

# VÆRD AT VIDE FORBYGGENDE SELVMONITORERING



Faglige input produceret af og for partnerne i Lev Vel, delprojekt Forebyggende selvmonitorering

---

## **Online Omsorg**

### **En behovsanalyse for Næstved Kommune**

Forfatter:

Signe Gronwald Petersen, cand.  
mag. i Etnologi, Videnskabelig  
Assistent, Center For Sund  
Aldring.

19. september 2011

# Nr. 8: Online Omsorg

## En behovsanalyse for Næstved Kommune



Hvordan skal fremtidens ældrepleje se ud? Og hvordan kan velfærdsteknologi bruges til at støtte både medarbejdere indenfor ældreplejen og de ældre selv? Det var baggrunden for en behovsanalyse som Næstved kommune fik udarbejdet af etnolog *Signe Gronwald Petersen*, og som danner grundlag for denne artikel.

At den kommunale ældrepleje er under pres, er en kendsgerning og en udfordring, som mange af landets kommuner står overfor i disse år. I Næstved kommune ønskede man i foråret 2011 at generere mere viden om mulighederne ved at anvende velfærdsteknologi til at løfte en del af plejepersonalets opgaver og mindske den kostbare og uproduktive tid på vejene, når hjemmesygeplejesker, social- og sundhedsassistenter og andre tager på hjemmebesøg hos kommunens borgere. En behovsanalyse skulle danne grundlag for fremtidig strategi indenfor ældreområdet. Der ønskedes en afklaring af behov, ønsker og bekymringer blandt medarbejdere og borgere i forhold til at anvende et online omsorgssystem som hjælp til at løfte en del af omsorgsydelserne til kommunens ældre. I samme



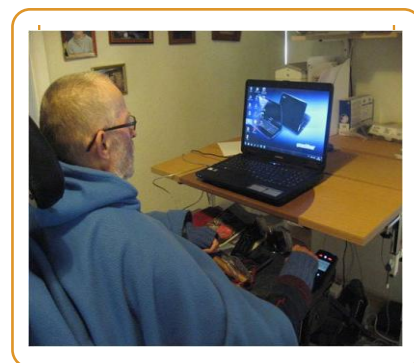
omgang blev områderne for genoptræning, hjælpemidler og handicap inddraget. Også indenfor disse områder bruges i dag der store summer på transport. Man ønskede derfor i samme omgang at få belyst, hvorvidt der også indenfor disse områder kunne være potentialer i at benytte et Online Omsorgssystem. Resultatet blev en behovsanalyse baseret på kvalitative interviews med 8 medarbejdere og 12 borgere i Næstved kommune.

### Hvad er Online Omsorg?

Online Omsorg er betegnelsen for en online portal, hvor ældre borgere via en skærm med touch

*Billede fra Care-dk's hjemmeside:*  
<http://care-dk.com/>

og webcam let og hurtigt kan komme i kontakt med medarbejdere fra kommunen. På sigt vil systemet også kunne facilitere kontakt til familie, venner, læge, apotek og andre eksterne parter.



# Nr. 8: Online Omsorg

## En behovsanalyse for Næstved Kommune



Ideen udspringer bl.a. af it-virk-somheden KMDs arbejde, og afprøves i øjeblikket i fire af landets kommuner med støtte fra ABT-fonden. Et Online Omsorgssystem vil fx kunne bruges til at foretage genoptræning i eget hjem, hvor fysioterapeuten kan instruere via skærmen. Der vil kunne formidles en række informationer via skærmen, som fx dagens program, hvilken hjemmehjælper der kommer, påmindelser om indtagelse af medicin, mad og drikke, om der er aflysninger eller særlige arrangementer. Tanken er, at et Online Omsorgssystem vil kunne erstatte en del "direkte borgertid" såvel som "indirekte borgertid", som det kaldes i rapporten *Digitalisering af ældreplejen*, som er udarbejdet af KMD Analyse. Altså vil der kunne spares transporttid og -omkostninger.

*"Online omsorg er en it-løsning, der tager udgangspunkt i, at ansigt-til-ansigt-tid ikke altid behøver at være fysisk. Vi tror på, at den hurtige og nemme kontakt kan være med til, at borgeren kan blive mere selvhjulpne, modtage hurtigere og mere kvalificeret rådgivning samt opnå større tryk og mindre ensomhed,"*

lyder det fra administrerende direktør i KMD-analyse Lars

Monrad-Gylling i en pressemeddelelse om projektet.

### Praksis i ældrepleje og Online Omsorg

1980'erne markerer et skift i måden hvorpå ældre, aldring og alderdom tænkes. En betragtning af alderdommen som statisk og ensartet fase blev afløst af et syn på aldring som individuel proces funderet i personlige livserfaringer. Det gode ældreliv blev ikke længere anskuet som ens for alle, men skulle tilpasses den enkeltes erfaringer og behov.

Nøgleord i denne proces blev selvbestemmelse, kontinuitet og brug af de ældres egne ressourcer. Hovedmålsætningen var i 1980'erne, som i dag, at ældre skal have mulighed for at bo længst muligt i eget hjem. Ordlyden i regeringens ældrepolitik anno 2009 blev yderligere skærpet til *"hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv"*. Det er denne ældrepolitik som diverse velfærdsteknologier og projekter som Online Omsorg er udsprunget af og nu bidrager til i praksis. Tanken med Online Omsorgssystemer er, som Lars Monrad-Gylling påpeger, netop at gøre det muligt for de ældre, at blive i eget hjem længere og klare

sig selv. Det kræver dog, at de ældre tager ansvar for eget liv og tager de nye teknologiske hjælpemidler til sig.

### Hvad viste behovsanalysen for Næstved kommune?

Et Online Omsorgssystem blev hilst velkomment af medarbejderne indenfor alle fire områder i Næstved kommune. Men det var ikke muligheden for at erstatte den direkte borgertid og dermed muligheden for besparelser på transport, der viste sig afgørende. Muligheden herfor viste sig tvært imod at være meget begrænset. Medarbejderne efterlyste derimod kraftigt et værktøj, der ville kunne understøtte den interne og tværfaglige kommunikation og dermed støtte medarbejderne i deres arbejde med at yde den gode service til borgerne, som de så gerne vil, men som i praksis ofte forringes eller umuliggøres pga. vanskelige arbejdsvilkår. Det kunne fx være muligheden for at fysioterapeuten kan informere plejepersonalet om borgerens situation og fremskridt. Hvordan skal borgeren støttes i hverdagen; er der ændringer i måden hvorpå borgeren skal forflyttes, instruktioner til brug af nye hjælpemidler, ændrede handleplaner mm. Medarbejderne

# Nr. 8: Online Omsorg

## En behovsanalyse for Næstved Kommune



viste sig desuden at have stort behov for lettilgængelig information om borgeren i hjemmet. Med en form for online borgerbog eller logbog ville det være muligt for medarbejderne at få adgang til borgerens journal, historie, andre medarbejders tiltag og kommentarer mm. En online borgerbog ville desuden styrke den store vilje, der allerede er til stede, for at inddrage borgerne aktivt i udarbejdelse af handleplaner, evaluering af mål osv. Det, som medarbejderne efterlyser, er altså et værktøj, der kan styrke videndeling mellem medarbejdere og øge inddragelse af borgere.

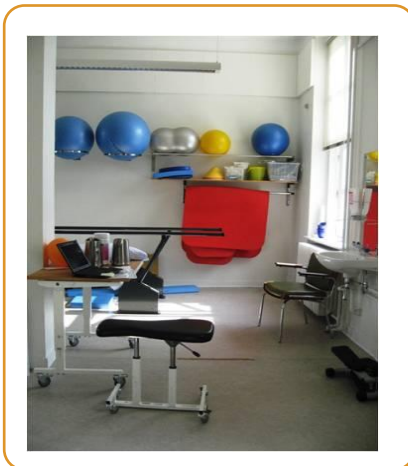
Borgernes reaktion på et Online Omsorgssystem var derimod mere broget. For borgerne indenfor **ældreområdet** kan det generelt siges, at de ældre, som var friske og aktive viste sig at være mere positivt indstillede overfor et digitalt hjælpemiddel, imens de ældre, der var fysisk dårligere og mere passive reagerede negativt. De ældre, der er positivt indstillede er dog også dem, der klarer sig fint uden et Online Omsorgssystem. De har god social kontakt, de opsøger selv hjælp via telefon eller mail, når der er brug for det og kan selv forklare, hvad et eventuelt problem består i.

I forhold til borgere i **genoptræning** viste der sig generelt stor modvilje mod at miste den direkte kontakt med fysio- eller ergoterapeut. Fysioterapeuten giver uundværlig støtte og motivation, samt korrektion af øvelser, som borgerne har så stort behov for under et genoptræningsforløb. Det er helt afgørende for tryghed i træningen, at borgerne bliver guidet af deres fysioterapeut via tale og hænder. Fysioterapeuten giver de nødvendige "spark" under træningen og motiverer med påvisning af resultater og delmål. Der er desuden et vigtigt socialt element i at mødes med andre borgere i samme situation under genoptræning. Her deles erfaringer, bekymringer, resultater og spørgsmål. I træningsfællesskabet opstår en sund konkurrence og motivation for at træne. For borgere i genoptræningsforløb efter fx hofte-, skulder- eller knæoperation, ville et Online Omsorgssystem evt. kunne afløse hvert andet eller tredje besøg på Sundhedscenteret, når forløbet er godt i gang og borgeren er fortrolig med øvelser. Systemet ville desuden kunne fungere som et godt supplement og støtte til hjemmetræning – også efter genoptræningsforløbet formelt set er afsluttet. I forhold til

hjemmetræning kunne en motivationsfaktor være et online træningsfællesskab med andre borgere i samme situation. Borgerne ville her kunne se, hvornår de andre er logget på og træner, dele resultater, erfaringer og bekymringer. Dette gælder kun i meget begrænset omfang ældre borgere og de som er i genoptræningsforløb efter fx blodprop i hjernen, der har neurologiske implikationer. Her er det direkte møde med fysioterapeuten helt afgørende for gennemførelse af træning og motivation.

### Litteratur:

*Digitalisering af ældreplejen. Potentialer og holdninger. KMD Analyse.*



# Nr. 8: Online Omsorg En behovsanalyse for Næstved Kommune



[http://www.kmd.dk/da/om\\_kmd/kmd\\_analyse/Documents/KMD%20Analyse%20-%20Digitalisering%20af%20aeldreplejen.pdf](http://www.kmd.dk/da/om_kmd/kmd_analyse/Documents/KMD%20Analyse%20-%20Digitalisering%20af%20aeldreplejen.pdf)

*Analyse af potentielle samfundsøkonomiske effekter ved digital ældrepleje og omsorg.*  
Teknologisk Institut. November 2009.

[http://www.abtfonden.dk/Om\\_Fonden/~/media/Publikationer/Imported/2009/Rapport%20fra%20Tehnologisk%20Institut%20om%20Telemedicin/TI\\_analyse%20pdf%201.ashx](http://www.abtfonden.dk/Om_Fonden/~/media/Publikationer/Imported/2009/Rapport%20fra%20Tehnologisk%20Institut%20om%20Telemedicin/TI_analyse%20pdf%201.ashx)

Indenfor **handicapområdet** vil et Online Omsorgssystem primært kunne bruges som støtte til borgere uden sprog. Et dagsprogram vil desuden give borgerne overblik og struktur på hverdagen.

Potentialet i at spare udgifter på transporttid viste sig altså at være meget begrænset. Derimod ville et Online Omsorgssystem i høj grad støtte medarbejderne i deres arbejde og give bedre muligheder for borgerinddragelse.

En ny undersøgelse fra Dansk IT og Rambøll viser, at kommunerne generelt overvurderer borgernes skepsis overfor brug af velfærdsteknologi. Ifølge

undersøgelsen er blot 28 pct. af befolkningen imod anvendelse af teknologier som fx vasketoiletter, videokommunikation med lægen, net-kontrol af medicinmodtagelse, net-overvågning af helbredet. Undersøgelsen viser dog også, at der er stor forskel på borgernes indstilling til brug af teknologier, der kan understøtte praktiske gøremål i hverdagen som fx toiletbesøg – og teknologier, der skal erstatte den direkte kontakt mellem mennesker som fx et Online Omsorgssystem er udtryk for.

Spørgsmålet er altså, hvor kommunerne bør sætte ind med de velfærdsteknologier, der i øjeblikket udpeges som svaret på plejesektorens problemer. Behovsanalysen for Næstved kommune peger klart i retningen af at styrke medarbejderne i deres arbejde via et online kommunikationsværktøj. Man kunne forestille sig, at et sådant løft på medarbejdersiden på sigt vil kunne frigive tid og ressourcer, der kan imødekomme de ældres ønsker om at bibeholde den sparsomme men vigtige direkte kontakt med plejepersonalet.



## Læs mere her:

ABT-fonden,  
<http://www.abtfonden.dk/Projekter/Eldre/Online%20omsorg%20reducerer%20uproduktiv%20transporttid.aspx>

IQare fra Care dk,  
<http://www.care-dk.com/>

Home Care fra Welfare Solutions,  
<http://www.welfaresolutions.com/>

Online Omsorg fra KMD,  
<http://www.kmd.dk/da/loesninger/Kommune/Borgerservice/Pages/Online-Omsorg.aspx>

Projekt Syster Gudrun, Blekinge Sverige,  
<http://www.lblekinge.se/omlandstinget/blekingekompetenscentrum/projekt/systergudrun.4.3f3e376a122d0eca2b9800010618.html>