

Anhörigstödsportalen

– så gjorde vi i Gävle



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI) 2010
Författare: Kerstin Weivert, Lena Furubacke, Stina Nordström
Textredigering: Birgita Klepke
Ansvarig informatör: Magdalena Marklund
Ansvarig handläggare: Ingela Månsson
Formgivning: Ordförrådet AB
Tryckeri: Danagårds Grafiska AB
Upplaga: 4 000 ex
ISBN: 978-91-86633-01-1
Artikelnummer:
10381

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.

Anhörigstödsportalen

– så gjorde vi i Gävle

Innehåll

Inledning	3
Bakgrund	5
Rekrytering via IT-café	6
Personlig information och hembesök	7
Användarträffar behövs	7
500 anhörigvårdade registrerade	8
Åtta testar videotelefoni	8
Öppen källkod ger ökad frihet	9
Nöjda anhörigvårdare	10
Avlösningsboende Milbo	11
Funktionalitet för personalen	12
Underlättar personalens vardag	14
Litet behov av utbildning	15
Anhörigstödsportalen i framtiden	15
Spridning av resultat	16

Inledning

Gävle kommun har fått projektstöd från Hjälpmedelsinstitutets regeringsuppdrag *Teknik för äldre* i två delprojekt (2008 och 2009). Syftet var att bygga upp Anhörigstödsportalen 2.0 och föra in den i verksamheten som ett verktyg för att förbättra sitt anhörigstöd.

Portalen underlättar vardagen både för den som vårdar en anhörig och för personalen inom Gävles anhörigstöd. Dessutom är den ett komplement till befintliga kontaktvägar. Sedan mars 2008 används Anhörigstödsportalen av all personal inom kommunens anhörigstöd.

Våren 2010 innehåller Anhörigstödsportalen drygt tio moduler för anhörigvårdare, den som vårdas och personal inom kommunens anhörigstöd. Mina mediciner, Dagbok och Anhörig- och Patientguide är några av dessa. Hur modulerna är uppbyggda och hur de används presenteras utförligt i projektets slutrapport *Anhörigstödsportalen 2.0* från januari 2010 går den att beställa från anhorigcenter.omv@gavle.se.

Under projektet överträffades målet 50 användare snabbare än förväntat (78 användare i juni 2009). De flesta tycker att tjänsten är lätt att lära sig och enkel att använda. Erfarenheterna från projektet visar vikten av att utvecklingsarbete bedrivs nära slutanvändarna och att dessa hela tiden kan följa arbetet. Genom att bygga funktionerna i separata ”moduler” har man kunnat publicera nya tjänster efter hand. Efter projektets slut tas Anhörigstödsportalen i drift inom Omvårdnad Gävles verksamhet. Parallellt med detta vidareutvecklas systemet ytterligare. I framtiden kommer tjänsten troligen att finnas tillgänglig för alla anhörigvårdare i Gävle kommun.

Inom projektet har åtta anhörigvårdare också erbjudits tillgång till, och utbildning av, Omnitors bildtelefoni. Denna verksamhet har finansierats av utvecklingsstöd ur Hjälpmedelsinstitutets program Teknik för äldre och även detta arbete har varit positivt.

Anhörigstödet i Gävle kommun vänder sig till alla som vårdar eller har stor omsorg om en närstående. Anhörigstöd kan genom personliga lösningar underlätta livssituationen och medverka till ökad livskvalitet – både för den som vårdar och för den som vårdas.

Anhörigstödet omfattar:

Anhörigcenter – mötesplats för samtal och gemenskap

Avlösning och vila – Villa Milbo och anhörigstödjare

Anhörigvårdare – möjlighet att anställas

Bakgrund

I början av uppbyggnaden av Anhörigstödsportalen var fokus att snabbt hitta effektiva lösningar som kunde implementeras på bred front inom befintliga verksamheter. För att nå kostnadseffektivitet och vara leverantörsoberoende valde kommunen att så långt som möjligt utveckla lösningarna med öppen källkod. En sådan lösning underlättar också spridningen av bra lösningar till fler kommuner i regionen. Tjänsterna i portalen har byggts på en öppen integrations- och applikationsplattform med hjälp av representanter från det lokala näringslivet.

Att på ett kostnadseffektivt sätt integrera olika system lämpar sig ypperligt inom vård- och omsorgssektorn som har en mångfald av IT-stöd, varav de flesta inte kommunicerar med varandra.

Projektgruppen inom kommunens anhörigstöd har bestått av mellan fyra och sex personer som har träffats en gång i månaden för att diskutera vad som pågår och vad som planeras. Allt utvecklingsarbete har skett tillsammans med projektet Tryggt Kvarboende, som drivs i samverkan med Omvårdnad Gäve.

När projektet inleddes fick tre anhörigvårdare var sin dator genom kommunen och internetuppkoppling via NMT-modem. Några anhörigvårdade som hyr lägenhet hos kommunens allmännyttiga bostadsbolag (som medverkar i Tryggt Kvarboendearbetet) fick kostnaden för internetuppkopplingen betald av bolaget. Någon användare fick ett 3G-modem.

Rekrytering via IT-café

Syftet med projektet *Anhörigstödsportalen 2.0* var att öka antalet anhängvårdare som aktivt använder Anhörigstödsportalen till minst 50 personer samt skapa en mötesplats/IT café med personal som kan utbilda och hjälpa anhängvårdare att börja använda datorn och programmet.

Arbetet med att rekrytera anhängvårdare gick bättre än väntat och redan före sommaren 2009 hade 78 personer skaffat personliga inloggningsuppgifter. Kommunen drog också slutsatsen att det var viktigt att en person hade huvudansvaret för att informera och introducera anhängvårdaren. Samma person informerade också personalen och tog fram informationsmaterial.

För att utveckla mötesplatsen bjöd kommunen in anhängvårdare till ett IT-café varje måndag mellan klockan 11.00 och 17.00. Eftersom det var svårt att väcka intresset för träffarna anställdes en projektledare för att arbeta med anhängvårdaren i ungefär 25 timmar i veckan.



Moduler som finns i Anhörigstödsportalen 2.0.

Personlig information och hembesök

Under våren 2009 kontaktade projektledaren alla anhörigvårdare som finns registrerade i anhörigstödsportalen för att informera om anhörigstödsportalen och dess funktionalitet. Personliga möten bokades med dem som visade intresse för portalen. I samband med Anhörigcenters olika aktiviteter informerades om Anhörigstödsportalen och all personal uppmuntrades att berätta för besökare om portalen. För att säkerställa att alla gav likartad information skrevs ett ”manus” för hur informationen ska gå till. Detta var viktigt för att personalen skulle känna sig trygga när de informerade.

Arbetet resulterade i att 78 registrerade anhörigvårdare kvitterade ut personliga inloggningsuppgifter för att kunna logga in i anhörigstödsportalen.

Användarträffar behövs

Hösten 2009 skickades personliga inbjudningar till användarträffar i en utbildningslokal med 16 datorer och möjlighet att få personlig hjälp att lära sig mer om Anhörigstödsportalen. Inbjudan skickades i ett personligt brev till alla anhörigvårdare som använder anhörigstödsportalen. Då många har svårt att lämna den de vårdar ensam, erbjöds avlösning på Anhörigcenter som ligger nära utbildningslokalen. Trots få besökare vill anhörigvårdarna gärna att träffarna ska fortsätta. Majoriteten vill ha träffarna på fasta tider och ungefär en gång i månaden.

500 anhörigvårdade registrerade

I januari 2010 finns 500 anhörigvårdare registrerade i systemet – ofta uppmanas både anhörigvårdaren och den som vårdas att gå med eftersom information om sjukdomsproblematisering möjliggör inbjudningar till föreläsningar/träffar inom specifika ämnesområden. Alla deltagare registreras skriftligt och medgivande inhämtades från alla som registreras. Den som inte vill vara med kan välja att avstå. Sedan mars 2008 använder all personal anhörigstödsportalen. Personalen har tillgång till anhörigvårdarens och den anhörigvårdades moduler om ägaren inte aktivt har sagt nej.

Åtta testar videotelefoni

Under 2009 testades videotelefoni för kommunikation mellan anhörigvårdare och personal inom kommunens anhörigstöd. Åtta bärbara datorer med Omnitors videotelefoni (Allan EC) lånades ut till anhörigvårdare som ville ingå i testet. Omnitors program för videotelefoni installerades också på tre personaldatorer på Anhörigcenter och två datorer på Villa Milbo. De anhörigvårdare som lånat bärbara datorer med videotelefoni fick möjlighet att få programmet installerat på datorer hos familj och vänner. Kommunen bidrog med webbkameror, routrar och headsets när de behövdes.

Det största problemet med videotelefoni var att många anhörigvårdare inte hade sina datorer påslagna, vilket är en förutsättning för att kunna ringa och ta emot samtal via videotelefoni. Ett annat problem var att installationerna på kommunens datorer måste ske av personal med administrationsrättigheter, vilket

innebar inblandning av kommunens IT-personal vid varje tillfälle. Även programvaran behövde certifieras före installation på kommunens datorer.

För att personer med olika typer av videotelefoner ska kunna ringa till varandra är det viktigt att leverantörer följer standarden för ”total konversation” och inte ”läser in” sina kunder!

Gävle kommun ser flera viktiga användningsområden för videotelefoni. Ett sådant är vid kontakt med anhängigvårdare på anhängigcenter som är intresserade av Villa Milbo.

Ett annat område är vårdplaneringar inom kommun och lands-ting som idag kräver långa resor för många som ska medverka. Att kunna sitta kvar på sin arbetsplats ger både tids- och miljövinster och troligen mindre behov av bilar i verksamheten.

Kommunen kommer också att titta på en ny billigare lösning via Omnitor som gör det möjligt att använda både Anhängigstödsportalen, som är en webbapplikation, och videotelefoni till lägre kostnad för hårdvaran än en traditionell dator. Förhoppningen är att på sikt integrera en kostnadseffektiv lösning i Anhängigstödsportalen.

Öppen källkod ger ökad frihet

Ett strategiskt viktigt val med utvecklingsarbetet inom omvårdnad Gävle är att utvecklingen så långt som möjligt sker med öppen källkod. Det betyder att användaren inte bara får tillgång till programmet utan också själv kan rätta fel och göra förbättringar i programmet eller anlita ett företag eller en program-

merare. Man kan jämföra öppen källkod med någon som bygger ett hus och får en kopia av ritningen så att han själv kan ändra i huset. Alternativet är att arkitekten ensam behåller alla ritningar så alla ändringar måste utföras av samma byggföretag.

Öppen källkod ökar också radikalt möjligheten att kvalitetsgranska koden, samtidigt som det tar bort sambandet mellan *ett* program och *en* leverantör.

I framtiden kommer Anhörigstödsportalens tjänster troligen att finnas tillgänglig för alla anhörigvårdare som har tillgång till en internetansluten dator.

Nöjda anhörigvårdare

Alla 78 användare med egna inloggningsuppgifter har fått en enkät för utvärdering. Av de 23 som svarat på frågorna var de flesta mycket nöjda med Anhörigstödsportalens funktioner. Elva personer svarade inte på enkäten eftersom de inte har använt portalen för att ”behovet har inte uppkommit ännu”, ”orken inte har räckt till” eller att ”hemmasituationen varit alltför besvärlig”. Många användare vill att portalen utökas med information om sjukdomar, behandlingar och vad man kan göra för att underlätta för den sjuka. Man frågar också efter information om att vara anhörigvårdare, instruktionsfilmer, omvårdnadsinformation, förflyttningsteknik/hjälp samt möjlighet att skicka meddelande till biståndshandläggare eller kontaktperson.

Avlösningsboende Milbo

I början av arbetet med Anhörigstödportalen belystes behovet av att skriva stödanteckningar och samla information kring kommunens avlösningsboende Villa Milbo (som inte är biståndsbedömt). Tidigare fick alla gäster en mapp med dokument som de skulle ta med sig hem och ha med sig vid alla vistelser. Syftet var att möjliggöra en kvalitetssäkring av verksamheten, men många gäster glömde att ta med sig den ”personliga mappen”. Idag finns samma information i en ”personlig mapp” i Anhörigstödportalen.

Här kan också anhörgvårdaren föra dagbok, skicka meddelanden till personalen inom anhörigstöd, ta del av bilder från verksamheten och boka avlösningvistelse.

Socialnämnden **ska** erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder.

Ur Socialtjänstlagen 5 kap 10§ (lagändring från 1 juli 2009)

Funktionalitet för personalen

Personalen har tillgång till anhängvårdarens och den anhängvårdades moduler om ägaren inte aktivt utestängt personalen. Man väljer vilken anhängvårdare moduler man vill se genom att välja önskad person i menylisten. Man kan där välja att söka på antingen anhängvårdare eller anhängvårdad.



1. **Anteckningar Anhängvårdad.** Här kan man ta del av anteckningar som rör den anhängvårdade. Observera att man måste välja användare. Här kan man också göra anteckningar som rör den anhängvårdade vid exempelvis avlösningsvistelser på Villa Milbo.

2. **Anhörigvårdads Mediciner.** Här kan man ta del av den anhörigvårdades mediciner som de själva noterat. Observera att man måste välja användare.
3. **Anhörigvårdads Levnadsberättelse.** Här kan man ta del av den anhörigvårdades levnadsberättelse. Observera att man måste välja användare.
4. **Dagbok Anhörigvårdare.** Här kan man ta del av de dagboksnoteringar som anhörigvårdaren har valt att göra synligt. Här kan man också göra anteckningar till anhörigvårdaren.
5. **Kontaktkort** (endast för personal). I denna modul kan man hantera alla kontaktkort. Söka kontaktkort utifrån olika parametrar som till exempel kontaktperson eller diagnoskod. Man kan också skriva ut etiketter till valda mottagare.
6. **Villa Milbo** (bokningsförfrågan samt hantera vistelser). Här kan man hantera inbokningar till Villa Milbo, fylla i aktuellt omsorgsbehov, skapa fakturaunderlag, etcetera.
7. **Bildbibliotek.** Här laddar man upp bilder till bildbiblioteket, skapar nya kategorier samt bestämmer vilka bilder som ska visas/döljas.
8. **Anhörig- och Patientguide.** Här visas den information som finns under Anhörig- och Patientguiden på www.gavle.se.
9. **Administrationsmodul** (endast för personal).
10. **Synpunkter** (för fortlöpande utvärdering).
11. **Logga ut.**

Underlättar personalens vardag

Personalen är mycket positiv till Anhörigstödsportalen och anser att den är ett stort hjälpmedel i det dagliga arbetet. Inte minst underlättar den bokningar av avlösningsvistelser vid Villa Milbo eftersom den innehåller alla förfrågningar om bokning och pågående vistelser. Portalen ger också en bra överblick över genomförda vistelser och underlättar administrationen för fakturahantering, omsorgsbehov och anteckningar i samband med vistelsen. Funktionen att skriva ut adressetiketter underlättar vid utskick till föreläsningar och andra evenemang.

I portalen finns alla kontaktuppgifter kring individen samlade och kan nås av behörig personal från både anhörigstöd och Villa Milbo. Där kan man också snabbt se vem som är kontaktperson och hitta aktuella kontaktuppgifter. Även all information kring anhörigvårdarna finns på samma ställe.

Personalens vanligaste önskemål är bättre möjlighet att kommunicera med anhörigvårdarna. Man vill förbättra meddelandetjänsten och komplettera med möjligheten att skicka e-vykort genom portalen. Man vill att anhörigstödsportalen ska vara ett stöd, att få hjälp och stöd i sin roll som anhörigvårdare. Ett förslag är att kunna lägga upp digitalt material, till exempel från de många bra föredragshållare som man har inom anhörigstödet, filmer, föreläsningar, utbildningar samt vård- och omsorgsinformation.

Litet behov av utbildning

Varje anhängigvårdare har i snitt behövt 4–6 timmar individuell utbildning, beroende på förkunskaper. Utbildningen har skett dels genom korta utbildningsinsatser på användarträffarna samt vid individuella utbildningar på anhängigcenter eller i anhängigvårdarens bostad. Utbildningen av personalen har lösts genom att ansvariga inom Anhängigstöd har utbildat sina kollegor.

Inom projektet har kommunen tagit fram användarmanualer och minimanualer för både anhängigvårdare och personal. Man har också skapat en portal där både personal och anhängigvårdare kan logga in och klicka runt utan att behöva vara rädda för att förstöra något.

Anhängigstödsportalen i framtiden

Erfarenheten visar att det måste vara tydligt vem som är ansvarig och till vem man vänder sig med frågor och synpunkter. Därför öronmärks 25 procent av anhängigstödet administrativ tjänst för arbete med Anhängigstödsportalen. För att öka intresset och få fler anhängigvårdare att använda portalen finns också starka önskemål om att fortsätta att utveckla portalen. Ett sådant exempel är att göra ytterligare integrationer med befintliga verksamhetssystem, som kommunens ekonomisystem för att komma ifrån manuell hantering av fakturor.

Spridning av resultat

Under 2009 har information om projektet spridits såväl inom den egna organisationen som i regionen och nationellt. Informationsmaterial har tagits fram och under hösten 2009 intensifierades arbetet med att bygga upp en regional plattform där regionens tio kommuner samt landstinget tillsammans med andra aktörer ska jobba gemensamt med utveckling inom vård- och omsorgsområdet. Arbetet går under arbetsnamnet ”NIO Gävleborg” (NIO = Nätverket för Innovationer inom Vård och Omsorg).

Anhörigstödsportalen

Gävle kommun har utvecklat en anhörigstödsportal där syftet har varit att förbättra anhörigstödet i kommunen. Anhörigstödsportalen underlättar och kompletterar kontaktvägarna mellan personal, anhörigvårdare och den närstående. Den består av olika moduler för exempelvis den vårdades levnadsberättelse, dagbok, mediciner och bokningshantering för korttidsboende.

www.teknikforaldre.se

teknik för
äldre

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 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
10381