 Förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via hyresgästers egen tv

De resultat som framkommit visar att det finns både tekniska och ekonomiska förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via Byggebos IP-nätverk och hyresgästernas egen tv. Däremot är det osäkert om det är den lösning som användarna av ACTION-tjänsten skulle föredra. Det positiva med en sådan lösning skulle enligt användarna främst vara att det är större text och att fjärrkontrollen gör det möjligt att svara även om användarna har nedsatt rörlighet. Däremot tror de att det kommer att störa tv-tittandet och de bekymrar sig över att det inte är lika privat. Det är emellertid alltid svårt att fråga människor om något tekniskt utan att visa något konkret. Därför är det viktigt att dels visa hur det kan se ut för några äldre och deras anhörigvårdare och också att testa med ACTION via tv:n hos några äldre.

När det gäller vård- och omsorgspersonalen och beslutsfattare så lyfter de fram den ekonomiska aspekten, att det skulle bli billigare för kommunen. Likaså tror de att det kan vara en möjlighet att få med fler användare och att det kan vara en ingång för dem som saknar PC vana.

Den tekniska kartläggningen visar att det finns två alternativ. Det första alternativet som benämns ACTION via tv:n kan enkelt beskrivas som nuvarande ACTION men med tv:n och fjärrkontroll som användargränssnitt. Det andra alternativet som benämns ACTION i tv innebär att utveckla ACTION-tjänsten för att kunna levereras via IP-tv:ns Set-Top box. Det finns både fördelar och nackdelar som kommer att redovisas i det som följer när det gäller dessa alternativ.

8.2 ACTION via tv:n

För det första alternativet som innebär att använda tv:n som datorskärm till ACTION-PC:n har hittills följande fördelar identifierats:

- det är lätt att göra och det går att påbörja direkt
- användarna kommer att få tillgång till samtliga delar som finns i ACTION-tjänsten

- pc:n kan också ersätta en DVD-spelare, innehålla ett personligt bibliotek av digitala bilder, filmer, etc, vilket också kan innebära en möjlig utvecklingsriktning att låta datorn vara ett mediacenter med ACTION.

Nackdelen är att det inte är mycket billigare än den lösning som används idag.

8.3 ACTION i tv:n

För det andra alternativet har följande fördelar identifierats:

- det skulle bli en billigare teknisk lösning än den lösning som används idag
- det kräver minimalt med utrustning och kablage hos användaren.

Det finns emellertid relativt många nackdelar:

- det återstår ett omfattande utvecklingsarbete
- alla delar i ACTION-tjänsten kan troligen inte ingå i denna tjänst
- det innebär att ACTION-tjänsten måste integreras i tv-tjänsten eller åtminstone "samsas" med tv-tjänsten i samma Set-Top box, vilket ställer krav på samförstånd med teleoperatören som tillhandahåller IP-tv-tjänsten med programvara och support av Set-Top boxen
- teleoperatören kan välja att fortsätta utveckla sina tjänster på andra Set-Top boxar, vilket också skulle innebära ett teknikbyte för ACTION

Den tidigare beskrivna lösningen benämnd ACTION via tv:n kan erbjudas via alla öppna IP-nätverk. När det gäller alternativet ACTION i tv:n så kräver det emellertid ett nära samarbete med den aktuella IP-tv-leverantören.

8.4 Utvecklingspotential

Resultaten visar det finns en stor potential för att kunna vidareutveckla ACTION-tjänsten och utveckla och integrera nya IKT-baserade tjänster. Samtliga intervjuade tror på framtida möjligheter. De äldre, anhöriga, personalen och beslutsfattarna lyfter fram samma områden för vidareutveckling och kompletterande tjänster.

En viktig del är kommunikation via bildtelefonen med samhällets olika institutioner såsom primärvård, sjukhus, försäkringskassa och apotek. Läkargesök och rehabilitering bör kunna göras via ACTION-tjänsten. De önskar också mera innehåll i ACTION-tjänsten som informations-

program om Parkinson och diabetes. Likaså önskar de få texten uppläst. Vidare önskar de kunna få ta del av föreläsningar och seminarier samt kunna delta i gruppmöten via bildtelefonen. Allra högst på önskelistan står att kunna ha bildtelefonkontakt med sina barn och barnbarn. Fastighetsföretagets representant instämmer och trycker på möjligheten att kunna sprida information till hyresgästerna och att fastighetsvärdarna ska kunna kommunicera med hyresgästerna via bildtelefon.

Sedan denna förstudie genomfördes har ACTION-tjänsten ytterligare utvecklats. Ett projekt med mycket lovande resultat pågår, där barn och barnbarn kan kontakta ACTION-användarna via en ACTION-applikation benämnd "ACTION-Långbo". I ACTION-tjänsten erbjuds sedan hösten 2009 seminarier och föreläsningar. Från hösten 2010 kommer det inte längre att vara nödvändigt att använda särskilda ACTION-datorer, utan det kommer att bli möjligt att ladda ner ACTION-applikationen i användarnas egna datorer. Likaså kommer det att bli möjligt att ha gruppsamtal.

9. Slutsatser

De resultat som framkommit visar att det finns tekniska möjligt att kunna leverera ACTION-tjänsten via hyresgästernas egen tv. Det skulle bli billigare än dagens lösning via ADSL och en separat ACTION-dator. Däremot är det osäkert om det är den lösning som användarna av ACTION-tjänsten skulle föredra. Det positiva med en sådan lösning skulle enligt användarna främst vara att det är större text och att fjärrkontrollen gör det möjligt att svara även om användarna har nedsatt rörlighet. Däremot tror de att det kommer att störa tv tittandet och de bekymrar sig över att det inte är lika privat. Det är emellertid alltid svårt att fråga människor om tekniska lösningar utan att kunna visa något konkret och det finns behov av fortsatta studier inom området.

Det finns stor efterfrågan om fortsatt utvecklingen av ACTION-tjänsten och kompletterande tjänster. Allra högst prioritet har möjlighet till bildtelefonkontakt med barn och barnbarn. Därtill efterfrågas ytterligare informations- och utbildningsprogram i databasen, föreläsningar och seminarier via ACTION, kommunikation med samhällets olika institutioner via bildtelefon, för fastighetsägare att kunna sprida information till hyresgästerna och kunna kommunicera med hyresgästerna via bildtelefon.

Därför är det viktigt att:

- gå vidare med fortsatta studier med äldre och deras anhängvårdare och låta dem få möjlighet att testa med ACTION via den egna tv:n.
- fortsätta utveckla innehållet i ACTION-tjänsten och att integrera kompletterande tjänster.

Referenser

- ACTION Caring AB (2010) 2010-02-20. www.actioncaring.be
- Byggebo (2010) Byggebo 2010-02-20. <http://www.byggebo.be/>
- Ernfridsson, P. (2003). *Äldre och teknik. Fyra porträtt som grund för IT-design*, magisteruppsats, Kognitionsvetenskapliga programmet, Institutionen för Datavetenskap, Linköpings universitet
- Hanson, E., Magnusson, L. & Amilon, K. (2009). E-tjänster öppnar nya världar. *Tidningen äldreomsorg nr 3*.
- Hjälpmedelsinstitutet. (2010) *Teknik för äldre*, Stockholm; Hjälpmedelsinstitutet.
- Hägglund, P. (2008) *ACTION – leva med demens i Härnösand, ett projekt för att bistå med stöd till personer med tidig demenssjukdom och deras familjer*. Härnösands kommun.
- Ippi (2010) 2010-02-20 <<http://www.inview.se/>>
- Johansson, L., Sundström, G. & Hassing, L.B. (2005) State down, offspring up: the substitution issue in old-age care reversed in Sweden, *Ageing and Society*, 23:269-280.
- Koch, S., Hägglund, M., Scandurra, I. & Moström, D. (2005) *Old@home. Technical Support for Mobile Close Care. Final report. Vinnova report 2005:14*, Stockholm, Vinnova.
- Kristensson Ekwall, A. (2004) Att vara närstående till person med vård- och omsorgsbehov. In Östlinder, G. (Ed.) *Närståendes behov. Omvårdnad som akademiskt ämne III*. Stockholm, svensk sjuksköterskeförening.
- Löfvist, F. (2009). "Koppla upp mormor – på hennes egen TV". *Ny teknik*, 25 februari 2009.
- Magnusson et al 2002 – Supporting family carers through the use of information and communication technology – the EU project action. *International Journal of Nursing Studies*, 39, 369-381.
- Magnusson & Hanson. (2004) IT som stöd för närstående in: Östlinder, G. (Ed.) *Närståendes behov – omvårdnad som akademiskt ämne III*. Stockholm, svensk sjuksköterskeförening.

Magnusson, L. (2005) Designing a responsive support service for family carers of frail older people using information and communication technology. Diss. *Studies in educational science 231*. Göteborg, Göteborgs University.

Magnusson, L. & Hanson, E. (2005) Supporting frail older people and their family carers at home using information and communication technology: A Swedish case study cost analysis. *Journal of Advanced Nursing.*, 51, 645-57.

Magnusson, L., Hanson, E. & Nolan, M. (2005) The impact of information and communication technology on family carers of older people and professionals in Sweden. *Ageing and society*, 25, 693-713.

Myjoyce (2010) 2010-02-20 <<http://www.myjoyce.com/>>

Nolan, M., Grant, G. & Keady, J. (1996) Understanding family care, Open University press, Buckingham.

Pisch, I. & Hadar, I. (2008) *Seniorportal. Rapport förstudie*, Stockholm, Teknik för äldre; Hjälpmedelsinstitutet.

Socialstyrelsen (2009a). Vård och omsorg om äldre, lägesrapport 2008, Stockholm, Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2009b). Kommunernas anhörigstöd, slutrapport, Stockholm, Socialstyrelsen.

Statistiska Centralbyrån Ulf, (2006). Undersökningarna av levnadsförhållanden. Stockholm, SCB.

Sennemark, E. (2008A) *ACTION – IT baserat stöd till anhöriga i hemmet*. Järfälla kommun och Kulturdiallog.

Sennemark, E. (2008B) *ACTION – IT baserat stöd till anhöriga i hemmet. Utvärdering av projekt ACTION i Västerås Stad*. Västerås Stad och Contextio Ethnographic.

Sundström, G., Savla, J., Davey, A., Zarit, S., & Malmberg, B. (2008) Home help services in Sweden: responsiveness to changing demographics and needs. *European Journal of Ageing*, 5(1), 47-55.

Szebehely, M. (2006) Informella hjälpgivare. In statistiska centralbyrån (ed.) *Äldres levnadsförhållanden: arbete, ekonomi, hälsa och sociala nätverk 1980–2003*. Stockholm; Örebro, Statistiska Centralbyrån (scb).

Widegren, A. (2008) *Anhörigvårdarens upplevelser av ACTION-IT-baserat anhörigstöd i Västerås – en intervjustudie*. Examensarbete i Vårdvetenskap, avancerad nivå, Mälardalens högskola Eskilstuna Västerås.

ACTION-tjänsten i hyresgästernas tv

Syftet med studien var att undersöka tekniska och ekonomiska förutsättningar för att kunna leverera ACTION-tjänsten via Byggebos IP-nätverk och hyresgästernas egen tv samt över öppna IP-nätverk till äldres tv i deras boende. Ett annat syfte var att kartlägga hur användare ser på utvecklingspotentialen i ACTION.

Resultatet visar att det är tekniskt möjligt att leverera tjänsten via hyresgästernas egen tv. Däremot är det mera osäkert om det är den lösning som användarna av tjänsten skulle föredra. Det finns en stor efterfrågan på fortsatt utveckling av ACTION-tjänsten. Högst prioritet har möjlighet till bildtelefonkontakt med barn och barnbarn. Kontakt med samhällets institutioner är ytterligare ett exempel på vad som efterfrågas av ACTION-användarna i studien.

teknik för
äldre

www.teknikforaldre.se

Hjälpmiddelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Hjälpmiddelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmiddelsinstitutets verksamhet omfattar:

- provning och stöd vid upphandling av hjälpmedel
- forskning och utveckling
- utredningsverksamhet
- utbildning och kompetensutveckling
- internationell verksamhet
- information och kommunikation.

Hjälpmiddelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmiddelsinstitutet

Box 510, 162 15 Vällingby

Tfn 08-620 17 00

Fax 08-739 21 52

Texttfn 08-759 66 30

E-post registrator@hi.se

Webbplats www.hi.se

Artikelnummer

10367