

A red and white lifebuoy is mounted on a green wooden wall. The word "Tryk" is written in large black letters on the white part of the lifebuoy. A white medical device, possibly a nebulizer or a small air compressor, is attached to the lifebuoy. The device has a white cylindrical body with a red label that features a stethoscope and the word "Tryk". The device is connected to a white tube that loops around the lifebuoy. The background consists of horizontal green wooden planks.

Tryk

# Tryghed i eget hjem

Slutevaluering og erfaringsopsamling

Udarbejdet af INNOBA for København, Aarhus og Aalborg Kommuner, april 2022

# Om evalueringen

Denne evaluering er udarbejdet som del af det landsdækkende projekt "Tryghed i eget hjem" og iværksat med støtte fra Sundhedsstyrelsen af København, Aarhus og Aalborg kommuner. I projektet gennemføres en række afprøvninger af nye løsninger til understøttelse af tryghed for ældre i eget hjem. Afprøvningsne sker på baggrund af en omfattende behovsafdækning.

INNOBA bistår projektet med løbende innovationsrådgivning, behovsafdækning og evaluering. I den forbindelse er der i februar-marts 2022 gennemført en slutevaluering med endelig erfaringsopsamling på udvalgte afprøvede løsninger.

Evalueringen besvarer:

- **Hvilke løsninger** har været afprøvet i projektet, og hvordan er disse løsningers sammenhæng med de identificerede tryghedsbehov?
- **For udvalgte løsninger:**
  - Hvilke *tryghedsbehov* dækker løsningen, og hvordan kan den overordnet give mening?
  - Hvad har været borgere, pårørende og medarbejderes (løsningsbrugerne) *erfaringer* med afprøvning af løsningen?
  - Hvordan kunne løsningen ifølge brugerne eventuelt *forbedres/tænkes anderledes*?
  - Hvilken værdi mener brugerne, løsningen skaber, og hvad er *forudsætningerne* for dens eventuelle implementering?

Evalueringen formidler borgere, pårørendes og medarbejderes erfaringer. Resultatet af slutevalueringen kan læses på de følgende sider.



# Rapportindhold

## A

**Introduktion**  
Metode og  
evalueringstilgang

- Evalueringsmodel
- Analytisk metode
- Tryghedsperspektiv
- Evaluerede løsninger

## B

**Opsummering**  
Tværgående  
indsigter

- Generelle indsigter fra  
løsningsafprøvning

## C

**Erfaringer**  
Tekniske  
løsninger

- Robotopkald
- Tryghedsopkald
- Faldsensor
- Nødkald uden for  
eget hjem
- Telefon med nødkald
- Magnetsensor

## D

**Erfaringer**  
Organisatoriske  
løsninger

- Audit
- Central  
nødkaldsbesvarelse
- Tryghedsværktøj

## E

**Erfaringer**  
Formidlingsrettede  
løsninger

- Faldforebyggelse
- Tryghedsbrochure

A

# Introduktion

Metode og  
evalueringstilgang

# En kvalitativ evaluering

Slutevalueringen er baseret på feltbesøg og løbende erfaringsopsamling. Evalueringen opsummerer erfaringer fra hele afprøvningsperioden, hvor der løbende er fulgt op på løsninger.

Slutevalueringen er baseret på:

- **Logbøger** fra projektledere, som løbende har nedskrevet inputs og erfaringer.
- **Feltbesøg** med midtvejsevaluering og erfaringsopsamling undervejs i afprøvningsperioden.
- **Feltbesøg** ved afslutning af afprøvningsperioden med yderligere interviews og besøg hos borgere, pårørende og medarbejdere, som har afprøvet løsninger.
- **Interviews, observationer og fokusgrupper** med over 50 borgere, pårørende og medarbejdere, der har deltaget i løsningsafprøvning.
- **Løbende samtaler** med projektledere om tilgange til, og erfaringer med, løsninger.

I dette afsnit gennemgås det analytiske udgangspunkt for slutevaluering af de afprøvede løsninger.

Se også den i projektet udarbejdede behovsrapport, hvor tryghedsforståelse, tryghedsbehov og udgangspunktet for løsningsafprøvning er uddybet.

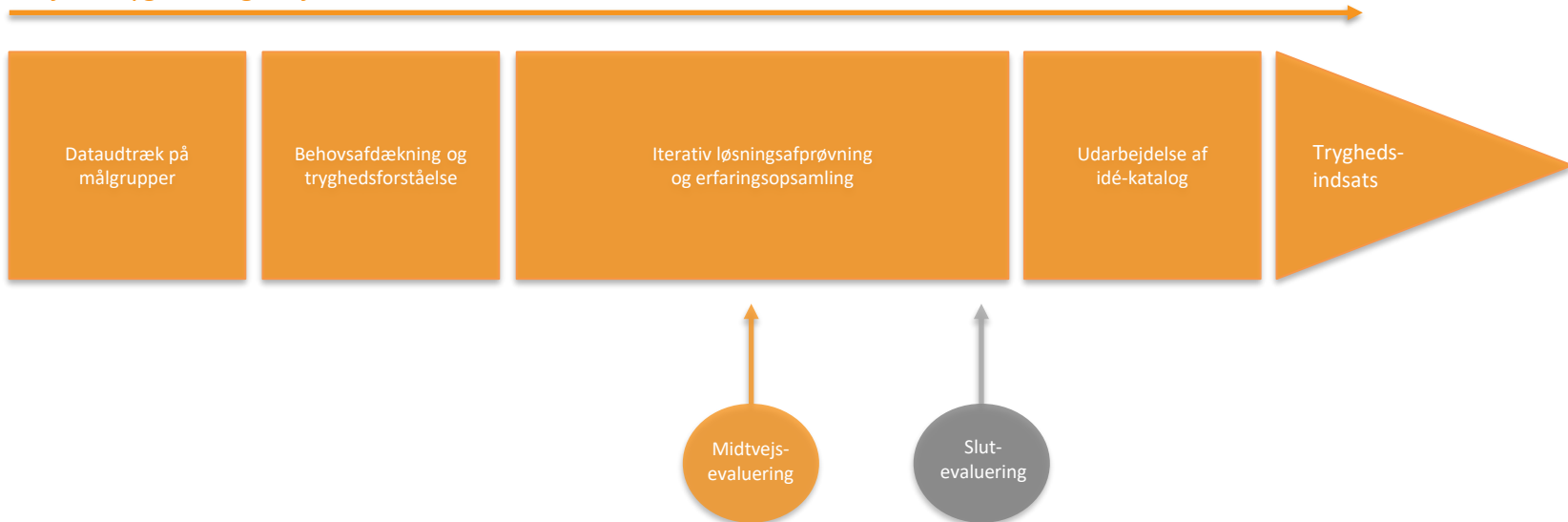
# Evalueringsmodel

*Der er foretaget løbende erfaringsopsamling i projektet.*

Projektet "Tryghed i eget hjem" gennemføres i flere faser: Der er foretaget dataudtræk og kvalitativ behovsafdækning med henblik på afklaring af udfordringer og potentiale for tryghed for ældre i eget hjem. På den baggrund er der identificeret målgrupper for tryghedsindsats, en model for vurdering og forståelse af tryghed samt potentialeområder for alternative tryghedsløsninger. Borgere, pårørende og medarbejdere har givet inputs til idé-udvikling omkring nye og innovative tryghedsløsninger. Næste skridt har været afprøvning af en lang række forskellige tryghedsløsninger i praksis. Med udgangspunkt i projekterfaringer udarbejdes afslutningsvis et idé-katalog over tryghedsløsninger, som kan fungere som inspiration for kommuner, der ønsker at optimere og styrke indsatsen for tryghed hos ældre i eget hjem.

Slutevalueringen samler op på løsningserfaringer igennem hele projektperioden med et særligt fokus på borgere, pårørendes og medarbejderes brugeroplevelse og den enkelte løsnings potentielle tryghedseffekt, tekniske modenhed, brugervenlighed samt skalerbarhed.

## Projekt Tryghed i eget hjem



# Analytisk metode

Dataindsamling til slutevalueringen er foregået med feltbesøg i hver af de tre deltagende kommuner. Her er der gennemført dybdegående kvalitative interviews med løsningsbrugere på udvalgte løsningsområder. Data er suppleret med indsigter fra log-bøger, midtvejsevaluering samt interviews med de tre kommunale projektledere. Der er spurgt ind til overordnet løsningsindtryk, gode/mindre gode erfaringer, forbedringsmuligheder, løsningsens værdiskabelse samt forudsætninger for løsningsens implementering/ibrugtagning.



## Respondent- og løsningsudvælgelse

Hver kommune har i samråd med INNOBA udvalgt løsninger til evaluering og booket respondenter til interviews.

- Der er foretaget interviews vedr. alle udvalgte løsninger.
- Det er prioriteret at tale med både pårørende og borgere der, hvor det har været relevant og muligt.
- Medarbejdere er interviewet med særlig fokus på organisatoriske erfaringer.
- Der er gennemført både enkelt- og dobbeltinterviews/mini fokusgrupper.
- Projektlederne er interviewet vedr. tværgående løsningserfaringer.



## Videnopsamling

Både kommunespecifik og tværgående erfaringsopsamling.

- 2 ½ - 4 dages feltstudier i hver kommune med interviews og fokusgrupper.
- Supplerende digitale interviews.
- Samtaler med i alt 52 respondenter fordelt på 38 borgere og pårørende, 11 medarbejdere samt 3 projektledere fra de tre kommuner.
- Gennemgang af log-bøger med løbende videnopsamling på alle udvalgte afprøvninger.
- Dertil feltstudier og interviews fra midtvejsevaluering.



## Analyse

Den tværgående analyse er baseret på mønstergenkendelse og vurdering af hver enkelt løsning.

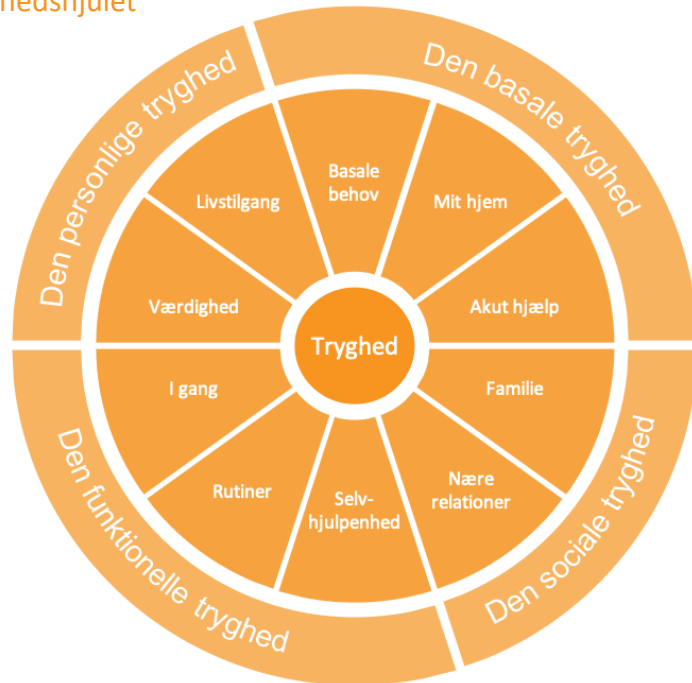
- Identifikation af ligheder og forskelle i brugererfaringer.
- Vurdering af bias og sammenhæng med varians i brugertyper.
- Afdækning af variationer i løsningserfaringer på tværs af kommuner.
- Tryghedsmatch mellem den enkelte løsning og de identificerede tryghedsbehov.

# Tryghedsperspektiv

Tilgang til vurdering af løsnings sammenhæng med tryghedsbehov (tryghedsmatch)

I evalueringen tages der udgangspunkt i model for tryghed blandt ældre i eget hjem (tryghedshjulet). Modellen identificerer 10 parametre, der er afgørende for oplevelsen af tryghed for ældre i eget hjem. Samtidig er der identificeret en række brugergrupper med særligt behov for løsninger til tryghed (arketyper). I evalueringen er hver løsning vurderet i forhold til de identificerede tryghedsbehov og målgrupper (løsningens tryghedsmatch). Det sker generelt for løsningen, og det sker med indikation af såvel direkte match til parametre i tryghedshjul samt arketyper (sort kryds) og mere indirekte match (gråt kryds).

Tryghedshjulet



Arketyper

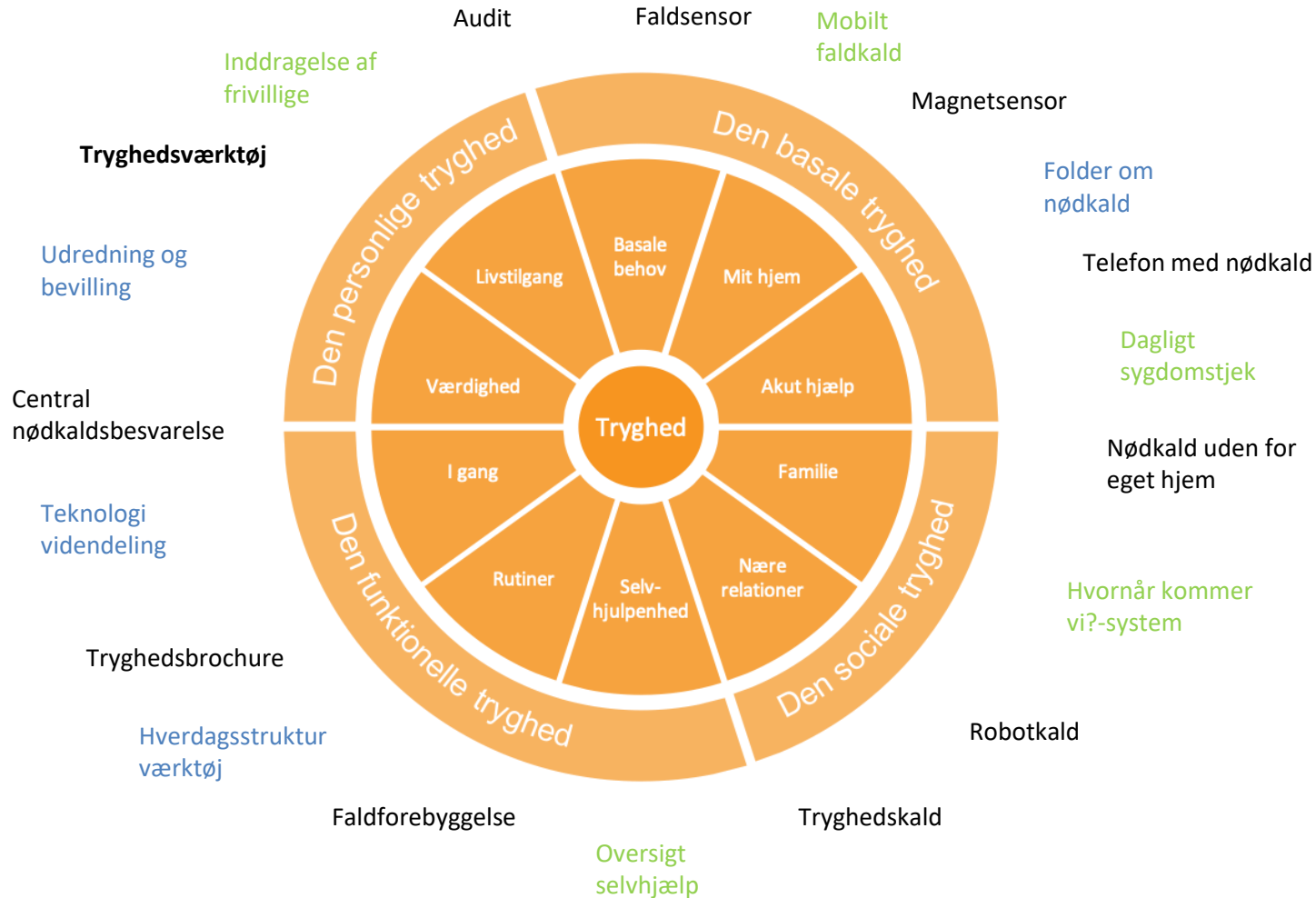


Se gennemgang og uddybning af tryghedshjulet og tryghedsarketyper i behovsafklaringen 'Tryghed i eget hjem' (2021) udviklet af INNOBA for København, Aarhus og Aalborg kommuner forud for løsningsafprøvninger.



# Afprøvede og undersøgte løsninger

Der er i projektet afprøvet og undersøgt en lang række forskellige typer af løsninger, som dækker et bredt spektrum af trykedsparametre



# Evaluerede løsninger

Slutevalueringen er foretaget på udvalgte tryghedsløsninger, der er afprøvet hos brugergrupper over en medium til længere periode. Nogle løsninger er afprøvet på tværs af alle tre kommuner, andre er afprøvet i enkelt-kommuner. Erfaringsopsamling på øvrige løsninger med kortere løsningsafprøvning og/eller videnopsamling foretages af kommunernes egne projektledere med henblik på vurdering af relevans til afsluttende løsningskatalog.

## København

- Tryghedskald
- Audit
- Tryghedsværktøj
- Robotkald

## Aalborg

- Tryghedskald
- Audit
- Tryghedsværktøj
- Faldforebyggelse
- Tryghedsbrochure

## Aarhus

- Tryghedskald
- Faldsensor
- Nødkald uden for eget hjem
- Telefon med nødkald
- Magnetsensor
- Central nødkaldsbesvarelse

**B**

# Opsummering

Tværgående indsigter

# Tværgående erfaringer

Projektets indledende behovsafdækning af tryghed i eget hjem viste tydeligt, at tryghed for ældre handler om mange forskellige ting. At opleve øget tryghed i eget hjem handler ikke kun om basal tryghed men også om sociale forhold, fysisk og kognitiv formåen og personlige mere individuelle forhold.

Tryghedsudfordringen er hidtil ofte blevet mødt i kommunerne af den samme standardløsning – nødkaldet. Behovet og mulighedsrummet for løsninger er dog bredere. Viften af mulige løsninger kan bredes ud.

I projektet er derfor afprøvet følgende typer af løsninger:

- **Tekniske løsninger**, der kan fungere som supplement til, eller erstatning for, det kommunale nødkald.
- **Organisatoriske løsninger**, der tager fat i forbedrede processer omkring det nuværende nødkald samt muligheder for en mere helhedsorienteret tilgang til understøttelse af tryghed.
- **Formidlingsrettede løsninger**, der understøtter forebyggelse og kommunikation som middel til øget tryghed i eget hjem.

I det følgende opsummeres tværgående indsigter fra løsningsafprøvningen med fokus på mere generelle inputs fra borgere, pårørende og medarbejdere. Herefter gennemgås erfaringer med hver enkelt løsning i de efterfølgende afsnit.



# De tekniske løsninger

*Variierende teknisk parathed men samlet stort tryghedspotentiale*

## Tekniske forhold – robotkald, magnetsensor og faldsensor

- Nogle af de tekniske løsninger mangler stadig en videreudvikling for at kunne implementeres direkte. Det gælder særligt robotkald, magnetsensor og faldsensor.
- Brugere ser i udgangspunktet gode muligheder i disse løsninger, men der mangler tilpasning af funktionalitet, opsætning og løsningskoncept.
- Tryghedsopkald, telefon med nødkald og nødkald uden for eget hjem er mere 'plug & play' og vil teknisk umiddelbart kunne tages i brug uden større forberedelse eller opstartsomkostninger.
- Det gælder for alle løsninger, at brugerne efterspørger mulighed ved opstart for at tjekke, om løsningen teknisk virker, som den skal.

## Begejstring for nødkaldsløsninger, der virker uden for hjemmet

- Der har været meget positiv feedback blandt brugerne til særligt nødkald uden for eget hjem, og telefon med nødkald.
- Disse løsninger sikrer nødkald ikke kun inden for hjemmets fire vægge, men også når borger forlader hjemmet.
- Der er tale om allerede etablerede løsninger, der teknisk er velfungerende og gennemtestede.
- Flere brugere udtrykker også betalingsvillighed i forhold til disse løsninger, da de opfattes som yderst værdigivende og tryghedsskabende.

## Tryghedsopkald skiller sig ud

- For de borgere, der er i målgruppen, bliver tryghedsopkald modtaget meget positivt, særligt på grund af løsningens sociale element.

## Inddragelse af pårørende

- De afprøvede tekniske løsninger forudsætter inddragelse af pårørende som modtager af alarm-beskeder mv.
- Pårørende, der har deltaget i testen, har været positive overfor at bidrage på denne måde, men også bekymrede ved eventuelle situationer hvor de ikke har mulighed for at reagere.
- Både pårørende og borgere efterspørger systemer for backup, hvis en alarm-besked overses, den pårørende er forhindret, eller lign.
- De pårørende har i stor udstrækning selv håndteret alarmer mv. i testperioden og har ikke videresendt beskeder til f.eks. hjemmepleje, vagtcentraler eller lign.

## Målgrupper

- One size does not fit all: de tekniske løsninger modtages meget forskelligt alt efter målgruppe.
- Der vil være grupper af borgere, for hvem de afprøvede tekniske løsninger slet ikke vil være relevante.

# De organisatoriske løsninger

*Positive erfaringer med holistisk og systematisk tilgang til tryghed*

## Mere tværgående samarbejde fungerer

- Alle de afprøvede organisatoriske løsninger fordrer et tværgående samarbejde mellem visitation, hjemme- og sygepleje samt nødkaldsmedarbejdere/vagtcentral.
- Central nødkaldsbesvarelse tænker nødkaldshåndtering sammen på tværs af faggrupper. Audit sikrer en tværfaglig tilgang til tryghedsstøtte til den enkelte borger. Tryghedsværktøj giver introduktion til en holistisk tilgang til tryghed, som forudsætter tværfaglige løsninger.
- Medarbejderne i løsningstests har været yderst positive overfor (endnu mere) kommunikation, koordinering og samarbejde på tværs af faggrupper.

## Holistisk tilgang til tryghed

- Den indledende behovstilgang viste meget tydeligt, at tryghed handler om en lang række forskellige ting for den enkelte borger. Derfor kræver støtte til tryghed en holistisk tilgang, hvor der både ses på den personlige, basale, sociale og funktionelle tryghed.
- Dette perspektiv vækker genkendelse hos medarbejderne, og værktøjer, der tager udgangspunkt i denne tilgang, giver mening hos den enkelte faggruppe.
- Både audit, central nødkaldsbesvarelse og tryghedsværktøj vil i princippet relativt nemt kunne implementeres. Central nødkaldsbesvarelse vil dog kræve en økonomisk investering, og tryghedsværktøj kan med fordel videreudvikles og tilpasses yderligere i samarbejde med brugerne.

## Dataudnyttelse kan blive et centralt værktøj

- De afprøvede løsninger har vist et stort potentiale i at bruge systematisk data til at understøtte tryghedsforbedringer.
- Her kan løsningen med central nødkaldsbesvarelse spille en interessant rolle i at skabe tryghedsforbedringer ved hjælp af systematisk dataindsamling og gennemgang.

## Stort økonomisk potentiale i systematisk gennemgang

- Flere af de interviewede har igennem en årrække været involveret i systematisk at gennemgå nødkald og brugen af nødkald. Dette har resulteret i muligheder for effektivisering.
- Det gælder på områderne: tildeling af nødkald (herunder midlertidig versus permanent tildeling), opfølgning på nødkald, tidlig dialog med borger om mulige alternativer til nødkald, systematisk holistisk tilgang til tryghed mv.
- Audit er et eksempel på et organisatorisk værktøj, der relativt simpelt og hurtigt kan identificere forbedringsmulighed der, hvor der i nødkaldsbrugen er de største omkostninger og et ofte ikke imødekommet tryghedsbehov.

# De formidlingsrettede løsninger

*God modtagelse hos brugerne af forebyggende tiltag*

## Forebyggelse og sjov

- Der har været meget positiv feedback fra brugerne på de formidlingsrettede løsninger. Det gælder særligt faldforebyggelse, som er blevet mødt med stor begejstring.
- Kombinationen af hygge, sjov, socialt samvær og læring giver god mening for den ældre målgruppe.
- Samtidig tiltrækker denne tilgang også nye målgrupper, som ellers har været vanskelige at nå ud til med forebyggende tiltag.

## Gode muligheder for at skalere

- Både løsningen faldforebyggelse og tryghedsbrochure kan potentielt nå ud til mange borgere samtidig.
- Brochuren kan med tilpasninger i tekst og layout uden nærmere udfordringer udsendes til alle borgere i en kommune.
- Faldforebyggelse har vist sig i testen at fungere godt i en form, der kan kopieres og gentages, og som ikke er begrænset til en lille gruppe borgere ad gangen.
- Dette er en styrke i forhold til løsningernes skalerbarhed.

## Vigtigt at bruge eksisterende kanaler

- Det har været erfaringen i testen, at man kan nå ud til relevante borgergrupper effektivt ved at gøre brug af eksisterende kanaler som aktivitetscentre og andre steder, hvor borgerne i forvejen kommer.
- Testperioden har også skabt gode overvejelser om, hvordan man når ud til særligt mandlige borgere med faldforebyggelse. Her er opstået gode bud på kanaler som Seniorsport, billardklub mv.

## Positiv tilbagemelding fra alle på aktiv forebyggelse

- Både medarbejdere og borgere har været meget positive overfor de formidlingsrettede løsninger.
- Medarbejderne peger især på muligheden for at få fat i nye målgrupper og fange borgere før de får problemer frem for efter.
- Der er særligt gode tilbagemeldinger på den meget lavpraktiske tilgang med konkret information om ting, man selv kan gøre som ældre for at sikre sig mod fald, funktionstab mv. (funktionel og basal tryghed).
- Derudover har det vist sig velfungerende at kæde social aktivitet og personlig udvikling sammen med forebyggelse (social og personlig tryghed).

**C-E**

# **Erfaringer**

Enkeltløsninger



# Løsningserfaringer

I evalueringen er der foretaget erfaringsopsamling på udvalgte løsninger med fokus på:

- Hvad **går løsningen ud på**, og hvordan har den været afprøvet?
- Hvordan er **sammenhængen med tryghedsbehov** og hvem er relevante målgrupper?
- Hvad er **gode/mindre gode erfaringer** med løsningen set med borger-, pårørende- og medarbejderøjne?
- Hvilke **forbedringsmuligheder** ser borger-, pårørende- og medarbejdere i løsningen?
- Hvad er den oplevede eller forventede **værdiskabelse** ved løsningen?
- Hvad peger borger-, pårørende- og medarbejdere på som vigtige **forudsætninger** for implementering af løsningen?

I de følgende afsnit gennemgås borgere, pårørende og medarbejderes erfaringer med, og inputs til, hver enkelt udvalgt løsning.

Erfaringer med øvrige løsningsafprøvnings i projektet er foretaget af den enkelte projektleder i hver kommune.

C

# Erfaringer

Tekniske løsninger



# Robotopkald

## Om løsningen

En mindre virksomhed har udviklet en teknisk løsning til robotopkald til ældre. Robotten ringer op til den ældre for at sikre, at den ældre er ok. Den ældre hører en stemmebesked, hvorefter den ældre skal trykke 1 på telefonen for at bekræfte modtagelse af opkald. Hvis den ældre ikke tager telefonen, ringes der op 2 min. senere. Hvis borger fortsat ikke har reageret, går en alarm via sms til en pårørende, som herefter selv kan følge op på den ældre.

Det er muligt at vælge mellem at blive ringet op 1-3 gange om dagen samt at vælge tidspunkt for opringning. Opkaldet kan desuden afmeldes i perioder ved fx ferie. Borger skal oplyse telefonnummer samt navn og telefonnummer på pårørende ved tilmelding. Løsningen har tidligere været afprøvet i testforløb i en mindre kommune og er nu etableret som en gratis løsning for ældre borgere og deres pårørende. Man tilmelder sig via en hjemmeside, hvorefter løsningen sættes op.

## Afprøvning

Løsningen er indledningsvist afprøvet af de tre kommunale projektledere, som har haft fokus på de tekniske erfaringer. Herefter har 4 borgere med pårørende testet løsningen i en enkelt kommune.

Borger introduceres til løsningen via opkald fra projektleder. Herefter inddrages pårørende med aftale om modtagelse af alarm-sms.

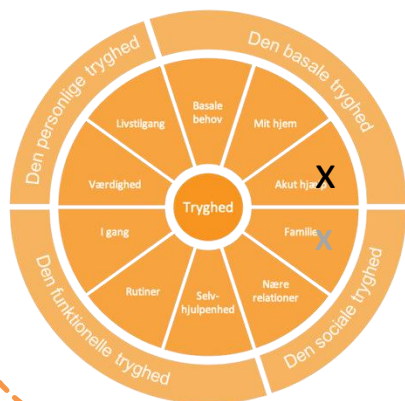
➤ Afprøvningssted: Københavns Kommune.

# Tryghedsmatch

Personlige præferencer spiller ind på tryghedseffekt

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Idéen med løsningen er at styrke borgerens basale tryghed ved at sikre borger mod at være faldet eller komme til skade og ligge alene i en længere periode uden at kunne få hjælp.
- Løsningen reagerer ved afvigelser uden borger selv aktivt gør noget (modsat f.eks. nødkald, hvor borger i en akut situation selv skal trykke på en knap).
- Det er forventningen, at løsningen kan understøtte den sociale tryghed ved at inddrage familie i at skabe tryghed omkring den ældre.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Der er overordnet blandede erfaringer med løsningen. Det hænger i høj grad sammen med match af løsning til rette borger.
- Borgerne deler sig overordnet i to grupper: gruppe 1) der er forbeholdne overfor at blive ringet op af en robot, og gruppe 2) der synes, netop det automatiserede i løsningen er en fordel.
- Den første gruppe har i rekrutteringen typisk afvist brugen af robotkald, fordi de ikke føler den samme tryghed i at blive ringet op af en robot som af et menneske. For denne gruppe er det sociale aspekt og den personlige kontakt en afgørende faktor for tryghed. Det kan også være personer med ensomhedsproblematikker.
- Den anden gruppe ser netop en fordel i, at der er tale om en automatiseret løsning, som ikke kræver daglig dialog. For denne gruppe føles løsningen mindre 'indgribende' og 'klientgørende' end en personlig opringning fra 'fremmede'.
- Løsningen er ikke beregnet til borgere, der i forvejen tilses flere gange dagligt enten af hjemmeboende ægtefælle eller af hjemmepleje. Borgere med svær hørenedsættelse, kognitiv svækkelse eller andre lignende udfordringer er heller ikke egnede brugere. Endelig er der borgere, der er 'for friske' til løsningen og ikke ønsker at være bundet til fast daglig tjek-in. Løsningen forudsætter pårørende, der dagligt kan følge op på borger.



# Erfaringer

Tekniske tilpasninger er nødvendige

## Positiv

- For gruppe 1 borgere opleves det som rart og trygt, at telefonen ringer for at tjekke dagligt.
- For denne gruppe er det en stor fordel, at man ikke skal indgå i en længere samtale, men kan nøjes med hurtigt at taste 1 og derefter fortsætte sin dag.
- Det er især trygt, at løsningen reagerer, når borger er inaktiv (dvs. også hvis man er besvimet eller lign.).
- De pårørende finder stor tryghed i løsningen. De oplever at blive bekræftet i, 'at der ikke er sket noget'.
- Både borgere og pårørende oplever, at løsningen er meget nem at tage i brug.

## Negativt

- Nogle borgere synes, det er generende at være bundet til telefonen og at være hjemme på et fast tidspunkt hver dag (uanset mobiltelefon).
- Der har været tekniske opstartsvanskeligheder med løsningen, herunder fejl i borgeroprettelse, forkert navn i alarm-sms, mv.
- De pårørende kan være i tvivl om løsningen virker, fordi de ikke får en 'test-sms' eller lign.
- Især dårligt gående borgere synes, der er for kort tid mellem de to opkald. De har vanskeligt ved at nå at tage telefonen.
- Et robotkald er ikke for alle og har begrænsninger, fordi der ikke er samtale.
- Der er en bekymring for, hvad der sker, hvis den pårørende ikke ser alarm-sms.

## Forbedringsmuligheder

- Flere borgere og pårørende foreslår, at der indføres et løsningstjek umiddelbart efter opstart med f.eks. et test-sms til den pårørende.
- Det kunne måske være rart at kunne vælge som pårørende at få en sms, når borger tager opkald frem for modsat. Alternativt en 'alt ok' melding.
- Flere borgere og pårørende har ikke opdaget, at man kan framelde løsningen midlertidigt, fx ved ferie – de foreslår en sådan funktionalitet (måske med tydeligere adgang i selve løsningen).
- Flere peger på, at det kunne være hensigtsmæssigt, at alarm-meldingen automatisk gik videre til en anden pårørende/kommune/alarmcentral, hvis den faste pårørende ikke reagerer på beskeden. Her vil den faste pårørende skulle trykke ok for at bekræfte, at alarmbeskeden er modtaget.

# Citater

*"Det er en fordel, at det er en robot – man skal ikke føle sig forpligtet til samtale eller tage hensyn til f.eks. at slukke musik i baggrunden eller lign. Rart at det bare er automatisk".*

**Borger (gruppe 2)**

*"Hvad nu, hvis jeg siger til robotten: jeg har det ad helvede til, hvad gør robotten så...?"*

**Borger (gruppe 1)**

*"Nu var der en her i nærheden, der døde og lå. Hun var blevet opdaget med sådan en løsning. Hun havde ikke nødkald. Et dagligt opkald havde været godt til hende".*

**Borger**

*"Man skal helst være hjemme, når man bliver ringet op. Så er det rarest".*

**Borger**

*"Jeg kan godt få sådan nogle svimmelanfald, så jeg falder. Jeg har [med løsningen] syntes, det var ret rart, hvis jeg går i bad – så skal jeg i hvert fald ikke blive liggende i badet, hvis jeg falder, længere end til kl. 12".*

**Borger**

*"Overordnet set er det en glimrende ide".*

**Pårørende**

*"Vores sms-løsning er bedre, hvis man kan bruge den. 'Et dagligt opkald' er ikke nær så trygt, som den direkte menneskelige kontakt".*

**Borger (gruppe 1)**

*"Det gode ved løsningen er, at min søn ved, at jeg ikke ligger på gulvet og roder rundt".*

**Borger**

*"De to opkald er for hurtige efter hinanden. Når de så stopper, så er de væk. Så kan jeg ikke nå det. F.eks. hvis jeg er på toilettet, eller har andre ting i hovedet".*

**Borger**

*"Der mangler procedure for, hvad der skal ske, hvis pårørende ikke ser sms eller har mulighed for at komme. Hvem er på som 'backup'?"*

**Borger**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*Med tilretninger relativt let at implementere*

## Erfaringer med værdiskabelse

- Borgere og pårørende oplever, at løsningen giver tryghed.
- Tryghedseffekten er dog påvirket af mindre tekniske vanskeligheder – og for nogen har det en betydning, at der er tale om et robotopkald.
- Det skaber utryghed, at der ikke er klarhed over, hvad der sker, hvis den pårørende ikke ser alarm-beskeden. Det stiller krav til den pårørende om at være meget disciplineret i aldrig at glemme at tjekke telefonen.
- I testperioden har de pårørende selv håndteret evt. alarmer og dermed sparet kommunen for tryghedsopkald.
- Flere peger på, at løsningen vil kunne give en virkelig god tryghedseffekt for ældre i en overgangsfase forud for et egentligt kommunalt nødkald.
- For Gruppe 2 borgere giver løsningen stor værdi og understøtter følelsen af at klare sig selv og være herre i eget hus ved hjælp af simpel teknologi.
- Flere i testgruppen vil gerne fortsætte med løsningen.

## Forudsætninger for implementering

- Løsningen kræver ingen teknisk integration eller forudgående klargøring. Den er nem at tage i brug og kræver ikke forudgående oplæring.
- Pt. er løsningen gratis hos leverandøren, hvorfor de økonomiske omkostninger ved løsningen er minimale.
- Dog kan der med fordel arbejdes videre med tekniske tilretninger samt detaljer vedr. formulering af speak, skriftlige beskeder og brugertests.
- Løsningen kan betjenes back-end meget let, da der ikke er medarbejdere involveret i at foretage opkald, modtage alarmer, mv.
- En implementering vil først og fremmest kræve, at man sikrer match med rette brugergruppe. Dvs. borgere der kan betjene en mobiltelefon, har aktive pårørende, bor alene uden daglige besøg af hjemmeplejen, er positive overfor en automatiseret løsning mv.

# Tryghedsopkald

## Om løsningen

Tryghedsopkald består af 1-2 personlige opkald dagligt fra en ekstern leverandør. Borgeren bestemmer selv, hvor mange gange de vil modtage et opkald samt fast tidspunkt. Opkaldet er et tjek-opkald men også en mulighed for at få en snak. Leverandørens døgnbemandede tryghedscenter foretager opkaldene.

I tilfælde af at borgeren ikke svarer på opkaldet, gentages dette et par gange. Ved fortsat manglende svar sendes sms til en valgt pårørende.

Der er i den tekniske løsning mulighed for tilkøb af ekstra services som påmindelser om medicin, hjælp med at kontakte læge eller myndigheder mv.

## Afprøvning

Løsningen er afprøvet i alle tre kommuner med i alt 18 borgere og pårørende. Borgere er udvalgt efter forudgående kriterier, hvorefter projektleder har kontaktet borger og pårørende med mulighed for afprøvning over en længere periode. Løsningen er en betalingsløsning, men har været gratis for borgeren i afprøvningsperioden.

Alle borgere i afprøvningen har modtaget opkald 1 gang om dagen. Valgte tidspunkt for opkald har været forskelligt. Der har været fulgt op på løsningen undervejs via midtvejsevaluering samt ved kontakt fra projektledere.

Borgere og pårørende har modtaget en kort introduktion til løsningen fra projektleder ved opstart af afprøvningsperioden.

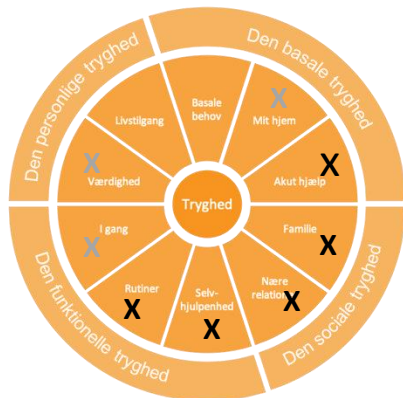


# Tryghedsmatch

En løsning der samtidig rammer flere tryghedsparametre

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Løsningen giver en mulighed for et dagligt 'tjek-in', som kan skabe tryghed ved, at der reageres, hvis den ældre ikke tager telefonen. Samtidig giver løsningen mulighed for samtale og daglig social kontakt samt understøttelse af inddragelse af familie som tryghedsnetværk.
- Endelig understøtter løsningen daglige rutiner (ved f.eks. at fungere som et vækkekald), ligesom bekymringer ved fald mindskes, og muligheden for selvhjulpethed øges.
- Borger bestemmer selv tidspunkt for kontakt, hvorfor løsningen understøtter følelsen af respekt omkring eget hjem og selvbestemmelse.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Løsningen er særligt relevant for borgere, der ikke har hjemmeboende ægtefælle eller i forvejen modtager mange daglige besøg fra hjemmeplejen.
- Det er nødvendigt for brug af løsningen, at borger har en pårørende som kan reagere på eventuelle alarm sms'er. Borger uden et socialt netværk vil derfor ikke være relevante brugere af løsningen.
- Afprøvningen har vist, at særligt muligheden for personlig social kontakt og opfølgning har haft en værdi for mange brugere i testen.
- Det sociale aspekt gør løsningen meget egnet til borgere med ensomhedsproblematikker.
- Løsningen forudsætter, at borger kan anvende en telefon, er i stand til at føre en kort samtale samt ikke har moderat til svært høretab.
- Nogle borgere er 'for friske' til løsningen. Disse borgere generes af at skulle forstyrres dagligt på faste tidspunkter og/eller har i forvejen et stort socialt netværk med daglig kontakt.

# Erfaringer

Overordnet en velfungerende og professionel løsning

## Positiv

- De interviewede borgere oplever tone og samtaler i opkald som noget meget positivt, venligt og tryghedsskabende.
- Det opleves trygt hos de pårørende, at der er nogen, der 'tjekker ind' hos borgeren dagligt. For nogle virker det også aflastende, at nogen holder øje med den ældre, hvis de selv er på eksempelvis ferie.
- Det er tryghedsskabende i sig selv, at det er et menneske, der ringer op, og at man har mulighed for at fortælle nærmere, hvis der er udfordringer. Løsningen giver social kontakt.
- Løsningen har været nem at tage i brug for både borgere og pårørende.
- Det er oplevelsen hos brugere og projektledere, at leverandøren overordnet agerer professionelt og har styr på processer og services.

## Negativt

- Borgerne føler, de skal være fysisk til stede for at tage det daglige opkald (også selvom opkald kan gå til en mobiltelefon), det føles for nogen som meget begrænsende.
- For nogle virker det mærkeligt at blive ringet op dagligt af en fremmed, de ikke kender. Andre bliver trætte af de daglige opkald efter en periode.
- Nogle af de jyske brugere ville foretrække lokale medarbejdere frem for opkald fra København.
- Enkelte borgere er bekymrede for, at løsningen vil blive brugt som en erstatning for kontakt fra hjemmeplejen (eller fra pårørende).
- En borger blev i testperioden ved en fejl ikke tilkoblet løsningen, selvom dette var aftalt. Det blev ikke automatisk opdaget af leverandøren.

## Forbedringsmuligheder

- Nogle pårørende efterspørger mulighed for at tjekke at løsningen virker og/eller mulighed for at vælge sms-besked, når telefonen tages - frem for omvendt.
- En enkelt foreslår video-opkald, så man kan se den, der ringer (dette blev ikke efterspurgt af de øvrige brugere).
- Flere borgere og pårørende efterspørger løsninger på, hvad der sker, hvis den pårørende ikke ser alarm-sms eller ikke i situationen kan reagere med hjælp. Det kunne være en funktion, hvor den pårørende aktivt skal bekræfte modtagelse og reaktion på alarm. Koblet med at løsningen evt. automatisk viderestiller til andre, der kan hjælpe.
- Der kan være behov for et warning-system hos leverandøren, som sikrer at borgeres tilmelding er gennemført og løsningen fungerer, som den skal.
- Teknisk er løsningen velfungerende.

# Citater

*"Det er jo meget rart, at der er nogen der ringer og hører, om du er i live".*

**Borger**

*"Det med, at hvis ikke jeg tager kaldet, så går den videre til min datter. Det er den største tryghed".*

**Borger**

*"Det er lige den snak der, man får med dem. Det er en tryghed for mig – for jeg har ikke altid kunnet komme ud og tale med folk".*

**Borger**

*"...Det er nok mere mig, der synes, det kunne være en meget god ide, min mor var mere sådan: det kan jeg da godt. Som pårørende giver det jo en tryghed".*

**Pårørende**

*"Det er hyggeligt, nogle af dem har vagt i flere dage, så kommer der kontinuitet og indhold i samtalen. Så bliver jeg også mere villig til at tale om, hvordan min dag ville være, og det har jeg slet ikke tænkt over, at jeg ville".*

**Borger**

*"Der var en dag, jeg var nede og vaske mig lidt, jeg kunne ikke komme op – så pludselig står min dreng der: hvorfor tager du ikke din telefon. Det giver en tryghed."*

**Borger**

*"Jeg spurgte dem, hvad gør I, hvis jeg en dag har det så skidt, hvad vil I så gøre?".*

**Borger**

*"Når min far ikke tager telefonen, så kan jeg skynde mig over at se til dig... men det har jeg jo ikke gjort, for jeg bor så langt væk".*

**Pårørende**

*"Jeg tænker, hvis jeg var alene ville det være fantastisk og hvis jeg ikke var så mobil og ikke havde relationer".*

**Borger**

*"Måske er tryghedsopkaldet særligt godt til folk, der ikke bruger nødkald så tit. Og glemmer, hvordan man bruger det og ikke tager det med rundt."*

**Pårørende**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*En god social og tryghedsskabende effekt hos borgere med behov*

## Erfaringer med værdiskabelse

- Løsningen skaber tryghed hos både borgere og pårørende.
- Der er dog borgere for hvem, løsningen ikke føles relevant. Det gælder særligt borgere, der i forvejen har daglig kontakt til enten kommune eller pårørende.
- Løsningen giver både tryghed omkring risikoen for akutte hændelser og har samtidig en social effekt.
- I testperioden har de pårørende selv håndteret evt. alarmer og dermed sparet kommunen for disse tryghedsopkald.
- Borgere, der ligger inden for målgruppen (se 'Erfaringer med tryghedsmatch'), har været meget tilfredse med løsningen.
- En del borgere og pårørende vil gerne fortsætte med løsningen efter testperioden.

## Forudsætninger for implementering

- Løsningen er nem at tage i brug for brugerne og har været teknisk enkel at starte op for kommunen.
- Der kan være udfordringer omkring ansvarsfordeling samt praktisk håndtering, hvis løsningen sættes op med kommunen som backup (hvis pårørende ikke ser alarm-sms og/eller har brug for hjælp til at reagere overfor borger).
- Løsningen må ikke vær for dyr, hvis der skal ske egenbetaling. Nogle af de interviewede brugere ville vælge løsningen fra, hvis de selv skulle betale.



INNOBA

Foto: INNOBA

# Faldsensor

## Om løsningen

Faldsensoren er en tryghedsløsning fra ekstern leverandør, hvor der opsættes bevægelsessensorer i borgerens eget hjem. Der sættes en sensor op i stuen, over sengen, i køkkenet, to på badeværelset samt en nødkaldsknap på badeværelset. Sensorerne registrerer aktivitet og sender en alarm til leverandøren i tilfælde af inaktivitet. Sensorerne på badeværelset kan ligeledes registrere fald.

Ved fald eller inaktivitet vil leverandørens alarmcentral modtage en sms med besked om at tjekke yderligere op på borgeren. Hvis ikke borgeren reagerer telefonisk, vil de forsøge at få fat i pårørende. Leverandørens alarmcentral vil fungere som første led, hvis der går en alarm fra systemet hos borgeren.

## Afprøvning

Løsningen er afprøvet hos borgere med forskellige tryghedsbehov. Borgerne har fået et fuldt funktionsdygtigt system, som sættes op i samarbejde med leverandør og kommune. Kommune laver en opfølgning efter to uger hos borgerne for at sikre, at alt virker som det skal. Leverandøren leverer support undervejs, hvis der skulle opstå problemer.

- Afprøvningssted: Aarhus Kommune.

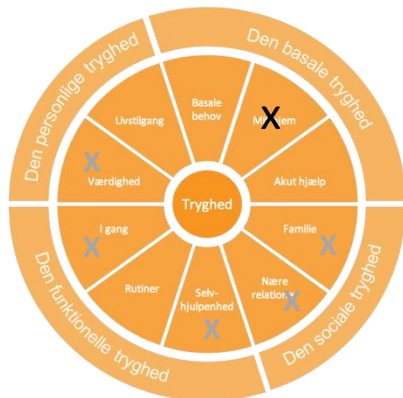


# Tryghedsmatch

Udfordrende i forhold til tilpasning af det tekniske setup

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Forestillingen forud for afprøvningen var, at løsningen ville være særligt tryghedsskabende i forhold til borgernes akutte behov for hjælp. Det har dog ændret sig i løbet af afprøvningen (se erfaringer med tryghedsmatch).
- Løsningen er særligt relevant for den faldne og den sygdomstruede, men også den friske selvkørende kan have glæde af løsningen, som en forebyggende tryghedsløsning.
- Løsningen kræver, at borgeren er kognitivt velfungerende og husker, at slå sensorerne fra, når borger forlader hjemmet.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- I afprøvningen og interviewene i forbindelse med slutevalueringen har det vist sig, at borgerne modsat deres forventninger i midtvejsevalueringen, ikke oplevede, at løsningen understøtter deres akutte behov for hjælp, idet det kun er på badeværelset, at fald registreres.
- To af borgerne har i testperioden været ude for et fald i hjemmet (hhv. i køkken og stue), hvor de ikke oplevede, at sensorerne hjalp dem, men det gjorde nødkaldet til gengæld, som de kunne kravle hen og aktivere.
- I testperioden har flere af borgerne derfor ændret deres oplevelse af, hvad det er for et tryghedsbehov, løsningen dækker, og det er ikke den akutte hjælp.
- Løsningen giver dog en tryghed i det, at borgerne oplever, at den holder øje med dem i deres hjem.
- Videre lægger særligt de pårørende vægt på, at der er en tryghed i at vide, at sensorerne vil fange, hvis f.eks. borger får hjertestop. I den situation vil sensorerne alarmere på grund af manglende aktivitet. Den funktion oplever de som både tryk og værdig.

# Erfaringer

*Usikkerhed blandt brugerne om, og hvordan, løsningen virker*

## Positiv

- Borgerne er glade for løsningen, som de oplever holder øje med dem i hjemmet.
- De oplever det som en meget lidt indgribende løsning, hvor det eneste, de skal huske på er, at slå den fra, hvis de forlader hjemmet.
- Borgerne er glade for, at sensorerne på badeværelset kan registrere et fald, da der ofte sker fald i dette rum, og gulvet er hårdt. Så er det rart at vide, at sensoren vil reagere, hvis de falder der.
- Borgere og pårørende synes, at løsningen er en god ekstra sikkerhed i det daglige, som supplerer andre trygheds løsninger som f.eks. nødkaldet godt.
- Der er generelt en positiv indstilling til løsningen – forudsat at det tekniske setup tilpasses.

## Negativt

- Borgerne og de pårørende er i tvivl, om sensorerne virker, da man ikke har mulighed for at teste dem.
- To borgere er faldet i hjemmet i testperioden, men da det ikke er sket på badeværelset, har løsningen ikke reageret på det. Det gør dem i tvivl om, hvorvidt løsningen virker, og hvordan den virker.
- Generelt er der tvivl, blandt både borgere og pårørende om, hvordan løsningen virker og i interviewene får vi mange spørgsmål om, hvordan sensorerne kan registrere inaktivitet.
- En enkelt af borgerne har oplevet, at sensoren ved indgangsdøren har været i stykker gennem en længere periode, uden han er blevet kontaktet, hvilket undrer ham.
- Borgerne skal huske at trykke på knappen på afbryderen, når de forlader hjemmet.

## Forbedringsmuligheder

- Flere borgere og pårørende efterlyser flere sensorer, gerne flere faldsensorer, som dem der er på badeværelset.
- Mulighed for at teste om, og hvordan, sensorerne virker.
- Flere brugere foreslår en kobling af løsningen med det kommunale nødkald for både at få aktiv og passiv alarm.

# Citater

*"Hvis man kunne vælge mellem nødkald og sensoren, så vil jeg helst have sensoren, men den kan jeg jo ikke trykke på, men jeg har jo ikke prøvet at aktivere sensoren, så jeg ved jo ikke, hvor hurtigt de kommer. Hvis jeg er bevidstløs, kan jeg ikke bruge nødkaldet, derfor vil jeg gerne have begge løsninger koblet sammen til en løsning, det er efter min mening den bedste løsning".*

**Borger**

*"Det må give noget tryghed, ellers sætter de den vel ikke op, men som sådan hjælper den ikke. Jeg faldt i tirsdags ude i køkkenet, men der registrerede den ikke noget, så måtte jeg kravle ind efter mit faldalarm".*

**Borger**

*"Det er jo ikke kun ude på badeværelset, man kan falde. Den er ikke effektiv i hele lejligheden, hvis den kun registrerer, at jeg falder på badeværelset".*

**Borger**

*"Hvis han falder, så kan han trykke på knappen (nødkaldet red.) med det samme, og sensorerne de vil først registrere et fald senere. Jeg tænker det som et system ved siden af nødkaldet og som en ekstra sikkerhed. Hvis han nu sidder i stolen og falder sammen, så vil systemet gøre noget".*

**Pårørende**

*"Tryghed er for mig som pårørende, at han ikke kan risikere at ligge et sted, hvor han ikke kan få hjælp, så er det en god ting, at der er sensorer, der holder øje med ham".*

**Pårørende**

*"Jeg kommer ikke til at ligge så længe, bare fordi jeg var faldet i søvn i stolen, så ringede der en af dem fra kommunen, han sagde, at han ikke havde set aktivitet og ville høre, om der var noget galt, så grinede vi begge af, at jeg bare havde sovet, det er da en god garanti".*

**Borger**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*Giver tryghed uden at virke indgribende*

## Erfaringer med værdiskabelse

- Stort set alle borgere og pårørende på nær en enkelt af de interviewede, er tilfredse med løsningen, som giver tryghed i hverdagen uden at være intimiderende eller indgribende.
- En enkelt borger har oplevet, at hun er faldet i søvn i længere tid i stolen, og det har sensoren reageret på. Det synes hun var meget betryggende og en indikator på, at sensorerne virker.
- Både borgere og pårørende ser løsningen som meget brugervenlig, faktisk så brugervenlig at de helt glemmer, at løsningen er der.
- Det er en fordel, at løsningen kræver et minimum af deltagelse af borgeren selv, der blot skal huske at slukke, når borger forlader hjemmet, da det mindsker misbrug eller forkert brug af løsningen.

## Forudsætninger for implementering

- De vigtigste forudsætninger for implementering er, at kortlægge hvem, der er oplagte brugere af løsningen efter testperioden.
- De mest oplagte borgere er dem, der ikke allerede har et nødkald, men som samtidig kan have tendens til at falde. En anden målgruppe kan være borgere, hvor man kan koble nødkald og sensorløsning – hvis dette har interesse for kommunen.
- Samtidig kræver det også, at borger har pårørende relativt tæt på, som vil være interesseret i at deltage i løsningen.
- Løsningen er veletableret og fungerer allerede på markedet.



## Om løsningen

Nødkald uden for eget hjem, er en GPS-enhed med nødknap fra eksternt leverandør. Borger ringer op fra enheden ved at holde knappen inde i 3 sekunder. Ved tryk på knappen ringes den tilknyttede pårørende op. Der er 2-vejs kommunikation fra enheden, så den pårørende kan tale med borgeren. GPS'en er vandtæt. Der medfølger en halssnor samt et læderetui, som kan sættes fast ved hjælp af en karabinhage, sådan at borgeren har forskellige muligheder for at medbringe det mobile nødkald. Batteritiden er 40-60 timer.

Formålet med løsningen er at udforske brugen af et nødkald, som virker udenfor eget hjem.

## Afprøvning

Løsningen er afprøvet hos fem forskellige borgere. De har fået udleveret hver deres enhed. En medarbejder fra kommunen er taget hjem til dem og har givet dem en introduktion til enheden, og sikret at man ved et tryk kalder til den pårørende, som er tilkoblet. Der følges løbende op på borgerne og deres brug af enheden.

➤ Afprøvningssted: Aarhus Kommune.

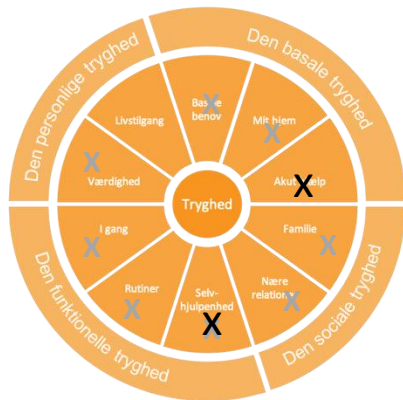


# Tryghedsmatch

Høj score på den basale tryghed samt den funktionelle tryghed

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Nødkald uden for eget hjem dækker et stort tryghedsbehov, som mange ældre borgere oplever; nemlig behovet for at kunne få akut hjælp i og udenfor hjemmet. I projektets indledende undersøgelse af tryghed blandt ældre i eget hjem efterspurgte mange borgere et nødkald, som de kunne tage med sig. Forventningen er derfor, at nødkald uden for eget hjem appellerer til mange forskellige arketyper.
- Særligt borgere, der har oplevet et fald udenfor hjemmet eller frygter at falde udenfor hjemmet, forventes at blive rigtig glade for løsningen.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Løsningen scorer højt på den basale tryghed, og særligt muligheden for at få akut hjælp opleves som positiv. Borgerne er glade for at det er deres pårørende, der er tilknyttet løsningen.
- Dertil har løsningen en afledt effekt på den funktionelle tryghed, idet borgerne oplever, at de er trygge ved at gå udenfor eget hjem og derfor er mere tilbøjelige til at komme ud og holde sig i gang på egen hånd.
- Som en yderligere afledt effekt oplever de pårørende, at det er rart at kunne bidrage til trygheden hos deres ældre – og at de ved, at de kan reagere hurtigt, hvis der er behov for det.
- Nødkald uden for eget hjem er særligt attraktivt for borgere, der gerne vil holde sig i gang, og som typisk går udenfor hjemmet hver dag.



# Erfaringer

*Stor tilfredshed med den mobile løsning*

## Positiv

- Nødkald uden for eget hjem er nemt at bruge. Det gælder specielt for dem, som i forvejen har et nød-/faldkald, som de er glade for.
- Borgerne oplever nødkaldet som brugervenligt, og de har testet det med deres pårørende og føler sig trygge ved løsningen.
- Borgerne oplever, at de med nødkald uden for eget hjem føler sig trygge ved at forlade hjemmet, og at de derfor holder sig i gang og er mere selvhjulpne, end de ville være uden denne type nødkald.
- De pårørende oplever, at nødkald uden for eget hjem er en god løsning, som giver dem stor tryghed.
- GPS koordinaterne, som gør det muligt at se, hvor borger befinder sig, er meget tryghedsskabende.

## Negativt

- Enkelte pårørende og borgere er i tvivl om, hvad de skal gøre, når den pårørende er på ferie eller ikke kan besvare nødkaldet.
- Borgerne oplever, at man skal trykke meget hårdt på nødkaldet, før det virker. Det er som sådan ikke et problem, men noget man skal vide.
- Når nødkaldet aktiveres af borger, ringer det op tre gange til pårørende, uanset om pårørende tager telefonen. Det opleves stressende.
- Enkelte af borgerne oplever, at det er irriterende at have nødkaldet hængende om halsen. De mandlige testpersoner har nødkaldet i deres bælte, hvilket fungerer bedre.
- En enkelt borger efterspørger informationsmateriale, som hun kunne give til sin søn om løsningen.

## Forbedringsmuligheder

- Funktionen hvor nødkaldet ringer op tre gange til den pårørende, selvom pårørende tager telefonen første gang, bør ændres.
- Brugere foreslår mulighed for at tilbyde løsningen til borgere, der ikke har pårørende eller hvor de pårørende bor langt væk. Fx ved at nødkaldet er koblet til kommunen eller anden aktør.
- Informationsmateriale som borger kan give til de pårørende, hvis de ikke har været del af opsætning/installeringen.
- Flere efterspørger, at løsningen kommer i form af et ur, som borger kan have på håndledet. Dette er allerede en teknisk mulighed i den nuværende løsning.

# Citater

*"Jeg synes, at efter det fald jeg havde, så er det betryggende at have den – og at Ole (pårørende red.) ved hvor jeg er henne, hvis jeg falder".*

**Borger**

*"Det ville være rart at have kaldet på armen, det ville være smart at have det hele samlet som i et smart ur".*

**Borger**

*"Jeg tænker slet ikke på den (nødkaldet red.), den er der bare. Det er kun om morgenen og om aftenen, når jeg tager tøj af, at jeg bemærker, at den er der".*

**Borger**

*"En udfordring er, at jeg ikke ved, hvad der sker, hvis mine børn er ude og rejse, hvad sker der så? Det mangler jeg svar på. Den information jeg fik, den synes jeg var lidt dårlig. Min søn spurgte til det med en brochure, men det fik jeg ikke....Der var en ude og forklare om det, men når jeg så skal forklare om det, så glemmer jeg det hele. Der havde det været godt med en brochure eller noget".*

**Borger**

*"Den er nem at tage i brug, nu vidste jeg ikke, at jeg kan bruge den i fælleslokalet, så vil jeg bare tage den med i tasken derned".*

**Borger**

*"Nødkaldet uden for hjemmet skal forbedres. Det er en god løsning, men det forvirrer, at den ringer tre gange til pårørende - og borger selv [selvom den bliver taget første gang]".*

**Projektleder**

*"Jeg føler mig mere tryk når jeg går ud, jeg er meget ude i mit værksted og så er det rart, at jeg kan trykke på den".*

**Borger**

# Værdiskabelse og forudsætninger

Stor opbakning til løsningen

## Erfaringer om værdiskabelse

- Løsningen har meget stor værdi for borgerne.
- Alle de borgere, der har testet løsningen, er blevet så glade for nødkaldet, at de ønsker at fortsætte med at have løsningen.
- Til trods for at borgerne er forskellige og har forskellige tryghedsbehov, er det alligevel en løsning, der favner meget bredt, idet så mange er tilfredse med den.
- Den største værdi ligger i, at borgerne føler sig trygge, når de forlader deres hjem, en aktivitet der for mange borgere, er forbundet med stor utryghed.
- En enkelt af borgerne havde oplevet et fald udenfor hjemmet umiddelbart inden, hun skulle teste nødkald uden for eget hjem, og hun oplever derfor, at nødkaldet taler direkte ind i hendes aktuelle situation og tryghedsbehov.

## Forudsætninger for implementering

- Nødkald uden for eget hjem har fungeret godt i testperioden, og der ser ud til kun at være behov for få justeringer, før løsningen vil kunne tages permanent i brug.
- Eftersom løsningen modsat det almindelige nødkald går til de pårørende, vil det ikke kræve noget organisatorisk af kommunen.
- Dog er det værd at bemærke, at løsningen som den er testet med opkobling til pårørende, derfor udelukker de borgere, der ikke har mulighed for at have pårørende tilknyttet.
- Her kan der være behov for at se på en løsning for de borgere, der ikke har pårørende, der har mulighed for at deltage i sådan en løsning. F.eks. ved at borgere uden pårørende kunne få et nødkald, der virker uden for eget hjem, som er koblet op til vagtcentralen. Det er dog pt. ikke muligt for den kommunale hjemmepleje at opspore borgere, der er faldet uden for hjemmet.
- Flere af de borgere og pårørende, der har testet nødkald uden for eget hjem, er ikke afvisende overfor en form for egenbetaling, da de har været rigtig glade for løsningen i testperioden.



# Telefon med nødkald

## Om løsningen

I afprøvningen er der testet to forskellige mobiltelefoner med indbygget nødkaldsknap.

**1) Smartphone** der er udviklet til ældre med øget brugervenlighed. På bagsiden er der en hjerteformet knap, som er tilknyttet mobilens nødkaldsfunktion. Ved et tryk på 3 sekunder aktiveres nødkaldet. Mobilen ringer op til den første af fem udvalgte nødkontakter. Kontakterne skal kvittere for nødkaldet, ellers ender kaldet i en telefonsvarer.

**2) Tryktast mobil** med alle almindelige funktioner som opkald, sms, alarm og kalender. Mobilen har en SOS knap på bagsiden, som ringer op til pårørende i defineret rækkefølge ved aktivering.

## Afprøvning

En borger har testet løsning 1, og to borgere har testet løsning 2.

Borgerne skal bruge deres nuværende simkort og beholder deres eget telefonnummer. Kommunens medarbejdere har sat telefonen med nødkaldsfunktion op hjemme hos borger, så borgers mobiltelefon er koblet op til de udvalgte pårørende.

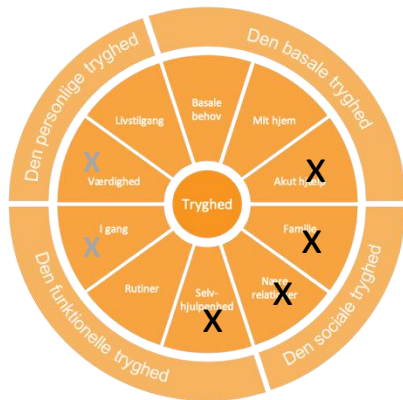
➤ Afprøvningssted: Aarhus Kommune.

# Tryghedsmatch

God til tryghed ved akutte situationer

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Mange ældre har svært ved at bruge en almindelig smartphone, når der opstår akutte situationer, da de bliver konfuse.
- Ideen med mobiltelefonerne med indbygget nødkaldsfunktion er, at borgerne får en telefon, der er brugervenlig og nem at anvende i stressede situationer, hvor de har brug for akut hjælp.
- Det er særligt arketyper som den sygdomstruede, den faldende, den utålmodige og den bekymrede, der kan have glæde af løsningen. Den utålmodige og den bekymrede kan have glæde af, at løsningen er knyttet til pårørende frem for fx kommunen, fordi de kan have tendens til at bruge kaldet ofte for at få tryghed, som de pårørende kan give.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- I afprøvningen har det vist sig, at de borgere der tester mobiltelefonerne med nødknap, er rigtig glade for løsningen, som de oplever er smart, enkel, brugervenlig og svarer til deres tryghedsbehov.
- Det er typisk borgere, der bliver forvirrede over smartphones mange funktioner, der har glæde af mobiltelefonerne med indbygget nødkaldsfunktion.
- Flere af de interviewede borgere har markedsført mobiltelefonerne overfor familie og venner, hvilket har resulteret i at også de, har investeret i telefonerne udenom projektet.
- To af borgerne viste sig selv at have mobiltelefoner med nødkaldsfunktion, uden at hverken de eller deres pårørende kendte til funktionen med nødkaldsknappen.
- Til trods for at mobiltelefonerne allerede er på markedet og i brug blandt borgere, er det langt fra alle, der kender til funktionen med nødkaldet.

# Erfaringer

*Meget populær løsning der giver stor tryghed*

## Positiv

- Borgerne er glade for mobiltelefonerne med nødkaldsfunktion, som de oplever giver dem stor tryghed i deres dagligdag.
- Særligt borgere, der har en tendens til at blive konfuse, har stor glæde af mobiltelefonerne med indbygget nødkaldsfunktion.
- De pårørende er overraskede over, at de ikke før er stødt på løsningen, som de synes er rigtig god, og det giver dem en god mulighed for at føle, at de bidrager til borgerens (og deres egen) tryghed.
- Enkelte af de pårørende fortæller, at de er mere trygge ved at forlade deres ægtefælle, fordi de ved, at de har mobiltelefonen på sig.
- Det er en fordel, at løsningen både kan bruges i hjemmet og udenfor hjemmet.

## Negativt

- En enkelt af borgerne har en tendens til at glemme at tage mobiltelefonen med sig. F.eks. hvis han går ned i kælderen.
- Tekniske indstillinger kan volde udfordringer, hvis brugeren får trykket på nogle forkerte knapper på telefonerne.
- En enkelt af borgerne var i testperioden ikke helt klar over, hvordan mobiltelefonen eller nødkaldsfunktionen virker og virkede forvirret over det.

## Forbedringsmuligheder

- En bælteholder til mobiltelefonen som sikrer, at borgerne tager mobiltelefonen med rundt i huset, da det er vigtigt, at de har mobilen med sig - også indendørs.
- Borgerne har ingen forslag til forbedringer andet end, at de ikke vil af med telefonerne efter afprøvningsperioden er slut.
- Evt. mulighed for at låse indstillingerne omkring nødkaldsknappen, så borgeren ikke ved et uheld kommer til at ændre på opsætningen.



# Citater

*"Jeg synes faktisk, at det er en rigtig god løsning. Jeg var aldrig selv kommet på den løsning, jeg havde aldrig tænkt over, at den fandtes. Vi var til fødselsdag hos, en der blev 80 år – hun er også alene, hun ville også gerne have sådan en".*

**Pårørende**

*"Jeg har min på mig hele tiden. Jeg lægger den også under hovedpuden, men det gør han slet ikke [hendes mand]. Jeg kan godt lide, at man kan åbne den op og ned, så kommer jeg ikke til at trykke forkert på nogle knapper, fordi den er klappet sammen. Man kan nemt komme til at trykke på knapper, især mig".*

**Borger**

*"Det viser sig, at borgeren i forvejen har en ... telefon...som er en ældre model. Jeg spørger, om han ved, at der er en tryghedsknap bagpå? Det vidste han ikke. Jeg undersøger hans telefon, og opsætningen af tryghedsknappen virker sammenlignelig for de andre modeller jeg har set. Vi beslutter derfor, at sætte nødkaldsknappen op på hans egen telefon. Jeg opdager, at borgerens kone også har en telefon med tryghedsknap. Det var hun heller ikke bevidst omkring. Hun vil gerne deltage på samme måde som sin mand".*

**Projektleder**

*"Vi skal have købt sådan en lille taske, så han kan have den hængende, når han går uden for – lidt som hvis man havde et høreapparat. Det skal være for at sikre, at han tager den med sig".*

**Pårørende**

*"Da far fik en blodprop, der vidste vi ikke hvad det var, men så skyndte jeg mig herover. Min mor havde svært ved at få styr på sin telefon, da hun skulle ringe efter os, hun rodede rundt i den. Så jeg tænkte, at det var smart, at hun nu kun skal trykke på en knap".*

**Pårørende**

*"Vi har besluttet, at vi gerne vil købe en, så vi beholder den her. Den er simpelthen købt. Det er flot af kommunen, at de låner den ud gratis, også at få den hjælp til at installere, og de bruger tid på at fortælle, hvad den kan".*

**Borger**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*Meget stor værdiskabelse hos brugerne*

## Erfaringer med værdiskabelse

- De interviewede borgere oplever, at løsningen giver stor tryghed i deres hverdag. Flere af dem har oplevet fald eller andre akut opståede situationer, hvor de har haft problemer med at bevare roen og få fat på hjælpen med en almindelig mobiltelefon, hvor de først skulle finde kontakter, før de kunne ringe efter hjælp.
- Borgerne oplever, at mobiltelefonen med nødkaldsfunktion er enkel at bruge i en akut situation, og de er trygge ved, at kaldet går direkte til deres pårørende, da de føler sig overbeviste om, at de pårørende altid har deres mobiltelefon med sig og kommer hurtigt.
- De pårørende oplever en tryghed i at turde forlade borger i kortere perioder, mens de handler eller laver andre ærinder.
- Enkelte af borgerne har fortalt deres familie og venner om mobiltelefonerne og oplevet, at der er et stort behov (men manglende kendskab) for netop den type telefon med nødkaldsfunktion, der netop kan kobles op til pårørende.

## Forudsætninger for implementering

- De testede mobiltelefoner kræver ikke nogen særlige forudsætninger at anvende og implementere udover, at det kun er borgere, der har pårørende eller andre relationer, der kan kobles op på mobiltelefonens nødkaldsfunktion.
- Mobiltelefonerne findes allerede på markedet i en form, hvor de er lige til at tage i anvendelse. Der er forskellige modeller på markedet, der har forskellige funktioner, hvilket gør, at borger kan få den model, der matcher behovet.
- Der er en stor betalingsvillighed blandt borgere og pårørende. Telefonerne kan allerede købes billigt på markedet og er en løsning, som de i forvejen har brug for og ville købe/have uanset projektet.
- For nogle brugere, kan det være nødvendigt at få hjælp til opsætning af telefonen inden ibrugtagning.



# Magnetsensor

INNOBA

Foto: INNOBA

## Om løsningen

En virksomhed har udviklet magnetsensorer med automatisk måling af, om køleskabet anvendes. Magneterne og sensoren påsættes på køleskabet hos borgeren. Sensoren er i stand til at registrere, om magneten er tæt på eller langt væk. Bliver køleskabet åbnet, vil sensoren registrere åbningen. Sensorerne er registreret i en platform, hvor det på forhånd er defineret, på hvilket tidspunkt, der skal sendes en alarmbesked, hvis borgeren ikke åbner køleskabet. Er borgeren f.eks. sat op til at skulle åbne sit køleskab mellem 7.00 og 10.00, og er det ikke sket, så vil der blive sendt en SMS-besked til den tilknyttede pårørende.

## Afprøvning

Løsningen er afprøvet hos ti forskellige borgere. Pårørende er involveret og sættes op til at modtage en SMS. Magneterne og sensoren sættes op af medarbejdere fra kommunen, som også har sikret sig, at sensoren fungerer og kan sende besked.

Det er aftalt individuelt med den enkelte borger, i hvilket tidsrum, der skal registreres aktivitet.

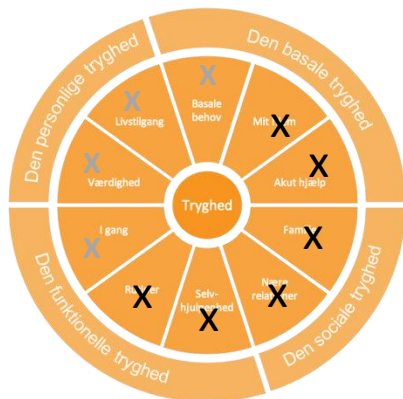
- Afprøvningssted: Aarhus Kommune.

# Tryghedsmatch

Udfordringer i at matche tryghedsbehovet med den nuværende udformning

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Baggrunden for at teste løsningen er, at det er en minimalt indgribende teknologi, der samtidig forventes at kunne give stor tryghed for både borgere og pårørende.
- De primære tryghedsparametre, som løsningen imødekommer, er den basale tryghed, den sociale tryghed samt den funktionelle tryghed.
- Løsningen er ikke beregnet til borgere, der har et akut opstået behov for hjælp, da man ikke selv kan aktivere hjælpen.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- I afprøvningen har der været en del udfordringer med, at magnetsensoren ikke har virket efter hensigten hos alle borgere. Blandt andet er der pårørende, der har modtaget sms'er til trods for, at de ved, at borger har været i køleskabet i det definerede tidsrum.
- Løsningen har vist sig ikke at matche borgere, der ikke har faste rutiner og derfor ikke åbner køleskabet på faste tidspunkter.
- Det gælder ligeledes borgere, der rejser eller sover ude, da de glemmer at melde løsningen fra, når de er væk, og så bliver løsningen pludselig til besvær.
- Løsningen matcher bedst borgere, der har faste rutiner, sover i hjemmet og ikke har en række andre trygheds løsninger som nødkald eller hjemmehjælp.
- Løsningen kræver, at borger har pårørende.

# Erfaringer

En del tekniske udfordringer og begrænsninger

## Positiv

- Borgerne er generelt meget positive overfor løsningen/løsningskonceptet.
- Borgerne oplever løsningen som en meget lidt indgribende form for overvågning.
- Magnetsensoren bidrager til oplevelsen af at være selvhjulpnen, idet den ikke fylder i hverdagen.
- Det er positivt, at den eneste handling, som løsningen kræver er, at borger skal åbne sit køleskab.
- Til trods for at flere af borgerne har oplevet udfordringer med magnetsensoren, så er de fortsat positivt stemt overfor løsningen.
- Særligt borgere, der ikke modtager hjemmehjælp oplever, at magnetsensoren skaber tryk for dem.

## Negativt

- Flere af de pårørende har oplevet at få fejl-sms'er, eller at de har modtaget sms'er selvom at de ved, at borger har åbnet køleskabet i det definerede tidsrum.
- Flere borgere og pårørende oplever en utryghed i forhold til, om magnetsensoren faktisk virker.
- Hos enkelte borgere er signalet ikke stærkt nok, hvorfor der har været et behov for at sætte en forstærker op.
- Aarhus Kommune er afhængig af, at alle ændringer og justeringer skal gå gennem leverandøren, som bliver flaskehals på små ændringer, der har betydning for, hvordan løsningen virker ude hos borgeren. F.eks. hvis tidsrummet skal justeres.
- Enkelte pårørende ville gerne have haft en sms, når magnetsensoren aktiveres frem for, når den ikke bliver det.

## Forbedringsmuligheder

- Der er behov for en mere fleksibel løsning, som gør det muligt selv at kunne justere (hvis en kommunal løsning) i løsningen.
- Der efterspørges en testmulighed, hvor borger og pårørende kan teste, om løsningen virker.
- Mulighed for at modtage en sms når magnetsensoren er aktiveret frem for, når den ikke er.
- Nogle af de interviewede foreslår en mulighed for at koble løsningen til toilettet frem for køleskabet.

# Citater

*"Den vil ikke redde dig, hvis du ligger med et hjertestop eller hvis du er faldet. Så der må man sige, hvorfor har vi den?"*

**Borger**

*"Ideen i sig selv er ok og god, men det er kriterierne for den, der er en udfordring. Jeg tænker ikke, den er meget anvendelig her. Jeg har jo også hjemmehjælp. Dem der har hjemmehjælp om morgenen, de bliver jo tjekket alligevel. Det burde ikke være muligt at have den, når jeg har hjemmehjælp om morgenen".*

**Borger**

*"Køleskabsmagneten er meget præmatur, der var meget bøvl i starten for at få den til at virke, projektleder var her tre gange, og der gik lang tid, før den virkede".*

**Pårørende**

*"Jeg synes det er et godt initiativ. Jeg fortalte min nabo i kolonihaven om den, men min nabo sagde: du har altid været skeptisk overfor overvågning. Men sådan ser jeg det ikke, det er bare en kvittering for: er der aktivitet, eller er der ikke".*

**Borger**

*"Det er ikke sikkert, at jeg går i køleskabet på det rette tidspunktet – jeg ved, han har været at justere den en enkelt gang. Men den kører i hvert fald ikke lige nu (...) Når man er alene, så går man i sin egen lille verden og tænker ikke på at åbne køleskabet på et særligt tidspunkt".*

**Borger**

*"Der kommer jo en om morgenen, fordi jeg skal have støttestrømper på hver dag. Det ville være noget andet, hvis ikke der kom nogen og tjekkede mig hver dag".*

**Borger**

*"Det er en udfordring, at jeg ikke ved, om den virker. Det ville næsten være rarere, at man kunne se, om den er aktiveret. Jeg er i tvivl om, den virker".*

**Pårørende**

*"Jeg tænker ikke nærmere over den, men jeg ved, den er der, som den er lige nu. Men jeg kunne godt forestille mig, at det er et godt tilbud til mange mennesker, fordi det ofte er sådan, at en af os går væk før den anden og det kan være brutalt for nogen, og så kan det jo være fint, at der er nogen, der holder øje med en".*

**Borger**



# Værdiskabelse og forudsætninger

*Potentiale for stor tryghedsværdi*

## Erfaringer med værdiskabelse

- Det har været en udfordring, at magnetsensoren hos de fleste af borgerne har haft en række tekniske udfordringer og starvanskeligheder. Derfor har borgerne og de pårørende meget svært ved at vurdere den oplevede værdi, da de ikke synes, at løsningen har fungeret optimalt.
- Dog er der blandt størstedelen af de interviewede borgere og pårørende en oplevelse af, at tryghedspotentialet ved løsningen er rigtigt stort.
- For de pårørende kan løsningen være en daglig sikkerhed og tryghed, som også gør det legitimt, hvis de ikke lige får ringet eller skrevet den dag. Så er der stadig noget, der holder øje, og de bliver underrettet, hvis borger ikke åbner køleskabet som forventet.

## Forudsætninger for implementering

- En meget væsentlig forudsætning for den videre implementering er, at de tekniske udfordringer med dækning, fejl sms'er og opsætning forsvinder.
- Det skal være nemmere at koble borgere op til magnetsensoren og lave ændringer i aftalen – f.eks. skal man selv kunne ændre tidsintervallet. Ellers bliver løsningen for ufleksibel og leverandøren bliver flaskehals.
- I den nuværende form er der behov for teknisk støtte og opfølgning ved opstart og efterfølgende ude i borgers hjem.
- Det vil ikke være muligt for brugerne selv at sætte sensorer op og være sikre på, at løsningen teknisk fungerer, sådan som løsningen er udformet pt.

D

# Erfaringer

Organisatoriske løsninger



# Audit

## Om løsningen

Ved Audit gennemgås de mest aktive nødkaldsbrugere med henblik på tværfaglig indsats. Der afholdes Audit på top 10 borgere i 2 grupper: dem der kalder hyppigst og dem, der kalder mest systematisk. Et tværfagligt team gennemgår hver borger for at se, om der skal gøres en ekstra samlet indsats overfor borgeren.

Formålet er dels at hjælpe de borgere, der har de største tryghedsudfordringer, dels at nedbringe det samlede (over)forbrug af nødkaldsfunktionen. Materiale fremsendes til auditgruppen forud for audit, og der arbejdes med systematisk udfyldelse af auditskemaer.

Der trækkes data på, hvorfor bruger har fået visiteret nødkald, hvordan og til hvad borger bruger nødkald, hvor ofte der ringes og hvilken systematik, der evt. er i opkald.

## Afprøvning

Audit er gennemført i et tværfagligt team med deltagelse af vagtcentral, hjemmepleje, kvalitetsenhed, visitation samt facilitator (projektleder).

Til de afholdte audits var der udarbejdet et skema med angivelse af data på borger, antal nødkald mm.

Audit-skemaer blev udfyldt forud. Herefter blev situationen drøftet og initiativer iværksat i fællesskab på 2,5-timers auditmøder med digital og fysisk deltagelse.

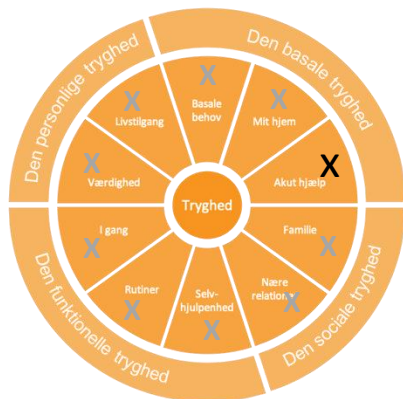
➤ Afprøvningssted: Aalborg og Københavns Kommune.

# Tryghedsmatch

Lavthængende frugter

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Tanken med audit har været, at man ved at samle fagligheder på tværs, kan finde gode helhedsløsninger for den enkelte borger.
- Samtidig ønsker man med audit at identificere borgere, der har en særlig tryghedsudfordring, som måske ikke imødekommes, og derfor ringer meget eller meget systematisk.
- Ved at håndtere de mest ringende nødkaldsbrugere kan man høste lavthængende frugter i forhold til at nedbringe ressourceforbrug på nødkald.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Audit har vist sig yderst effektivt, særligt når møder er forankret på ledelsesniveau.
- Med en relativ lille indsats kan der findes nye løsninger, som løser konkrete tryghedsudfordringer hos den enkelte borger og samtidig sikrer mere effektiv ressourceudnyttelse i den hjælp, borger får.
- Audit adresserer alle tryghedsparametre, idet der tages udgangspunkt i nødkaldsbrug, som oftest handler ikke kun om akut hjælp men også om mange andre faktorer, der påvirker tryghed hos den ældre i eget hjem.\*
- Audit kan have betydning for alle arketyper af ældre i eget hjem, som har et tryghedsbehov og anvender nødkald.

\* Se rapport om tryghed for ældre i eget hjem: 'Tryghed i eget hjem' (2021), INNOBA

# Erfaringer

*Stort potentiale, når løsningen forankres på ledelsesniveau*

## Positiv

- De interviewede ledere og medarbejdere oplever det som yderst positivt, at der med audit skabes rum for fælles refleksion på tværs af faggrupper og helhedsløsninger med borger i centrum.
- Audit gør det muligt at evaluere på de borgere, der åbenlyst misbruger kaldet, men også de borgere, hvor den store nødkaldsbrug er et symptom på andre udfordringer (borgere som ellers ikke altid opdages).
- Der er allerede via audit identificeret borgere, som med relativt enkle midler kan hjælpes bedre (blandt andet ved at flytte det faste hjemmeplejebesøg til et andet tidspunkt, tilbyde alternative løsninger til nødkald, mv.).
- De interviewede ledere og medarbejdere oplever det som positivt (og en forudsætning), at der er en fast metodik og systematik bag Audit.

## Negativt

- Erfaringen har været, at audit fungerer bedst, når det er forankret på ledelsesniveau og alle faggrupper er repræsenteret.
- Det er nødvendigt hurtigt at kunne træffe beslutninger på tværs vedr. ændringer af kommunens praksis ift. en borger. Ellers opnås ikke de fulde effekter af audit.

## Forbedringsmuligheder

- En medarbejder pegede på, at et alternativ til audit kan være en mere ad hoc tilgang, hvor vagtcentral selv løbende holder øje med borgere, der ringer meget og derefter henvender sig til hjemme- og sygepleje samt visitationen for at finde en løsning.
- Her er erfaringen dog, at det er vigtigt, at de forskellige fagligheder systematisk samles i jævnlige fælles møder, hvor man kan finde nye løsninger på tværs.
- Der peges på muligheden for at medarbejdere kan deltage i audit via Teams.
- Der er i København også arbejdet med nødkaldskriterier, herunder en mere fælles forståelse og tolkning af nødkaldskriterier på tværs af de faglige grupper. Dette kunne også tænkes ind som del af, eller i forbindelse med, audit.

# Citater

*"Jeg vil gerne fortælle om det nede i vagtcentralen på et personalemøde. For det var en øjenåbner. Det hjælper at kigge ind i det her. Vi skal ikke bare lade det køre, at en borger trykker 300 gange på en måned".*

**Leder af vagtcentralen**

*"Det har været noget overraskende for mig, hvor massivt det egentlig er, at de ringer. Så kan jeg godt forstå, at det kan være svært at komme igennem til vagtcentralen".*

**Hjemmeplejeleder**

*"Borgerne får jo den hjælp de skal have. Det kan være, de har brug for noget helt andet end nødkald".*

**Hjemmeplejeleder**

*"Læren er, at det er godt nogen gange at undre sig sammen. At sætte sig sammen og kigge ind på, om det her er den bedste løsning".*

**Leder af vagtcentralen**

*"Der er nogen gange en baggrundshistorie, der ikke står beskrevet i systemet – den historie kender jeg. Det gav rigtig god mening at tænke det på tværs af faggrupper".*

**Hjemmeplejeleder**

*"Denne model giver mening især ift. at involvere ledelsen, så det ikke bliver, hvad hver medarbejder synes, men det bliver en ledelsesbeslutning, hvis der skal ske ændringer ift. en borger og/eller ift. generel praksis".*

**Visitator**

*"Det er jo helt genialt – det handler om at have de rette roller med – så kan man lykkes med det her... Jeg har armene ret meget op over hovedet over det - kanon samarbejder mellem vagtcentral, sygepleje, hjemmepleje...".*

**Kvalitetskoordinator**

*"Audit? Det er jeg helt vild med! Det er SÅ godt!".*

**Leder i visitation**



# Værdiskabelse og forudsætninger

Stor trygheds- og effektiviseringseffekt

## Erfaringer med værdiskabelse

- Når audit er forankret på ledelsesniveau opleves en meget stor værdiskabelse.
- Værdien består for organisationen i sparet tid som følge af færre opkald til vagtcentralen fra de mest ringende borgere samt i bedre koordinering og samarbejde omkring de nødkaldsbrugere, der fylder mest.
- Samtidig sikrer audit, at hjemme- og sygepleje systematisk gøres opmærksom på borgere, der har udfordringer og som plejen ellers ikke hører om, fordi opkald håndteres i vagtcentralen.
- Endelig giver audit mulighed for at gøre brug af den data, som vagtcentral for nødkald alligevel løbende opsamler. Her udnyttes denne data til forbedring og effektivisering af arbejdsgange.
- For den enkelte borger giver audit værdi i form af bedre løsninger til borger via en samlet reaktion på, at borger ringer nødkald meget ofte og har en stor tryghedsudfordring.
- Eksempler på konkrete hurtige effekter:
  - Borger ringer altid på nødkald lige inden hjemmeplejebesøg, besøg flyttes og opkald stopper.
  - Nødkald bruges som 'kaldesnor' i plejeboliger, praksis ændres.
  - Borger ringer på nødkald over 100 gange pr. måned, der viser sig behov for plejehjemsplads. Opkald stopper.

## Forudsætninger for implementering

- Det er nødvendigt for audit, at en dedikeret medarbejder forbereder materialet inden det fælles audit-møde. Det indebærer dataudtræk fra vagtcentralen, gennemgang og analyse af data, opsætning af evalueringsskemaer og forhåndsudfyldelse hvor muligt.
- Her er en vigtig forudsætning, at der er data tilgængeligt vedr. nødkaldsbrug – f.eks. via løbende registrering i en vagtcentral.
- Medarbejderen skal desuden koordinere møderne og sikre opfølgning i form af opsummering til alle. Erfaringen har været at møder 3-4 gange om året er passende.
- Det er oplevelsen blandt deltagerne at denne funktion er en forudsætning for, at audit sker systematisk og effektivt.
- Derudover er det meget simpelt at sætte audit op, og tidsforbruget for de øvrige deltagere er overkommeligt. Den efterfølgende opfølgning overfor de enkelte borgere ligger inden for deltagernes eksisterende arbejdsopgaver.

# Central nødkalds- besvarelse

## Om løsningen

Alle tre kommuner i projektet anvender nødkald til borgere med tryghedsbehov. Et nødkald består af en sendeboks og et armbånd eller halskæde med en nødkaldsknap. Når borger trykker på knappen sendes via sendeboksen en alarm til en vagtcentral, der besvarer nødkaldet. Modtager af nødkaldet har mulighed for kort at tale med borger via sendeboksen (modem) og vurdere behovet for hjælp. Hvis borger ikke svarer, sendes der straks hjælp til borger – enten fra hjemmeplejen, sygeplejen eller i svære tilfælde ambulance. Der opsættes en nøgle i nærheden af borgers hjem, så hjælpen kan komme ind til borger.

Ved decentral nødkald går nødkaldet direkte til hjemmeplejen. Med central nødkaldsbesvarelse oprettes en kommunal vagtcentral, som modtager og sorterer opkald. De fleste opkald håndteres direkte mens øvrige videresendes til hjemme- og sygeplejen, 112, mv.

## Afprøvning

Københavns og Aalborg kommuner har allerede central nødkaldsbesvarelse. Aarhus kommune har hidtil anvendt decentralt nødkald, men har i testperioden afprøvet central nødkaldsbesvarelse.

Afprøvningen er iværksat ved at frikøbe en medarbejder i testperioden til at besvare alle nød- og faldkald i to hjemmepleje-teams mellem klokken 7.00 og 13.00 på hverdage (dvs. fungerer som midlertidig vagtcentral). Medarbejderen har håndteret de opkald, hun kunne, per telefon samt videresendt de kald, der har krævet videre handling. Medarbejderen har ført statistik over alle besvarede kald med henblik på at få et overblik over spidsbelastning og brug.

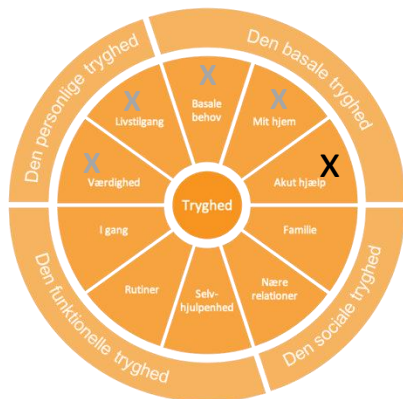
➤ Afprøvningssted: Aarhus Kommune.

# Tryghedsmatch

Påvirkning af både den basale og personlige tryghed på tværs af målgrupper

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Den indledende behovsafklaring\* viste, at den organisering som Aarhus Kommune har valgt til bevarelse af nød- og faldkald (decentralt nødkald) ofte skaber svære arbejdsbetingelser for medarbejderne.
- En af anbefalingerne var derfor, at Aarhus Kommune skulle teste en central nødkaldsbesvarelse med inspiration fra Aalborg og Københavns kommuner.
- Central nødkaldsbesvarelse er en løsning, der potentielt påvirker tryghed på tværs af alle tryghedsparametre.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Nødkald er formelt set tænkt som en ydelse, der skal dække tryghedsbehovet 'akut hjælp'. Brugen er i praksis langt bredere.
- Af samme årsag er opgaven med at besvare nødkald en stor opgave at varetage som hjemmeplejer, idet medarbejderen besvarer kaldene ude hos borger eller på farten. Hjemmeplejeren skal vurdere, hvilken type hjælp og handling, der er behov for samt sørge for at kaldene enten sendes videre eller håndteres på stedet.
- Andre gange er det nødvendigt for hjemmeplejeren at afbryde sit igangværende arbejde hos den borger, hvor hun/han modtager kaldet, for at gå på et akut besøg hos den borger, der ringer på nødkaldet. Dette påvirker den basale og den personlige tryghed.
- Central nødkaldsbesvarelse har vist sig at sikre både bedre ressourceudnyttelse ude i hjemmeplejen, som undgår afbrydelser samt håndtering af opkald, der bruges 'forkert'.
- Samtidig opnår den enkelte borger et mere uforstyrret besøg, hvilket skaber tryghed og ro hos den enkelte. Særligt borgere med kognitive udfordringer vurderes at have stor gevinst af den ro og det nærvær, som medarbejderen kan give, når man ikke samtidig skal tage akutte opkald.

\* 'Tryghed i eget hjem' (2021), INNOBA

# Erfaringer

*Yderst positive erfaringer med løsningen*

## Positiv

- Medarbejderne oplever, at der er ro omkring deres arbejde ude hos borgerne, og at de ikke bliver forstyrret af nødkaldstelefonen, mens de er i gang med at løse opgaver hos borgerne.
- Medarbejderne oplever mindre stress og stor lettelse ved at vide, at der er en kollega, der tager sig af alle indkomne nød- og faldkald.
- Medarbejderne har mulighed for at overholde tavshedspligten, som kan være svær, når man står og skal håndtere et nødkald fra en borger samtidig med, at man er på besøg hos en anden borger eller befinder sig på sin cykel.
- Lederne oplever, at der er større kvalitet i håndteringen af det enkelte nødkald, som gør, at den enkelte borger får en bedre håndtering af sit behov. Lederne oplever også, at de har fået et bedre overblik over borgernes behov.

## Negativt

- Medarbejderne oplever ikke, at der er noget negativt at sige om ordningen, kun at den i deres øjne burde gælde døgnet rundt og ikke kun mellem klokken 7.00-13.00.
- I forlængelse af dette, har de medarbejdere, der har oplevet testperioden med central nødkaldsbesvarelse, været kede af at gå tilbage til den normale ordning, hvor de har ansvaret for nødkaldet igen.
- Lederne har ikke oplevet noget negativt med ordningen, men mener, at den skal håndteres korrekt, så det ikke bliver en udvidet plejehjemstelefon, hvor borgere ringer ind med, hvad der måtte falde dem ind.

## Idéer

- Interviewpersonerne foreslår en 24/7 ordning, som gør det muligt at frigøre plejepersonalet helt fra nødkaldstelefonen i deres arbejde.
- Alternativt foreslås det, at man kortlægger, hvornår der er mest belastning på nødkaldstelefonen og så fastlægger den centrale nødkaldsløsning i dette tidsrum.
- Hvis det er en frikøbt medarbejder, der fortsat skal besvare nødkald og faldkald, bør muligheden for at dække flere teams og dermed sikre økonomien undersøges.
- Implementering af læring fra København og Aalborg kommune vedr. sortering og prioritering af kald (herunder systematisk Audit og evaluering for at undgå misbrug).

# Citater

*"Hvis man sørger for, at der er tid til at lytte til dem, så kunne sådan en løsning indbefatte, at man kan lave aftaler med borgeren, f.eks. om at plejer kommer om en time, og så kommer du i bad. At melde tilbage til dem i det hele taget, det giver en trykthed".*

**Visitationsmedarbejder**

*"Det som jeg oplever er en helt anden faglig kvalitet i besvarelsen af kaldet. Og vi taler om det på en anden måde. Den visiterende medarbejder laver nogle refleksioner over, hvorfor de ringer, hun tænker over adfærd og hyppighed, og vi tager det op i teamet og drøfter, hvordan kan vi bedst muligt imødekomme borger. Det er blevet synligt her, og så er borger blevet revurderet og har fået taget kald fra sig, og har fået lagt flere besøg ind. Kaldet blev brugt som en livline ud til omverden, og omverden var os".*

**Leder**

*"Konkret har jeg hørt fra borger tidligere, at tavshedspligten ikke bliver overholdt, for nødkald besvares inde i hjemmet hos en anden borger, på den måde kan borgerne få viden om hinanden. Det er jo på ingen måde i orden. Den del er i hvert fald elimineret med den centrale løsning".*

**Leder**

*"I begyndelsen syntes jeg, at det var pjat, men det ændrede sig. Når jeg så har brugt 20 min på et kald, eller Politiet har ringet, og det så er den forkerte borger, vi har fat i. Jeg har brugt meget tid på mange ting, der kommer ind på det nød- og faldkald, så nu synes jeg, det giver god mening, fordi det kan plejerne ikke stå med og samtidig passe deres jobs ude hos borgerne".*

**Visitationsmedarbejder**

*"Jeg tænkte at der faldt noget fra ens skulder. Med kaldet er man meget stresset, man skal huske på at aflevere den videre og hvem har ansvaret for den. Af og til er den en belastning. Og man ved ikke, hvornår den ringer, og om der er nogle, der ringer hele tiden. Og så blokerer vedkommende jo for alle de andre, der skal ringe. Man kan godt blive stresset, når den ringer 20 gange. Men her, hvor det har været på prøve med den centrale løsning, det har været rigtig rart at vide, at der er en, der tager sig af den".*

**SOSU hjælper**

*"Der er kommet ro på telefonen, tid til at lægge kvalitet ind i besvarelsen af kaldet på en anden måde. Men generelt, tænker jeg at ordningen har gjort, at der er kommet en ro i teamet, fordi man ikke hele tiden bliver afbrudt. Der er en anden ro i opgaveløsningen".*

**Leder**

# Værdiskabelse og forudsætninger

Stor effekt på kvaliteten i opgaveløsningen

## Erfaringer med værdiskabelse

- Medarbejderne kan passe deres arbejde i ro og mag uden at skulle frygte, at nødkaldstelefonen ringer og forstyrrer dem eller konkret, som det ofte er sket, ringer konstant og forstyrrer dem.
- Borgerne mærker også den ro, som medarbejderne oplever. Det sikres desuden, at tavshedspligten omkring den enkelte borger overholdes.
- Ledelsen oplever, at der sker en øget kvalitet i den enkelte besvarelse, fordi den centrale medarbejder har tid og overskud til at tage sig af det enkelte kald. Dertil har løsningen en positiv afsmittende effekt på arbejdsmiljø og arbejdsglæde i hjemmeplejen.
- Endelig giver løsningen mulighed for tværgående dataudtræk og identifikation af forbedringspotentiale.
- Samlet bredt udvalg af effekter:
  - Borgerrettede effekter: Øget tryghed hos borgere og pårørende.
  - Organisatoriske effekter: Øget serviceniveau, bedre arbejdsmiljø, større arbejdsglæde samt mere effektive arbejdsprocesser.
  - Teknologiske effekter: mulighed for systematiske dataudtræk om nødkaldsbrug.
  - Økonomiske effekter: bedre ressourceudnyttelse til borgernær service.

## Forudsætninger for implementering

- Det er en forudsætning for implementering af central nødkaldsbesvarelse, at der etableres en vagtcentral eller lign. til modtagelse, vurdering, sortering, besvarelse og videreformidling af opkald.
- Derudover er erfaringerne fra København og Aalborg, at der skal opstilles klare rammer for, hvordan nødkald må bruges og løbende følges op på, når/hvis nødkaldet 'misbruges' af den enkelte borger. Det er i øvrigt erfaringen her, at det er vigtigt, at vagtcentralen er bemanded af medarbejdere med sygeplejefaglig indsigt.
- En 'light' løsning vil være at frikøbe en medarbejder til at agere vagtcentral på udvalgte tidspunkter. Denne løsning har visse svagheder. En mere gennemført løsning vil være at etablere en egentlig vagtcentral på samme måde, som andre kommuner har gjort. Udgiftserfaringer fra en lignende vagtcentral er på ca. 5 mio. kr. årligt for nødkald til ca. 2300 borgere. Dette finansierer døgnbemanning samt ekstra-bemanning til ydertidspunkter.
- Der er behov for en samlet vurdering af, hvornår der er størst udbytte ved at implementere central nødkaldsbesvarelse. I evalueringen har der været forskellige bud på, hvornår der er mest pres på nødkaldstelefonen. Nogle interviewpersoner oplever at det er om morgenen og andre svarer eftermiddag.





Foto: INNOBA

## Om løsningen

På baggrund af den indledende behovsafdækning i projektet\*, er der udviklet et tryghedsværktøj, som kan bruges i dialogen om tryghed med ældre i eget hjem.

Værktøjet består af et sæt A5-kort, som kan anvendes samlet eller hver for sig. Der er 3 dele: *Tryghedshjulet* med gennemgang af parametre med afgørende betydning for tryghed, *Arketyper* med profiler på forskelle i tryghedsoplevelsen og et *Dialogkort* med forslag til spørgsmål, der kan sætte gang i dialogen om tryghed.

Værktøjet tænkes anvendt af medarbejdere i Visitationen med tæt kontakt til ældre med tryghedsbehov.

## Afprøvning

Værktøjet er udviklet på prototypeniveau. Det er blevet præsenteret for alle visitatorer i Aalborg Kommune og for en mindre gruppe i København. I begge tilfælde er værktøjet gennemgået og præsenteret mundtligt, hvorefter medarbejderne har arbejdet med værktøjet i faciliterede gruppeøvelser.

Medarbejderne har fået udleveret værktøjet i fysisk form og har herefter haft mulighed for at afprøve det i praksis over en periode.

Der er samlet op på erfaringer med værktøjet i fokusgrupper, hvor deltagerne også har haft mulighed for at give inputs til konkret videreudvikling af prototypen.

➤ Afprøvningssted: Aalborg Kommune og Københavns Kommune.

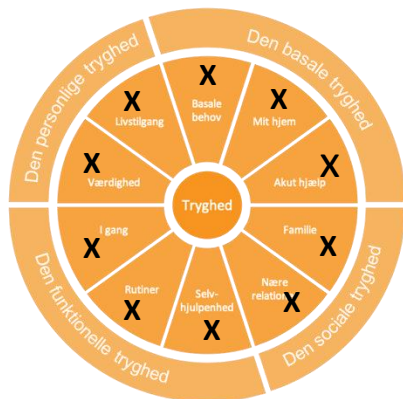
\* Se rapport om tryghed for ældre i eget hjem: 'Tryghed i eget hjem' (2021), INNOBA

# Tryghedsmatch

Et værktøj til understøttelse af alle tryghedsparametre

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Værktøjet er blevet til efter forespørgsel fra ledere i Visitationen, som har ønsket at arbejde videre aktivt med indsigterne fra tryghedsrapporten.
- Formålet har været at teste værktøjet som et udgangspunkt for dialog om tryghed blandt medarbejderne, en mere ens tilgang til tryghed samt konkret håndtering af tryghed ifm. bevilling af nødkald.
- Tanken har også været, at værktøjet kunne anvendes i den konkrete dialog med borger om tryghed og behov for hjælp til tryghed.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Værktøjet vækker genkendelse, og visitatorerne oplever, at det afspejler, hvordan de arbejder med og tænker omkring tryghed.
- Nogle erfarne visitatorer har arbejdet meget systematisk med en helhedsorienteret tilgang til nødkald og tryghed. For dem bringer værktøjet ikke afgørende nyt, og de har ikke brugt det i den direkte dialog med borger. De mener dog, at værktøjet kan have en funktion for nye visitatorer, der skal sættes ind i, hvordan man arbejder med tryghed og nødkald.
- For andre erfarne sætter værktøjet nye tanker i gang om tryghed og inspirerer til refleksion omkring hjælp til tryghed.
- Værktøjet fungerer godt til at italesætte vigtige forhold omkring det faktum, at nødkald ikke altid er den eneste løsning på tryghedsudfordringer og til at reflektere over, hvordan forskellige målgrupper kan håndteres ift. hjælp med tryghed. På den måde fungerer værktøjet godt til idé-udvikling og intern formidling omkring tryghed og tryghedsløsninger.
- Samlet skal der arbejdes videre med værktøjet, både i forhold til format (særligt tekstlængde) samt brugssituationer for at finde den endelige optimale form.

# Erfaringer

Værktøjet skal videreudvikles, før det er implementeringsklart

## Positiv

- Positive reaktioner på indledende workshops, hvor værktøjet blev præsenteret.
- Værktøjet er retvisende ift. erfaringer i praksis og giver et godt indblik i, hvad man kan møde vedr. tryghed.
- Særligt arketyperne opleves som givtige og genkendelige. Samtidig giver tryghedshjulet en god systematik i forståelsen af tryghed.
- Værktøjet opleves overskueligt og nemt at gå til.
- Ledere ser også løsningen som en mulig kulturbærer for den tryghedsorienterede tilgang til ældre i eget hjem.
- Alle medarbejdere og ledere, der er blevet præsenteret for værktøjet, har ønsket et sæt med hjem.

## Negativt

- Nogle medarbejdere peger på, at værktøjet på mange måder afspejler, hvad man gør allerede. De 'garvede' medarbejdere føler ikke, værktøjet bidrager med noget nyt.
- Den nuværende udgave er for teksttung og kan med fordel kortes ned.
- Visitatorerne arbejder med mange vejlednings- og anvisningsværktøjer. Værktøjet skal tænkes sammen med disse.
- Den pårørende mangler som arketype, fordi de er så afgørende i dialogen omkring borgers tryghed.
- Målgruppe og brugssituation for værktøjet bør skærpes.
- Der er i nogle tilfælde pt. ikke afsat megen tid til dialog med borger, hvilket vil gøre det vanskeligt at anvende værktøjet som et dialogredskab.

## Forbedringsmuligheder

- Hvis inspirationsmateriale:
  - Materiale til f.eks. nye visitatorer
  - Fungerer godt i den nuværende form
  - Tilføj evt. arketyperne: Den pårørende, Den påvirkede.
- Hvis spørgeguide ifm. bevilling af nødkald:
  - Muligt navn: "Det handler ikke altid om nødkald"
  - Tilføj spørgeark samt information om bevillingskriterier for nødkald
  - Tilføj bud på alternativer til nødkald
  - Kunne også bruges til hjemmepleje, læger, mv. for at tydeliggøre alternativer til nødkald.
- Hvis til brug for understøttelse af fælles praksis:
  - Til brug for visitatorernes dialog med andre faggrupper om tryghed.
  - Til brug blandt SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten.
  - Korte ned i tekst og antal kort.
  - Tilføj evt. plakatudgave, video eller lign.
  - Koble værktøjet sammen med kursus, video-introduktion, intro-arrangement, peer-to-peer træning eller anden form for oplæring i værktøjet.
  - Koble til viden om alternativer til nødkald.

# Citater

*”Dialogkortet: Rigtig gode spørgsmål – man ville få et godt indblik i; hvorfor søger borgeren et nødkald, hvis man stiller de spørgsmål. Der ville man også hurtig kunne se, hvad borger ellers kunne have brug for, og om de overhovedet skal have et nødkald”.*

**Visitator**

*”Jeg synes, det er rigtig fint. Det giver noget stof til eftertanke. Værktøjet kunne bruges til den mere uddybende samtale, hvis man vedtog at tage en mere uddybende samtale ift. tildeling af nødkald. Den får jo en til at reflektere; er det en ensomhedsproblematik, er der andre tilbud, hvad er der i nærhedsområdet, etc.”.*

**Visitator**

*”Vi har i mange år arbejdet med det helhedsorienterede og den gode borgerdialog, vi kan nikke aha til rigtig mange af de her ting. Den ville være god til nyansatte: sådan arbejder vi!...Det ville være fint, hvis man lige fik tænkt: nu skal jeg ud til det her hjem, hvad er det, jeg skal være opmærksom på. Hvis du er en mega god koordinator, så behøver du ikke det her. Men hvis du er nystarter, så ville det her være et fantastisk godt værktøj”.*

**Leder i Visitationen**

*”Det her ved vi!. Men det her kunne være skide godt, hvis det lå hos hjemmeplejen. Så kan det være, at de ikke vil sige så meget, du skal have et nødkald. Så ville de have fokus på tryghed og forebyggelse i stedet for nødkald. De forebyggende medarbejdere til 75 års samtalen – de kunne også have glæde af det her Trygheds-KIT”.*

**Visitator**

*”Jamen det er jo egentlig rigtigt, det er blevet mere let tilgængeligt, mere håndgribeligt den viden vi allerede sidder med. Der er kommet overblik på en god og overskuelig måde. Det vil være en super, super god baggrundsviden – som opslag til nye”.*

**Visitator**

*”Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle bruge den til. Vi har den multi-afhængige med og uden samlever, den kognitive svækkede. Vi har været i det her game så mange år, så det sidder på ryggen af os, at selvfølgelig skal vi se borgeren fra et helhedsbillede. Vi har lignende cirkler”.*

**Ergoterapeut**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*Understøtter en helhedsorienteret tilgang til tryghed*

## Erfaringer med værdiskabelse

- Der er forskel på, hvordan processer for bevilling af nødkald og håndtering af tryghedsudfordringer håndteres i kommuner.
- Værktøjet understøtter en helhedsorienteret tilgang til tryghed, hvor løsningsrummet for hjælp til tryghed åbnes op. For kommuner, der allerede arbejder på denne måde, bliver værktøjet en bekræftelse og en tydeliggørelse af den nuværende praksis.
- I dette tilfælde, giver værktøjet primært værdi som et formidlingsværktøj for den nuværende tilgang internt til nye medarbejdere og overfor andre faggrupper.
- Har en kommune ikke arbejdet systematisk med den helhedsorienterede tilgang åbner værktøjet op for en bredere forståelse af tryghed og kan videreudvikles til konkrete hjælpeværktøjer for visitatorer, sosu'er og andre faggrupper.

## Forudsætninger for implementering

- Værktøjet kan relativt enkelt tilpasses og videreudvikles.
- Implementering forudsætter en mere præcis afklaring af målgruppe og brugssituationer, men derudover er der ikke nogen barrierer for intern udbredelse.
- Det vil være hensigtsmæssigt at koble værktøjet sammen med oplæring, kursus eller anden form for mundtlig introduktion.
- Flere af de interviewede peger på vigtigheden af, at værktøjet er forankret hos ledelsen, og at implementeringen drives af ledelsen.

E

# Erfaringer

Formidlingsrettede løsninger





# Faldforebyggelse

## Om løsningen

I afprøvning af faldforebyggelse er der arbejdet med faldkurser i forskellige formater.

Dels er der afprøvet 4-6 ugers forløb, hvor ældre i mindre grupper (8-10 personer) deltager i ugentlig oplæring vedr. faldhåndtering, genoptræning, angst for fald, kostens betydning for fald, mv. Kursusforløbet indeholder også sociale aktiviteter og gennemføres på et rehabiliteringscenter.

Dels er der afprøvet et format med et par timers foredrag for større grupper af ældre koblet med øvelser enten som del af foredraget eller, på baggrund af tilmelding, efter foredraget. I den sidste model foretages også en personlig udredning af den enkelte for at afdække faldrisiko og muligheder for forebyggelse.

## Afprøvning

4-6 ugers forløb har været afprøvet i en årrække i kommunen. Der er indsamlet erfaringer med disse i afprøvningsperioden.

Foredragsformatet er nyt og er afprøvet flere steder i testperioden med op til 70 deltagere i samarbejde med bl.a. lokale aktivitetscentre.

I begge tilfælde har specialister fra rehabiliteringscentret stået for foredrag og øvelser.

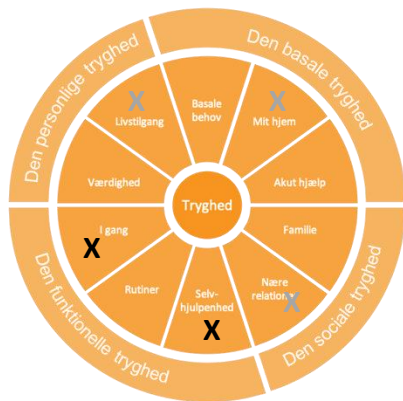
➤ Afprøvningssted: Aalborg Kommune.

# Tryghedsmatch

Løsningen har særligt fokus på den funktionelle tryghed som basis for generel tryghed

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Der har været gode erfaringer med faldforebyggelse tidligere og med det nye kursusformat er forventningen, at man kan komme ud til endnu flere borgere – inkl. nye målgrupper - med forebyggende tiltag.
- Det er forventningen, at borgere med faldforebyggelse oplever større tryghed og selvstændighed, når de uddannes til selv at kunne forebygge og håndtere fald.
- Det er desuden forventningen, at løsningen kan bidrage til at bryde tabuer om fald og dermed skabe tryghed og proaktive handlinger hos målgruppen.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Der er meget stor begejstring for både ugeforløb og foredrag hos målgruppen.
- Det har ikke været vanskeligt at rekruttere til nogen af formaterne, og særligt det åbne foredrag har appelleret til nye målgrupper.
- Samlet rapporterer de interviewede brugere, at løsningen - i alle de forskellige formater - skaber stor tryghed og rammer ned i et behov for at kunne gøre mere selv for at holde sig i gang og for at forhindre fald.
- Det sociale aspekt af løsningen opleves som vigtigt og en måde at gøre det sjovt og hyggeligt at understøtte egen tryghed ved større selvhjulpenshed.

# Erfaringer

Overordnet meget positive reaktioner på løsningen

## Positiv

- Der har været stor tilslutning til både kurser og foredrag.
- Deltagerne oplever, at de bliver bevidste om nye ting omkring faldforebyggelse, og at deltagelse har gjort en forskel.
- Koblingen af sociale elementer og forebyggelse fungerer godt og trækker grupper til, man ellers ikke ville nå.
- En del kvinder har taget deres mænd med til foredraget – særligt det foredrag, som ikke involverer øvelser.
- Flere deltagere til foredrag uden øvelser meldte sig til den efterfølgende individuelle opfølgning. Dette format har dermed fungeret som rekruttering af borgere med behov for konkret individuel faldforebyggelse.

## Negativt

- Nogle mandlige deltagere ønsker sig en 'mandevinkel' på foredraget – uden at kunne komme nærmere ind på hvordan.
- Transport til aktivitetscentrene er en udfordring for nogle borgere. Det kan være vanskeligt at nå ud til de mest faldtruede borgere, som har vanskeligt ved at transportere sig. Det vil ofte gælde bl.a. den multiafhængige og den kognitivt udfordrede.
- Ingen af de interviewede borgere, der har deltaget i forløb/foredrag har brugt øvelserne efterfølgende. Der er dog skabt en større bevidsthed om nødvendigheden af træning.
- Særligt ugeforløbet er ressourcekrævende og kan være svært at skalere pga. begrænset deltagerantal. Her har foredragsformen et større skaleringspotentiale.

## Forbedringsmuligheder

- Der er mange idéer blandt medarbejderne omkring nye og forbedrede måder at gennemføre kurser om faldforebyggelse. Flere forskellige formater er afprøvet i testperioden (og forud).
- På nuværende tidspunkt nævnes et ønske om at komme ud til nye målgrupper. Her peges på brug af kanaler som f.eks. menighedsråd, biblioteker, mv.
- Der har været flest kvinder på både kurser og til foredrag. Man kunne få mændene med via et tilpasset format via kanaler som f.eks. billardklub, ældresport, etc.

# Citater

*"Vi har aldrig før holdt noget, hvor der var så mange. Når vi holder et minikursus med fysiske øvelser, så er det måske én der går med rollator. Når vi holder foredragene, så ser vi mange flere".*

**Fysioterapeut [om foredrag]**

*"Det var et godt arrangement, fordi vi har så mange ældre, der er usikre, svimle, og har noget med balancen. Det er også godt for os selv (de frivillige) – vi får jo også noget med: hvordan griber vi selv den ældre, der har brug for hjælp".*

**Frivillig [om foredrag]**

*"Jeg vil HELT KLART vælge 4-ugers kursus frem for foredrag, hvis vi skulle beslutte mellem de tre typer faldforebyggelse. Samvær, lokalt, søde instruktører, og dejligt med kort tid pr. gang".*

**Borger**

*"Det var SÅ godt et kursus. Det var hyggeligt, og det var sjovt – vi gamle mennesker, vi skulle pludselig give os til at lege. Det var rigtigt godt. Hvis I kommer med sådan noget igen, så giv mig et kald, så er jeg klar igen!"*

**Borger [om kursus]**

*"Det bedste ved kurset er, at vi Italesætter fald. Det er mindre tabu i dag end førhen. Man bryder tabuet med, at det er en del af alderdommen. De tør sige noget til os, fordi der ikke er en konsekvens, som fx hvis de siger det til deres datter. Vi skaber hurtigt et trygt hjem."*

**Medarbejder [om kursus]**

*"De lærer at fald er noget, man kan gøre noget ved."*

**Medarbejder**

*"Det bedste ved foredraget var, at man så den begejstring, der var for det ved de ældre, og at de gerne ville følge op – at de var så passionerede for det og gerne ville hjælpes....Der er nogen ældre, der bliver lidt tabt mellem stolene – dem kan man måske også gribe sådan her".*

**Frivillig [om foredrag]**

*"Vi har lært at komme op fra gulvet. Jeg troede ikke på den. Jeg sagde, at de skulle slæbe mig. Men ved du hvad, nu kan jeg altså godt komme op. Hvis bare jeg har en stol, så er det nemt."*

**Borger**

# Værdiskabelse og forudsætninger

*Stor tryghedseffekt på flere områder*

## Erfaringer med værdiskabelse

- De interviewede borgere var meget begejstrede for både kurser og foredrag vedr. faldforebyggelse.
- De oplever, at løsningen styrker deres selvhjulpnehed og selvbevidsthed omkring forebyggelse. Flere oplever også, at de tør mere som følge af deltagelse og har fået større viden om, hvad de selv kan gøre for at styrke egen tryghed.
- Medarbejderne oplever, at forløbet bryder tabuer omkring fald og er en god måde at få ældre i dialog om faldforebyggelse.
- Forløbet kan nå ud til mange forskellige målgrupper – både de borgere der selv oplever sig som faldtruede, men også forebyggende til borgere, der kan holdes selvhjulpne længst muligt.

## Forudsætninger for implementering

- Ugeforløb fungerer bedst i 4-ugers formatet med fremmøde en gang om ugen. 6 uger bliver for meget ifølge brugerne. Det er desuden vigtigt for udbyttet, at der ikke er mere end max 10 på holdet, så det bliver muligt at hjælpe individuelt med øvelser, råd og vejledning.
- Der er meget stor begejstring hos kursUSDeltagerne over den tilgang, der anvendes på kurserne, hvor det sociale, natur, øvelser, viden og personlig udvikling tænkes sammen med fokus på den enkelte.
- Foredrag fungerer bedst i den model, hvor der ikke er øvelser som del af foredraget, men i stedet mulighed for individuelt at melde sig til opfølgning. Rehabiliteringsmedarbejderne har i den forbindelse oplevet, at yderst relevante borgere har henvendt sig og dermed har fået den hjælp, de ellers ikke ville have fået.
- Det opleves som vigtigt, at rekruttering til foredrag sker i samarbejde med lokationer, hvor de ældre kommer i forvejen. Samtidig peges der på, at foredrag og kurser skal ske i nærområdet, da mange ældre vil være utrygge ved at transportere sig langt.
- De medarbejdere, der har stået for foredrag, mener godt, at andre faggrupper relativt let kan læres op til at stå for den del. Det betyder, at formatet nemt kan skaleres og udbredes til mange brugere – modsat ugekurser som har begrænset deltagerantal.





### Om løsningen

Der er udviklet en brochure om faldforebyggelse, som kan sendes ud til borgere i kommunen. Brochuren gennemgår værktøjer til faldforebyggelse, som den ældre selv kan sætte i spil. Herunder kost, væske, medicinhåndtering, træning og indretning af hjemmet.

Brochuren indeholder desuden fakta om fald i hjemmet og kontakt til yderligere information og hjælp til faldforebyggelse.

Foruden brochuren overvejes andre formater for formidling af viden om fald og faldforebyggelse som f.eks. artikler, video, mv.

### Afprøvning

Brochuren er udviklet i prototype og derefter udleveret til udvalgte brugere og medarbejdere samt omdelt på aktivitetscenter mv.

Der er pt. anvendt simpelt grafisk setup og tekstdesign med enkelte ikoner samt farver.

Der arbejdes desuden på en animeret video om fald, som efterfølgende også vil kunne afprøves.

- Afprøvningssted: Aalborg Kommune.

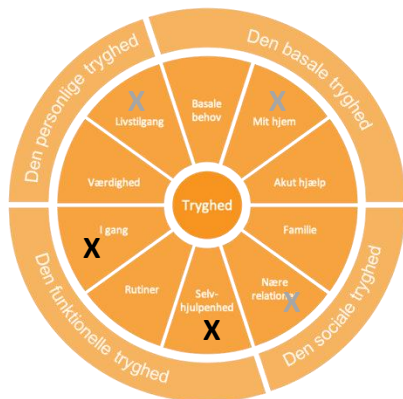


# Tryghedsmatch

Understøttelse af generel tryghed omkring fald og uventede hændelser

## Forestillinger om tryghedsmatch

- Formålet med løsningen er at skabe tryghed omkring fald og samtidig styrke den ældre i at kunne klare sig selv mest muligt i eget hjem. Med viden om faldforebyggelse samt symptomer, man skal være opmærksom på, udsættes eller fjernes risikoen for fald og utryghed.
- Samtidig er brochuren, og andet kommunikationsmateriale, en måde at komme bredt ud til mange målgrupper samtidig. Også ældre der stadig er friske og som i tide kan begynde at arbejde med egen styrke, balance, kost, væskeindtag, træning og anden faldforebyggelse.



## Erfaringer med tryghedsmatch

- Der har generelt været positiv feedback på brochuren blandt de borgere og medarbejdere, der har læst den.
- Medarbejderne er desuden meget engagerede i at skabe formidlingsmateriale om forebyggelse af fald og i at få viden om faldforebyggelse ud blandt ældre i eget hjem.
- Løsningen rammer bredt omkring tryghed, hvor angsten for fald fylder meget (den personlige tryghed).
- Øvrige tryghedsparemetre berøres også, herunder særligt den funktionelle tryghed i form af støtte til mere selvhjælpenhed og at holde sig i gang.
- Alle målgrupper er i princippet relevante for løsningen, da den i høj grad adresserer forebyggelse såvel som håndtering af egentlige faldsituationer, når/hvis de opstår.
- Flere peger på, at løsningen desuden kan komme ud til andre faggrupper - også uden for kommunen som f.eks. hospitaler, privatpraktiserende læger, mv.

# Erfaringer

Løsningen kan potentielt nå ud til mange og sætte forebyggende ind tidligt

## Positiv

- De interviewede synes godt om brochuren og havde den liggende, da Innoba kom på besøg.
- De, der allerede havde været på kursus, synes brochuren mindede dem om de ting, de allerede vidste om fald.
- Brochuren kan nemt komme ud til mange – også målgrupper man normalt ikke rammer.
- Nogle pegede på vigtigheden af at komme ud med budskabet om fald, mens borgeren stadig er frisk, så der sættes ind tidligt. Det kan brochuren hjælpe med.
- Brochuren kan nå ud til borgere, der er immobile eller på anden måde for dårlige til at kunne deltage til foredrag eller kurser.
- Folde-ud formatet fungerer godt.

## Negativt

- Der er generelt kun kommentarer til småting i brochuren.
- De interviewede synes, teksten er en smule uoverskuelig og for omfattende.
- Nogle af ikonerne kunne være mere rammende for en ældre målgruppe, f.eks. mand i strakte arme.
- Designet opleves som lidt kedelig.
- Især den grønne farve er ikke egnet til personer, der ser dårligt. Her fungerer gul bedre for det ældre øje.

## Forbedringsmuligheder

- Der arbejdes på en animeret video om faldforebyggelse.
- En borger foreslår, at man tager særligt fat i borgere, der lige er kommet hjem efter hospitalsindlæggelse – og hvor risikoen for fald er stor.
- I den forbindelse foreslår borger, at brochuren også udleveres på hospitalerne.
- Flere borgere foreslår mindre tekst i brochuren og et mere 'lækkert' layout.
- Det foreslås, at man udleverer brochuren ifm. kurser og foredrag.
- En anden foreslår, at man sender brochuren ud som standard information til alle over 65.

# Citater

*"Hver gang, man falder, så bliver man konfronteret med sin eget skrøbelighed".*  
**Borger**

*"Kunne man udlevere brochuren som faldforebyggelse fra hospitalet, når borger udskrives?".*  
**Frivillig**

*"Det, der står i brochuren, med 'en gang om året skal du gå til lægen', det kommer jeg".*  
**Borger**

*"Det er jo de øvelser, vi fik på kurset. Det er en god idé, især hvis man ikke har været på kursus".*  
**Borger**

*"Må jeg få den med hjem?".*  
**Frivillig**

*"Hvis jeg falder, så kan jeg ikke komme op. Det skal jeg ikke!!!".*  
**Borger [om frygten for at falde]**

# Værdiskabelse og forudsætninger

Løsningen fungerer godt som supplement og understøttelse af anden forebyggelse

## Erfaringer med værdiskabelse

- Brochuren fungerer både som selvstændigt materiale og supplerer kurser og foredrag som en påmindelse efterfølgende.
- Materialet giver en god baggrundsforståelse for de væsentlige årsager til fald og veje til forebyggelse. Det opleves tryghedsskabende for de interviewede.
- Ved at oplyse om fald og faldforebyggelse understøttes også andre tryghedsparametre som at holde sig i gang, selvhjulpenhed og en positiv livstilgang.
- Informationer omkring indretning skaber basis for et både trygt og funktionelt eget hjem, som ikke modarbejder den funktionelle tryghed.
- Flere ældre beretter om, hvordan de tør mere efter at have modtaget information og læring om fald (kurser, foredrag, informationsmateriale).
- En medarbejder nævner, at rettidig information om faldforebyggelse i nogle tilfælde kan sikre borger mod hospitalsindlæggelse og dermed store omkostninger for såvel kommune, region som borger selv.

## Forudsætninger for implementering

- Brochuren kræver lidt tilretning i tekst og design, men kan ellers implementeres uden nærmere forberedelse.
- Der arbejdes på video og på øvrig materiale om faldforebyggelse. Det har givet mening at inddrage medarbejderne i udarbejdelse af materialet.
- Det har desuden fungeret at anvende eksisterende kanaler, hvor ældre i forvejen kommer til at formidle materialet. Brochuren kan dog også sendes ud bredt til alle ældre i en vis aldersgruppe.



# Om rapporten

Denne rapport er udarbejdet for Københavns, Aarhus og Aalborg kommuner af INNOBA ApS som del af projektet Tryghed i eget hjem.

INNOBA bistår i projektet med behovsafdækning, facilitering af idé-udvikling, sparring på løsningsafprøvning og løbende erfaringsopsamling.

INNOBA er en innovationsvirksomhed, der hjælper offentlige organisationer og private virksomheder med innovationsprojekter og innovationsprocesser. Virksomheden er særlig specialiseret inden for offentlig-privat samarbejde om innovation, udvikling og implementering af velfærdsteknologi og rådgivning om strategiske innovationsprocesser.

For yderlige info om nærværende analyse kontakt venligst:

**Rikke Bastholm Clausen**  
INNOBA ApS

Email: [rbc@innoba.dk](mailto:rbc@innoba.dk),  
Mobile: +45 3131 8776  
[www.innoba.dk](http://www.innoba.dk)

**Josefine E. Jacobsen**, [D90M@kk.dk](mailto:D90M@kk.dk)  
Københavns Kommune

**Mona B. Buksti**, [mbbu-aeh@aalborg.dk](mailto:mbbu-aeh@aalborg.dk)  
Aalborg Kommune

**Monica P. Ekström**, [mopek@aarhus.dk](mailto:mopek@aarhus.dk)  
Aarhus Kommune