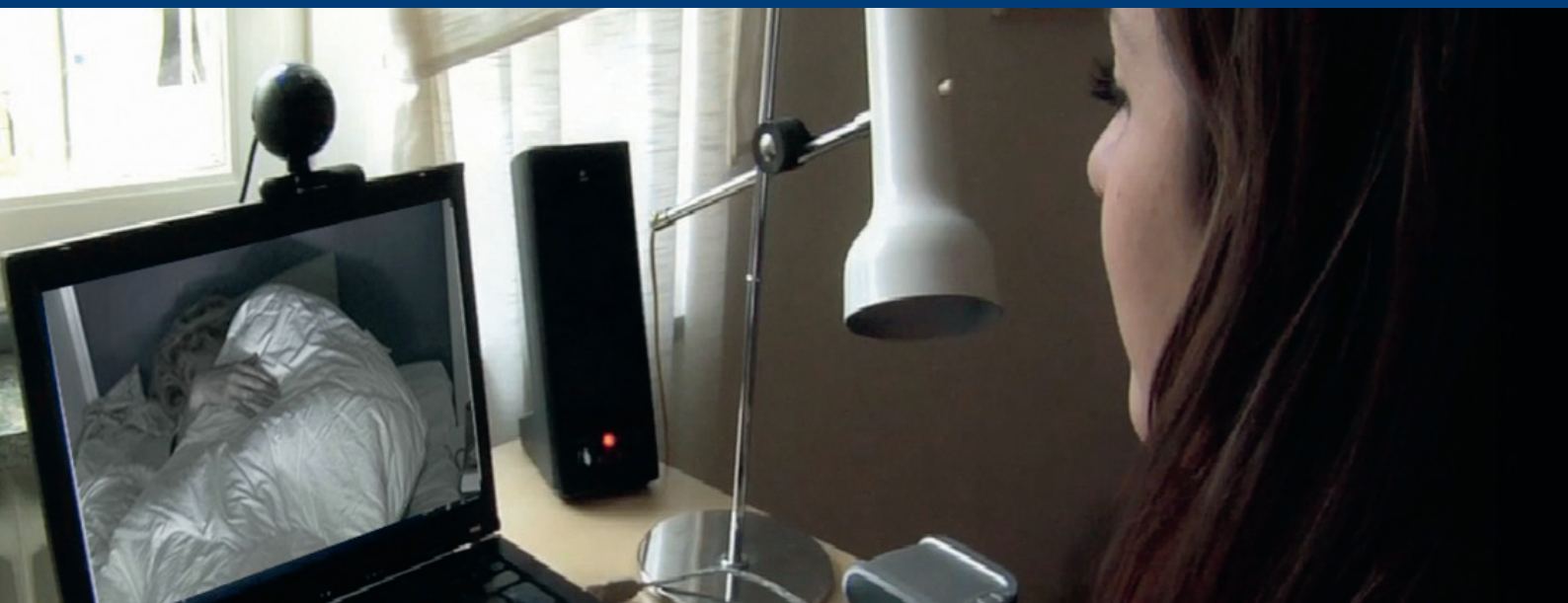


Nattfrid?

Om tillsyn på natten
för äldre personer
med hemtjänst



Hjälpmedelsinstitutet

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2012

Författare: Carina Abrahamson Löfström, FoU i Väst/GR, och Nina Larsson, FOU nu i Järfälla

Foto: Västerås stad

Ansvarig handläggare: Raymond Dahlberg, HI

URN:NBN:se:hi-2012-12378-pdf

Artikelnummer: 12378-pdf

Publikationen kan hämtas som ett pdf-dokument på Hjälpmedelsinstitutets webbplats, www.hi.se.
Den kan också beställas i alternativa format från HI.

Nattfrid?

Om tillsyn på natten
för äldre personer
med hemtjänst

Carina Abrahamson Löfström
Nina Larsson

Förord

Hjälpmedelsinstitutet har sedan 2007 haft regeringens uppdrag att driva programmet ”Teknik för äldre”. Syftet har varit att stödja utvecklingen av nya och bra produkter och tjänster för äldre som kan bidra till ett tryggt kvarboende och ökad livskvalitet.

Bakgrunden är den demografiska utvecklingen som innebär att andelen äldre med omsorgsbehov kommer att öka, samtidigt som det kommer att bli svårare att rekrytera tillräckligt med personal till äldreomsorgen. I det gap som uppstår finns en tilltro till att välfärdsteknologi kan bidra till att frigöra tid för personal till uppgifter som verkligen kräver mänskliga kontakter.

Mot den bakgrunden fick FoU i Väst/GR och FOU nu i Järfälla i uppdrag att utvärdera ett försök att använda webbkamera som tillsyn på natten som ett alternativ eller komplement till traditionell nattillsyn. Försöket har pågått i drygt ett år från september 2011 i tre kommuner – Göteborg, Järfälla och Varberg. Utvärderingen har utgått från användarnas, de anhörigas, personalens och ett kommunalt ekonomiskt perspektiv.

Resultatet visar tydligt på positiva erfarenheter ur alla utvärderade perspektiv och det finns därför all anledning att hoppas på att nattillsyn med webbkamera blir en tjänst som kommer att erbjudas fler personer med behov av tillsyn nattetid och i fler kommuner.

Denna rapport ökar förhoppningsvis också kunskapen om vad alternativ natttillsyn är och rätar ut frågetecken kring vad nattillsyn med webbkamera innebär för användare, anhöriga, personal och kommunens ekonomi.

Sundbyberg, november 2012
Hjälpmedelsinstitutet

Raymond Dahlberg
FoU-samordnare, Teknik för äldre

Innehåll

Förord	4
Sammanfattning	7
Inledning	10
Tillsyn på natten	11
Personlig tillsyn på natten	11
Tillsyn via webbkamera	11
Trygghetslarm	13
Metod	14
Intervjuer med användare, anhöriga och personal	15
Etiska ställningstaganden	17
Jämförelse av kostnader	18
Genomförandet i de tre kommunerna	19
Göteborg	20
Järfälla	21
Varberg	21
Resultat	22
Användare	22
Personlig tillsyn nattetid	22
Tillsyn med webbkamera nattetid	24
Tankar om framtida tillsyn nattetid	30
Således	31
Anhöriga	32
Personlig tillsyn nattetid	32
Tillsyn med webbkamera nattetid	34
Tankar om framtida tillsyn nattetid	40
Personer med demenssjukdom	40
Således	41
Personal	43
Personlig tillsyn nattetid	43
Tillsyn med webbkamera nattetid	46
Personer med demenssjukdom	49
Teknik och webbkamera	53
Tankar om framtida tillsyn nattetid	61

Biståndshandläggarna i Järfälla	64
Således	65
Kostnader.....	67
Diskussion	69
Perspektiv på tillsyn med webbkamera	69
Nattfrid ja, men tekniken är sårbar.....	71
Referenser	73
Bilagor.....	74
1. Intervjuguide användare	74
2. Intervjuguide anhöriga.....	76
3. Intervjuguide personal	78
4. Enkät riktad till biståndshandläggarna i Järfälla	80
5. Samtyckesblanketter	81
6. Beräkning minskade transporter	85
7. Beräkning frigjord tillsynstid.....	86

Sammanfattning

Projektet Nattfrid handlade om att erbjuda äldre personer i eget boende tillsyn på natten med hjälp av en webbkamera istället för eller som ett komplement till tillsyn genom personligt besök. Under perioden september 2011 till och med oktober 2012 genomfördes projektet i tre kommuner, Göteborg, Järfälla och Varberg. De två FoU-enheterna FoU i Väst/GR och FOU nu fick i uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet att tillsammans utvärdera projektet. Målet var att utforska de äldre personernas, anhörigas och nattpersonalens upplevelser av tillsyn via webbkamera samt göra en kostnadsmässig jämförelse mellan de båda formerna av tillsyn. Under projektiden testade sammanlagt 23 personer tillsyn på natten via webbkamera.

Resultatet från intervjuerna med de äldre personerna visade att de var positivt inställda till tillsyn med webbkamera. Flera av de svarande hade tidigare erfarenhet av personlig tillsyn på natten och menade att de blev mindre störda med tillsyn via webbkamera, vilket upplevdes som positivt, inte minst för deras sömnkvalitet. Även de som hade en kombination av personlig tillsyn och tillsyn via webbkamera upplevde det som värdefullt. Således beskrev majoriteten att de kände sig trygga och nöjda med webbkameran och gärna ville fortsätta med denna form av tillsyn. Skulle behovet ändras och de skulle behöva mer stöd, menade de ändå att tillsyn via webbkamera kunde vara ett bra komplement till personlig hjälp. Dock poängterade de att tekniken aldrig kunde likställas med eller ersätta mänsklig kontakt eller fysisk assistans. Några personer påpekade också att det ibland kunde kännas påträngande med en kamera i sovrummet. Därtill efterfrågade många mer information om webbkameran, hur tillsynen gick till, vem som tittade och vad som skulle hända om tekniken inte fungerade. Några önskemål som uttrycktes för tekniken i framtiden var att ha möjlighet att kommunicera med personalen via webbkameran och att kameran skulle kunna vara rörlig.

Majoriteten av de anhöriga var positivt inställda till tillsynen med hjälp av webbkamera. De kände sig trygga och nöjda med tillsyn för sin närstående och de såg gärna att den närstående fortsatte med tillsyn via webbkamera på natten. Om den närstående i framtiden skulle behöva personlig hjälp eller stöd på natten menade de att nattpersonalen var ett bra komplement till kameran. Anhöriga vars närstående både hade personlig tillsyn och webbkameratillsyn vid intervju-tillfället var nöjda med den kombinationen. En del anhöriga upplevde också en positiv effekt på sin egen sömnkvalitet eftersom de kände sig trygga med den tillsyn deras närstående fick. De uttryckte på olika sätt att webbkameran möjliggjorde en mer flexibel och individanpassad tillsyn, särskilt för de anhöriga vars

närstående hade en demenssjukdom. Alla anhöriga hade inte kunskap om, eller erfarenhet av, personlig tillsyn sedan tidigare men många tyckte att kameran verkade mindre störande och inte i samma grad integritetskränkande som personliga besök mitt i natten. I många fall önskade de även att man utökade antalet tillsyner för den närstående. Flera anhöriga efterfrågade återkoppling om tillsynen från nattpersonalen och mer information om hur tillsyn med webbkamera nattetid fungerade.

Nattpersonalen och andra vidtalade nyckelpersoner var också överlag positiva och nöjda med tillsyn via webbkamera. Samtliga poängterade att tillsyn med hjälp av webbkamera var bra för de äldre personer som stördes av personliga hembesök och bara behövde tillsyn samt särskilt fördelaktigt för målgruppen äldre personer med demenssjukdom eller annan kognitiv svikt. De framhöll att detta arbetssätt kunde stödja en individbaserad tillsyn på natten eftersom webbkameran gjorde att de kunde arbeta mer flexibelt utifrån de äldre personernas specifika behov. Det betydde att personer med demenssjukdom bara fick personliga besök när de verkligen behövde det (och inte i onödan så att de väcktes eller skrämdes). Vikten av att personalen som tittade i kameran skulle ha vård- och omsorgskompetens och/eller ha känt personen länge framhölls, eftersom personalen ständigt behövde göra bedömningar om eventuella åtgärder.

De tekniska problem som förekom påverkade nattpersonalens arbetssituation negativt eftersom det medförde extra hembesök till de äldre personerna istället för tillsyn via webbkamera. Detta tog tid och skapade oro i personalgruppen och genererade tankar som ”vad händer om alla kameror inte funkar samtidigt”. Personalen menade att det var av största vikt att de tekniska problemen åtgärdades. Det handlade här om både teknisk säkerhet, tillgänglig support och utvecklade rutiner för olika scenarier.

Ett annat önskemål från personalen var att de ville träffa de äldre personerna innan den första webbkameratillsynen i dennes hem. Detta för att få en bättre uppfattning om personen och bostadens karaktär. En förbättring för framtiden som personalen uttryckte var att de äldre personerna skulle ha möjlighet att ha flera kameror i hemmet. Det konstaterades även att en mobil enhet istället för en stationär dator, skulle kunna öka effektiviteten i tillsynen avsevärt, eftersom man då kunde göra tillsyn när man var ute och åkte och var i närheten av den äldres bostad.

Vid en beräkning av kostnaderna för tillsyn med hjälp av webbkamera i jämförelse med personlig tillsyn visar den kalkyl som gjorts att tillsyn med hjälp av webbkamera kan leda till positiva nettoeffekter. Kalkylen baseras dock på ett litet antal kameror och det finns sannolikt fler såväl positiva som negativa variabler som är svåra att kvantifiera men viktiga att ta hänsyn till vid en

eventuell bedömning av införande av denna form av tillsyn. Exempel på detta är omfattningen av problem med tekniken och efterföljande negativa effekter samt omfattningen av extra besök efter en tillsyn via webbkamera och konsekvenserna av detta. Kostnader för stödfunktioner finns inte heller med i befintlig kalkyl. Exempel på positiva effekter som inte har kvantifierats är nöjda användare, nöjda anhöriga, nöjd personal samt bidrag till bättre miljö på grund av färre bilresor.

Studiens slutsats är att webbkamera kan utgöra ett gott komplement i tillsyn av vissa äldre personer dock måste dagens tekniska problem lösas.

Inledning

I denna rapport beskrivs projektet Nattfrid, som handlade om att erbjuda äldre personer tillsyn på natten med hjälp av en webbkamera istället för eller som ett komplement till tillsyn genom personligt besök på natten. Under perioden september 2011 till och med oktober 2012 genomfördes projektet i tre kommuner, Göteborg, Järfälla och Varberg.

Projektet syftade till att undersöka om Nattfrid kunde vara ett alternativ och/eller komplement till beslutat bistånd om tillsyn på natten utförd av nattpersonal. Två skilda FoU-enheter fick i uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet att tillsammans utvärdera projektet utifrån såväl de äldres och deras anhörigas samt personalens perspektiv samt om det kunde medföra några kostnadsmässiga effekter. FoU i Väst vid Göteborgsregionens kommunalförbund ansvarade för genomförandet av utvärderingen i Göteborg och Varberg och FOU nu ansvarade för utvärderingen i Järfälla.

I de följande delarna i rapporten berättar vi hur det gick till och vilka resultaten blev. I den första delen beskrivs de två olika formerna av tillsyn. Därefter återger vi i den andra delen metoderna för utvärderingen och i den tredje delen berättar vi om genomförandet i respektive kommun. I den följande fjärde delen presenteras resultatet utifrån de äldre personernas, deras anhörigas samt personalens perspektiv. Därtill ges ett exempel på beräkning av kostnadseffektivitet för tillsyn med webbkamera i jämförelse med tillsyn genom personligt besök. I den avslutande femte delen sammanfattas resultatet och ställs i relation till några liknande studier.

Tillsyn på natten

Under projekttiden erbjöd de tre kommunerna de äldre personer, som hade eller fick beslutat bistånd om tillsyn på natten, möjlighet att prova tillsyn via webbkamera, antingen som ett komplement eller som ett alternativ till traditionell tillsyn, det vill säga personligt besök. Det handlade således om att en insats som beslutats enligt socialtjänstlagen (SoL, 2001:453) kunde utföras på ett alternativt sätt men utan ändring i beslutet. I detta kapitel beskriver vi kort dessa två former av tillsyn samt tjänsten Trygghetslarm. Det kan skilja sig något mellan de olika kommunerna som beskrivs i denna rapport om vilka begrepp som används och vilka exakta klockslag som gäller för utförandet men principerna är i stort desamma.

Personlig tillsyn på natten

Personer i eget boende kan vid behov beviljas hjälp och stöd nattetid mellan 22.00–07.00. Insatser som hjälp i hemmet nattetid beviljas enligt socialtjänstlagen, därmed görs ansökan hos socialförvaltningens äldreenhet av personer som är 65 år och äldre eller handikappenheter av personer som är 64 år och yngre. Nattpersonal utför hembesöken efter ett planerat schema som innehåller information om hos vilka personer insatserna beviljats, vid vilka tidpunkter insatserna skall utföras och vilka insatser som beviljats, exempelvis hjälp och stöd att gå och lägga sig, gå på toaletten, blöjbyte, vändning och/eller endast tillsyn. Detta förutsätter att användaren lämnat en nyckel till sin bostad så att nattpersonalen kan komma in.

Tillsyn via webbkamera

Tillsyn via webbkamera gör det möjligt att titta till en person via en dator utan att vara fysiskt på plats. Den webbkameraprodukt som beskrivs i denna rapport kallas Nattfrid av den svenska leverantören JoiceCare. Nattfrid beskrivs som en tjänst för de personer som har behov av natttillsyn eller extra omsorg och trygghet i sitt hem. Den kan användas som ett komplement eller alternativ till den tillsyn som finns idag. Exempelvis kan man ha tillsyn via webbkamera i kombination med personlig tillsyn för de gånger man behöver fysisk hjälp eller psykiskt stöd. Nattpersonal kan tillsammans med den äldre personen bestämma vid vilka tider tillsynen ska genomföras. När kameran är påslagen lyser en liten

lampa och när någon personal tittar blinkar denna lampa. Därmed går det alltid för användaren att se när tillsyn via webbkameran sker.

Nattfrid består av en webbkamera som kan användas både i ljus och i mörker. Webbkameran kan hyras hos företaget med eller utan bredband. Det behövs dock en bredbandsuppkoppling för att tjänsten ska fungera. Kameran monteras i bostaden, företrädesvis i sovrummet när det gäller tillsyn på natten. I detta projekt har webbkameran varit låst under dagtid och endast möjlig för personalen att använda kvälls- och nattetid mellan 21.30–07.00. Flera av kamerorna har en timer monterad vid eluttaget för att förbättra internetuppkopplingen.

Till webbkameran med bredbandsuppkoppling har också följt en programvara som har stöttat användandet av Nattfrid och gjort det möjligt att se en direktsändning (i detta projekt utan ljud) på personalens datorer. Nattpersonalen tilldelas därefter endast inloggningsuppgifter till "sina" användare för att kunna logga in på de tidigare överenskomna tiderna och titta till den äldre personen. Det betyder att all tillsyn via webbkameran har skett med behörighetskontroll och varje inloggning registreras automatiskt i en logg där det går att se vilka tider behöriga har tittat.

Varje tillsyn är som en "titt-in-tillsyn" under en kort stund och inget bildmaterial sparas. Det betyder att personalen tittar till den äldre personen via kameran och gör en bedömning av hur personen mår. Ser de att personen inte verkar må bra, är orolig/ångestfylld, har ramlat eller liknande så åker de ut direkt, det vill säga ett personligt tillsynsbesök görs. Om den äldre personen inte syns till på bildskärmen är den vanligaste överenskommelsen att det görs en ny tillsyn via kameran inom 20 minuter. Om den äldre personen inte då heller kan ses, görs en personlig tillsyn. Det har också gjorts överenskommelser med de äldre personerna om vad som skall göras om tekniska problem med kameran uppstår. Antingen åker personalen ut till dem lika många gånger som webbkameratillsynen i vanliga fall sker eller så kommer man överens om att man gör personlig tillsyn färre gånger än webbkameratillsynen skulle ske. De äldre personerna kan också välja att personalen inte skall komma alls om kamerorna inte fungerar.

Om det skulle uppkomma tekniska problem eller om en kamera skulle upphöra att fungera har nattpersonalen kontaktat ansvarig projektmedarbetare som försöker åtgärda problemet så snabbt som möjligt tillsammans med en tekniker från JoiceCare. Från de kameror där en timer installerats har det skickats automatiska mejl varje gång en timer har startat och varje gång en timer har slagits av. Detta resulterar därmed i minst två mejl per kamera och dygn om tekniken fungerar.

I den här rapporten har vi valt att använda beskrivningen "tillsyn via/med hjälp av webbkamera" för att beteckna det som ibland också kallas "fjärrtillsyn via kamera". Vi vill med det betona att det i det här projektet inte har handlat om samma typ av användning som de övervakningskameror som används på gator och torg och som utan avstängning samlar filmmaterial.

Trygghetslarm

Trygghetslarm är en insats enligt socialtjänstlagen som kan ansökas om på såväl Äldreenhet som Handikappenheter. Trygghetslarm förutsätter att användaren har en fast telefon och att användaren får ett alarm, vanligen fäst på armen eller ett band om halsen. När man trycker på knappen kommer man i kontakt med en larmcentral/trygghetsjour som svarar. Dessa kontakter i sin tur kommunens larmpatrull/nattpersonal som åker hem till personen och hjälper till. Larmet används vid akuta situationer när man behöver hjälp omgående som om någon exempelvis har ramlat och inte kan ta sig upp på egen hand.

Larmpatrullen/trygghetsjouren består av personal som är i tjänst dygnet runt för att svara på larm, ge den hjälp som behövs och åtgärda de tekniska fel som kan uppstå. Detta förutsätter att användaren har lämnat en nyckel till bostaden så att larmpatrull/nattpersonal kan komma in.

I de tre kommunerna skiljde det sig åt vem som utförde tillsynen via webbkamera. I Göteborg var det trygghetsjouren i två av tre ingående stadsdelar. I Järfälla och Varberg, samt den tredje stadsdelen i Göteborg var det nattpersonalen själva som utförde tillsynen, såväl den personliga som den med hjälp av webbkamera. I Järfälla fanns en särskild larmpatrull som åkte ut på larm medan detta utfördes av nattpersonalen själva i de övriga kommunerna.

Metod

Projektet planerades att omfatta cirka 40-50 användare fördelat på de tre kommunerna. I praktiken blev det dock inte så många under projektperioden. Orsakerna till det verkade vara flera. Dels visade det sig att det inte var särskilt vanligt att personer hade enbart tillsyn på natten. Det var oftast något mer som skulle utföras, vilket krävde ett personligt besök. Dels fanns det inte många personer med enbart tillsyn, som samtidigt inte hade någon form av kognitiv nedsättning (Göteborg och Varberg). Dels kunde det vara svårt att nå fram till målgruppen. Det var flera olika aktörer och personalgrupper involverade, vilket krävde mycket arbete med information och väl utvecklade rutiner för samarbete. Projektet resulterade därför istället i sammanlagt 23 användare i de tre kommunerna.

Kommuner	Antal nya användare i projektet
Göteborg	9
Järfälla	11
Varberg	3
Totalt	23

Utvärderingen som genomfördes under hela projektperioden, september 2011 till och med oktober 2012, syftade till att besvara följande frågor:

- Hur upplever användare och dess anhöriga användandet av ”Nattfrid” i relation till traditionell tillsyn på natten?
- Hur upplever personalen som arbetar på natten användandet av ”Nattfrid” i relation till traditionell tillsyn på natten?
- Vilka kostnader uppstår för ”Nattfrid” i jämförelse med traditionell tillsyn på natten?

För att besvara frågorna genomförde vi från respektive FoU-enhet halvstrukturerade intervjuer med användare, anhöriga och personal om deras upplevelser av tillsyn nattetid via webbkamera i jämförelse med personliga besök. Målsättningen var att intervjua samtliga användare före och efter användandet av webbkameran. Detta för att i förekommande fall kunna återge förändringar i deras upplevelser av tillsynen. I praktiken visade det sig att en del användare redan hade haft webbkameran en tid före projektstart och/eller skulle fortsätta använda den efter avslutat projekt till årets slut (30 december 2012). Intervjuerna genomfördes därför enbart vid ett tillfälle med dem som hade haft webbkamera redan

före projekttiden. För de som inte hade haft tillsyn med webbkamera sedan tidigare, skulle alla intervjuas vid två tillfällen. Det första tillfället genomfördes i tid så nära installerandet av webbkameran som möjligt. Oftast blev det några dagar innan men i några fall blev det några dagar efter.

Det andra intervjutillfället genomfördes när de hade provat tillsyn med webbkamera i cirka tre månader. I några fall genomfördes dock inte två intervjuer. Några bodde inte kvar hemma längre och någon orkade inte genomföra en ytterligare intervju. Men där intervjuades anhöriga istället. Tid och plats för genomförande av intervjuerna bestämdes av dem som skulle intervjuas. Oftast kom intervjuerna att genomföras i de äldre personernas hem. I det följande beskriver vi genomförandet i varje kommun mer utförligt. De som erhållit tillsyn via webbkamera benämner vi växlande ”användare” och ”den äldre personen”.

Intervjuer med användare, anhöriga och personal

I Göteborgs kommun intervjuades åtta kvinnor och två män i åldrarna mellan 70 år och 93 år, om sina förväntningar på tillsyn nattetid via webbkamera. En man tackade dock efter övervägande nej till tillsyn och fick aldrig någon kamera installerad. Fyra av deras anhöriga intervjuades i anslutning till installerandet av kameran, varav tre genomfördes vid samma tillfälle som den äldre själv. Det andra intervjutillfället genomfördes med sju användare och två anhöriga (en av dem svarade skriftligt). Samtliga intervjuade, förutom den man som senare tackade nej, bodde själva. Dessutom hade de trygghetslarm och någon ytterligare form av hemtjänst. Alla intervjuade användare hade enbart tillsyn med hjälp av webbkamera, det vill säga ingen av dem hade denna tillsyn kombinerad med personlig tillsyn.

I Järfälla kommun intervjuades sex kvinnor och en man i åldrarna 80–94 år, om sina upplevelser av att ha tillsyn nattetid via webbkamera. Nio anhöriga intervjuades, en intervju genomfördes samtidigt med anhörig och användare. Flera av de anhörigas närstående kunde inte medverka i en intervju på grund av deras sjukdomstillstånd (oftast någon demenssjukdom eller annan allvarlig kognitiv svikt). Dessa anhöriga hade under en längre tid ansvarat allt mer för omvårdnad och samtliga kontakter med kommun och sjukvård. De var ofta i tät kontakt med den närstående med demenssjukdom för att se till att personen hade det bra. Samtliga användare, utom en, bodde ensamma i eget boende. En av de anhöriga bodde tillsammans med sin mor för att hon inte längre klarade att bo själv och därmed skulle undgå att flytta in på ett boende för personer med demenssjukdom. Alla utom en av de intervjuade användarna hade trygghetslarm, som på grund av sitt fysiska funktionshinder inte kunde använda

larmet. Flera användare med demenssjukdom/kognitiv svikt hade inte heller trygghetslarm eftersom de på grund av sin sjukdom hade förlorat förmågan att använda det. Många av de äldre personerna hade hemtjänst flera gånger om dagen och en användare hade personlig assistans dagtid. Fyra av de 11 användarna hade en kombination av tillsyn via webbkamera och personlig tillsyn nattetid. Endast en användare hade två kameror i sin lägenhet, en i köket och en i sovrummet, alla andra personer hade endast en kamera i sovrummet.

I Varberg intervjuades två män och en kvinna i åldrarna mellan 70 år och 91 år om såväl förväntningar av som upplevelser på tillsyn med hjälp av webbkamera. Två av deras anhöriga intervjuades vid samma tillfälle som deras närstående och en anhörig svarade skriftligt. Vid det andra intervjutillfället hade en av användarna flyttat till särskilt boende varvid andra intervjun inte genomfördes. Däremot kunde den anhöriga intervjuas via telefon. Övriga två användare intervjuades en andra gång, den ena vid ett personligt besök och den andra via telefon. Här telefonintervjuades även en anhörig. Samtliga intervjuade användare bodde själva, hade trygghetslarm och någon ytterligare form av hemtjänst. Alla användare hade enbart tillsyn med hjälp av webbkamera, det vill säga ingen av dem hade denna tillsyn kombinerad med personlig tillsyn.

Som framgår av tabell 1, intervjuades sammanlagt 20 användare, varav 11 användare intervjuades vid två tillfällen där fyra av dem intervjuades på telefon vid den uppföljande intervjun. Totalt intervjuades 16 anhöriga. Majoriteten av de intervjuade anhöriga var döttrar/söner till användarna och övriga var vänner, partners eller annan anhörig. Sex anhöriga valde att svara på de uppföljande intervjufrågorna via mejl och/eller telefon.

	Intervju nr 1 användare	Intervju nr 1 skriftligt svar anhörig	Intervju nr 2 användare	Intervju nr 2 skriftligt svar anhörig
Göteborg	10	4	7	2
Järfälla	7	9	2	2
Varberg	3	3	2	2
Totalt	20	16	11	6

Tabell 1: Totalt antal användare och anhöriga som intervjuats eller på annat sätt återgett sina uppfattningar.

När det gäller personalen har totalt 25 personer som arbetar på natten intervjuats vid fem gruppintervjuer fördelat på de tre kommunerna. Det innefattade både nattpersonal som enbart gjorde tillsyn via webbkamera och nattpersonal som gjorde både personlig tillsyn, tillsyn via webbkamera, åkte ut på larm och

utförde övriga sysslor hemma hos de äldre personerna. Därtill genomfördes intervjuer med sex nyckelpersoner i projektet, såsom projektets kontaktpersoner, projektledare och arbetsledare. En enkät delades också ut till biståndshandläggarna i Järfälla kommun där syftet var att fånga denna personalgrupps upplevelse av tillsyn via webbkamera nattetid samt vilka argument de mött hos de äldre personer som tackat nej till webbkamera tillsyn nattetid.

Utvärderarna från respektive FoU-enhet deltog även i nätverksmöten, projektgruppsmöten samt styrgruppsmöten för respektive projekt. Dessutom följdes respektive projektledares arbete under projekttiden genom regelbundna samtal och möten.

	Gruppintervju med nattpersonal i trygghetsjour/nattpatrull	Mailenkät riktad till biståndshandläggare	Intervju med nyckelpersoner
Göteborg	7		2
Järfälla	11	11	4
Varberg	7		
Totalt	25	11	6

Tabell 2: Totalt antal personal som intervjuats eller på annat sätt återgett sina uppfattningar.

Etiska ställningstaganden

Samtliga intervjuer spelades in, transkriberades och analyserades av respektive FoU-enhet. Deltagandet i intervjuerna var frivilligt och alla informerades om att de när som helst kunde avbryta sin medverkan utan att ange anledning och utan att det skulle komma att påverka deras framtida vård och omsorg. Insamlad data hanterades så att ingen obehörig kunde ta del av den genom att namnen på de intervjuade togs bort och istället användes koder och kodnycklar som hölls inlåsta avskilt från intervjuerna på respektive FoU-enhet. Alla intervjuade användare lämnade skriftligt samtycke till intervju och till att kontakt med anhörig fick göras (se bilaga 5). Även anhöriga lämnade skriftligt samtycke till intervju. I de fall där användaren inte kunnat ge sitt samtycke, på grund av sitt sjukdomstillstånd, har anhöriga intervjuats om deras egna upplevelser av tillsyn med webbkamera. Personalen intervjuades främst i grupp vilket innebar att inga personuppgifter för enskilda personer inhämtades. Därför användes inte samtyckesblanketter för dem.

Därtill gjordes en ansökan om etikprövning av utvärderingen riktad till Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg (dnr 114–12). Etikprövningsnämnden

fann att ansökan inte omfattades av etikprövningslagen (SFS 2008:192) men gav ett rådgivande yttrande om utformning av informationsblad och samtyckesblankett vilket utvärderingen anpassades till.

Jämförelse av kostnader

När det gäller jämförelser av kostnader för tillsyn via webbkamera nattetid och för personlig tillsyn på natten, har vi för att exemplifiera använt den kalkyl som gjorts i Göteborgs kommun. Denna beräkningsmodell har i sin tur lånats från Västerås som hade beslutat att införa e-hemtjänst från och med år 2013.

Genomförandet i de tre kommunerna

I det här kapitlet beskriver vi projektets organisering i respektive kommun. De tre kommunerna skiljde sig i att det i Järfälla fanns en särskild samordnande verksamhet (Järfälla Hemstöd) för vissa tjänster riktade till äldre personer och där informations- och kommunikationsteknik för äldre var en del. De hade även redan före projektet börjat pröva tillsyn med hjälp av webbkamera. Som vi beskrivit ovan, utfördes också olika delar av nattarbetet av olika delar i verksamheten i de olika kommunerna. Det kunde vara nattpatrull som utförde alla former av det nattliga arbetet, larmpatrull som enbart åkte ut och åtgärdade alla larm, larmcentral/trygghetsjour som svarade på alla larm och som i Göteborg utförde tillsyn via webbkamera. Nattpatrullen utgick i alla tre kommunerna från en lokal där de samlades när arbetspasset startade och åkte in till när det fanns någon tid över. Det var också där som tillsynen via webbkamera utfördes vid några stationära datorer, vilka också användes för natt-/journalanteckningar.

Arbetet var planerat och utfördes utifrån ett schema, där personliga besök och/eller tillsyn via webbkamera genomfördes hos personer med biståndsbeslut om vissa insatser nattetid. De arbetade alltid två och två och åkte ut med bil enligt planerade rutter i geografiska områden. I Göteborg och Varberg var också några av personalen i Nattpatrullen växlande ansvariga för att åka ut och åtgärda larm medan det i Järfälla fanns en särskild grupp som åtgärdade larmen. De arbetade i lokalen bredvid nattpatrullen och i Varberg fanns larmcentralen också i samma byggnad som nattpatrullen. I Göteborg däremot fanns Trygghetsjouren i en annan stadsdel än de tre stadsdelar där projektet genomfördes. Utöver att som larmcentral besvara trygghetslarm och i projektet göra tillsyn via webbkamera, utför de även akuta biståndsbeslut samt arbetsledning. För den stadsdel där nattpersonalen själva utförde såväl tillsyn via webbkamera som personlig tillsyn, samt åtgärdade larm och utförde övrigt nattligt arbete, fanns larmcentralen hos SOS alarm i Örebro.

Under perioden september 2011 till och med oktober 2012 hade de tre kommunerna ekonomiskt stöd från Hjälpmedelsinstitutet för att genomföra och utvärdera projektet. Inom ramen för projektet fanns det 20 kameror i Järfälla, 20 kameror i Göteborg samt 10 kameror i Varberg tillgängliga för äldre personer (med behov av tillsyn nattetid) i kommunerna att testa kostnadsfritt. Trots noggrant förarbete blev det inte, som vi nämnt ovan, så många kameror som prövades i respektive kommun. I alla tre kommunerna arbetade man mycket med att informera olika grupper och i olika forum. Det var olika personalgrupper som biståndshandläggare, dag- och nattpersonal, anhörigstödjare, personal som arbetar med bostadsanpassning och förebyggande hembesök och det var

pensionärsorganisationer, anhängföreningar samt besökare på sociala mötesplatser för äldre personer. Det informerades också om projektet på kommunernas webbplatser och i lokalpress, informationsblad och nättidning, riktade till allmänheten. Därtill utformades i de olika kommunerna särskilda informationsblad till dem som erbjöds att pröva tillsyn med hjälp av webbkamera.

Hur det konkreta arbetet gick till med att få kontakt med och informera de äldre personerna varierade mellan kommunerna. Det kunde vara såväl biståndshandläggare som dag-/nattpersonal och projektledare som var särskilt aktiva här. Ett första steg kunde vara att nattpersonalen föreslog personer som eventuellt kunde vara intresserade, vilka därefter kontaktades av biståndshandläggare eller av dagpersonal och efter detta kunde projektledaren kontakta den äldre personen för att informera och tillfråga om personen vill delta i testet. Svårigheten att få tillräckligt många personer som testade tillsyn med webbkamera var lika i de tre kommunerna. Projektperioden förlängdes därför en månad (till och med 31 oktober) och personer under 65 år med funktionshinder i eget boende inkluderades till målgruppen för webbkameran i maj 2012. I Göteborg vidgades också projektet till en ytterligare stadsdel. Detta resulterade dock inte i fler användare.

I de tre kommunerna organiserades projektet lite olika genom såväl arbetsgrupp och/eller styrgrupp samt en projektledare/medarbetare i respektive kommun. I Göteborg fanns även lokala arbetsgrupper i varje deltagande stadsdel. Nedan beskrivs kort några specifika fakta för de olika kommunerna.

Göteborg

Göteborgs stad är indelad i 10 stadsdelar och projektet genomfördes i tre av dem. Ett mindre försök hade gjorts med tillsyn via webbkamera i en av stadsdelarna under 2010. Det visade att de äldre personerna som testade denna form av tillsyn som ett komplement eller alternativ till personliga besök var mycket positiva. De lärdomar som drogs under det försöket har också på olika sätt kunnat användas under det projekt som avrapporteras här och personal som var delaktiga då har kunnat fungera som nyckelpersoner.

Under projektperioden testades 9 webbkameror och för att hinna pröva i minst tre månader innan den andra intervjun, bestämdes det att inga nya kameror skulle installeras efter 15 juli och att de som prövades skulle avslutas i mitten av oktober 2012.

Järfälla

År 2010 arbetade Järfälla i ett projekt gällande olika nya tekniska hjälpmedel, däribland testades tillsyn nattetid via webbkamera. I slutet av år 2010 fick den första användaren sin tillsyn nattetid via webbkamera. Webbkameror erbjöds att testas fram till och med september 2012 för att därmed garantera att användaren fick testa kameran i minst tre månader (eftersom Järfälla kommun beslutat att samtliga kameror kunde användas kostnadsfritt fram till och med sista december år 2012). Vid tidpunkten för utvärdering hade Järfälla sammanlagt 11 användare, vilket inkluderar en användare som tillkom före projektet. Ingen har begärt att få avsluta sin användning av kameratillsyn, många äldre personer har dock avbrutit på grund av att de flyttat till en annan boendeform eller avlidit. Hittills har 21 personer testat kameratillsyn i Järfälla kommun. Den användare som haft kameratillsyn längst har haft det sedan januari 2011.

Varberg

Projektet i Varbergs kommun började planeras redan i juni 2011. Efter Hjälpmedelsinstitutets förslag att ingå i och utvärderas genom ett gemensamt projekt med de två andra kommunerna dröjde det därför till i början av 2012 innan den första kameran installerades. Under projektperioden testades tre kameror. Vid projektets slut i oktober användes två av dem och beslut hade tagits att ha kvar dem till och med 2012 års slut.

Resultat

Vad blev då resultatet? Hur upplevde användarna och deras anhöriga tillsynen med hjälp av webbkamera i jämförelse med den traditionella tillsynen på natten? Och hur upplevde nattpersonalen det? I detta kapitel presenteras och diskuteras svaret på dessa frågor. Därtill diskuteras i ett avslutande avsnitt vilka kostnader som uppstått vid tillsyn i jämförelse mellan de båda alternativen.

Användare

Analysen här baseras på intervjuer med 20 användare i varierande åldrar och med olika kön och funktionsnedsättningar (se metodkapitlet). Det alla intervjuade ändå hade gemensamt var att de hade tackat ja till att pröva tillsyn med hjälp av webbkamera på natten. Svaren från intervjuerna presenteras till största delen utifrån indelningen i vår intervjuguide (se bilaga 1).

Personlig tillsyn nattetid

Samtliga äldre personer som valde att prova tillsyn via webbkamera behövde att någon tittade till dem på natten (exempelvis på grund av att det förekom en fallrisk). De personer som även var i behov av regelbunden fysisk hjälp eller mänsklig kontakt nattetid valde därmed kamera som ett komplement till personliga besök. Det fanns flera anledningar till att användarna hade tackat ja till att pröva tillsyn med hjälp av webbkamera. För dem som hade haft personlig tillsyn på natten sedan tidigare var den främsta anledningen att man inte var nöjd med den formen av tillsyn. Framförallt störde den, enligt de allra flesta, nattsömnen.

Störd nattsömn – en anledning att välja bort personlig tillsyn

Ja, då förstår jag ju att jag vaknar och kommer inte att somna om för jag har det väldigt besvärligt med sömnen, eftersom jag har svår tinnitus. Det går bra på dagen, inga problem, därför att då har man lite annat omkring sig. (...) Ja, då skulle jag alltså inte kunna somna om är jag rädd, nej. Men jag menar, blir det nödvändigt så får man ju ta det också.

Ja det var ju mindre då [sömn] för att jag blev ju väckt varenda natt utav dem [Nattpatrullen]. Sedan var det väldigt svårt att somna om.

Flera användare beskrev hur otrevligt de tyckte det var när nattpatrullen ”dundrade in” vid den personliga tillsynen och tände halllampan eller skramlade med nycklarna vilket gjorde så man vaknade när syftet egentligen var motsatt, att de bara skulle titta till och se att de sov och inte hade ramlat.

Men det har varit ganska störande för mig för jag vaknar när de låser upp och när de tänder ljuset i hallen, vilket de gör. Sedan så var jag väldigt glad när det här andra förslaget kom. (...) Ja, det var ju att jag vaknade varje natt när de kom utav att de tände ljuset också, det är det jag inte kan förstå riktigt varför de måste göra. (...) Det är väldigt otrevligt när man hör plötsligt att det kommer någon i dörren när man ligger och sover och inte har en aning om det då. (...) De skulle bara se till att jag låg och sov.

Och när de kom första natten då kom de ju för tätt, då vaknade jag varenda gång, och sedan är det olika hur de kommer och så har de nyckelknippa så då hör man ju när de låser upp, så då vaknar man. Och då är det ju lite svårt att somna igen när man blir väckt.

... men många var ändå tacksamma och nöjda

Samtidigt var det många som beskrev att de var tacksamma för tillsynen och att de tyckte väldigt mycket om personalen. En av de intervjuade användarna, som var mycket nöjd med den personliga tillsynen nattetid där personalen hjälpte henne på toaletten beskrev det så här.

Ja de är jättebussiga och trevliga när de kommer, jätterara, de är två personer som kommer, det är olika personer ibland som kommer, ibland samma, det är lite olika...[om nattpatrullens personal].

En annan användare var mycket nöjd med att få hjälp att komma upp från golvet om hon ramlat.

De kan sina saker. Och inte är det nog med det utan de har ju lyft mig från golvet flera gånger, de har ju ingått i trygghetsjouren. Jag kan alltså inte resa mig om jag hamnar på golvet så då måste de komma hit och resa mig så på det sättet har jag ju sett dem i... ja. Så det tycker jag är bra.

Eller som en ytterligare annan användare uttryckte det.

Mycket nöjd. Jag har tackat dem många gånger för att de finns. (...) Det är bra om jag ser att det lyser i hallen för då ser jag om de har varit hos mig. Om de släcker så vet jag ju inte. Jag tycker det är bra och det är tryggt för jag ligger ju på golvet annars.

Andra argument för val av webbkamera: anhöriga som ville, man kunde ju alltid pröva och hänsyn till personalen

Det var alltså inte så att de intervjuade var enbart negativa till den traditionella tillsynen. Det fanns delar i den som de också var nöjda med. Följaktligen fanns det även andra förklaringar till varför man ändå hade tackat ja till tillsyn med webbkamera. Flera beskrev till exempel att det var de anhöriga som ville.

Ja jag tycker att det är bra och jag tycker att det är bra att det inte är människor som ska jobba, ja det är det ju, men att de kan titta på mig på långt avstånd och se att jag ligger i sängen, det tycker jag för det känner jag att det tror jag barnen uppskattar att de vet att jag ligger i min säng.

En annan anledning till att man hade tackat ja till tillsyn med webbkamera kunde vara att man helt enkelt tyckte att det var värt att pröva.

Nu har jag ingen tillsyn på natten [före webbkameran]. Jag var nöjd redan innan så jag tyckte inte det behövdes. Jag har ju larmet och det fick jag använda för första gången häromdagen när jag ramlade i badrummet i början på veckan. Fick åka på ändan, och jag åkte ända in i sovrummet där längst in bara för att jag skulle klara mig själv. Jag kunde ju larmat, jag hade ju klocka på armen, men det var första gången. De kom så fort så det var jag väldigt nöjd med. Men detta är ju käckt [webbkameran], de kan ju se när jag ligger i min säng. Då märker jag ingenting.

Några andra berättade också att de tänkte på personalen. Genom att de hade tackat ja till tillsyn med webbkamera slapp de springa runt så mycket.

Jag är positiv till kameran för jag tycker att de inte skall ut och springa i onödan... Jag tycker inte om när jag ser två tjejer som har gett mig medicinen ge sig ut mitt i natten och det är svart som sot. Det gillar jag absolut inte.

Tillsyn med webbkamera nattetid

Skälen till att välja tillsyn med webbkamera hade således varit flera. Men oavsett skäl var majoriteten intervjuade överens om att de kände sig trygga och nöjda med webbkameran.

Trygga och nöjda med webbkameran

Ja, den känner jag mig trygg med. Ja, mycket trygg kan jag nog säga. Nej, nu jag bryr mig inte om den där kameran, nej. Ja, jag måste ju säga mycket nöjd. (...) För jag tänkte att jag tack och lov blir av med dem, de andra [Nattpatrullen].

Jag menar jag har faktiskt en sådan här, ett larm, men på natten så tar jag av mig det här och lägger det på nattygsbordet, därför att man kan nämligen komma åt det skyddet i onödan. Därför så känns det tryggt att någon vet om, ja åtminstone en gång per natt vad som händer. Jag har begärt klockan sex på morgonen, att de ska titta på mig, och det tycker jag är rätt bra. Det känns bra. Men jag har inte haft det så länge.

En användare uttryckte att hon gärna ville ha kvar kameran även om det medförde en kostnad för henne efter projektet slut.

Men det spelar ingen roll om det kostar sedan, om jag är nöjd med det så.

Om integritet

Två av de intervjuade upplevde en viss svårighet med att vänja sig vid en kamera i sovrummet, vilket kunde skapa en känsla av att vara iakttagen. En av dem hade också valt bort tillsyn med webbkameran under en period men tyckte nu att hon hade vant sig. Båda menade ändå att fördelarna med denna form av tillsyn övervägde.

Jämfört med mina förväntningar innan så ska jag nog försöka vara ärlig och säga att jag trodde nog jag skulle klara av att tackla det bättre än vad jag har gjort. Jag tror att jag – medvetet eller undermedvetet – är mer påverkad av den här kameran än vad jag egentligen vill erkänna för dig. Sedan därmed inte sagt att jag är påverkad så där negativt, alltså det är ju inget... jag upplever det ju inte som jobbigt, ett störande moment men inte jobbigt, hur det nu kan vara det. (...) Det är mer att jag någon gång kan känna mig iakttagen och det gör jag ju eftersom, när jag då tänker när jag står där och klär av mig, jaha den här jävla kameran. Men om jag nu hade vridit på huvudet och sett kameran och den inte hade lyst, om jag visste vilken det är som ska lysa när de tittar på den, inte när den är igång utan när de tittar på den, jag vet inte om det skulle ta bort lite utav det men det är det enda irritationsmoment jag har hittat hittills.

Den har stört mig en period och då bokade jag av den. Jag sa att jag inte klarar av detta nu och det var för att mitt tillstånd ändrade sig väldigt mycket och jag behövde springa på den där pottan väldigt mycket och jag

behövde byta väldigt mycket blöjor och det mitt framför kameran. Jag sitter liksom en halv meter från kameran. Och då kände jag mig liksom lite...jag skojade om det och sa att det är ju väldigt roligt att jag gör en film för blöjor för gamla människor!... När jag då sa detta till min dotter, att jag inte klarar detta för jag mår inte bra nu och jag känner mig stressad för jag kan inte få ordning på mina kläder och jag kan inte se ut som folk, ja du vet som det blir. Det blir ju nästan som när man skall gå ut på gatan och så har man glömt kläderna ungefär. Så jag stressar upp mig ibland. Så då sa jag att jag tror inte jag orkar det längre. Jag blir för vaken och medveten när jag sitter där... Men det har gått över nu och när det gick över talade jag om för dem att de fick skriva in mig igen, ni får titta på mig på det sättet. Så jag hade ett litet uppehåll på en månad eller två. Man måste nog gå genom sådana svackor och acceptera det och tänka genom för- och nackdelar. Och för mig var det mest fördelar.

Flera uttryckte dock motsatsen, att det var mindre integritetskränkande än att en person kom in mitt i natten med nyckel. Två användare berättade att de inte heller bryr sig om att någon tittar när de kissar på natten i sovrummet i kiss-flaska/toastol:

Ja, ja jag är inte störd utav det. Det är som jag förmodar att somliga tycker det är olagligt, när jag sätter mig upp och kissar i den där eller något sådant. Det är en annan historia.

– Ja, hur känns det, tycker du?

– Det bryr jag mig inte om för jag vet inte hur skärpan är och jag vet ju inte hur stor bild de får upp, nej. Men det är den kameran.

Ja jag tycker det spelar väl ingen roll, alla människor är ju lika, så det är ingenting att vara generad för.(...) Bra, har inte tänkt så mycket på det, jag sover ju. Men lite konstigt när jag går på ”pottan” bredvid sängen om någon skulle titta då, men det är ju för att jag skall ha det säkert och tryggt, att de ser att jag sover och inte har trillat.

Webbkameran: mindre störande och ett bra komplement

Majoriteten beskrev också att de var mindre störda genom tillsynen med webbkamera än med den traditionella tillsynen. De flesta tyckte inte heller att själva kameran, som oftast var placerad i sovrummet, störde eller var i vägen. Man tänkte helt enkelt inte på den.

Jaha. Jo det är... när de kom på natten och väckte mig, det var ju otäckt för jag kunde inte somna om. De kom ju flera gånger så på så vis är kameran bra. Den fotograferar mig, den ser mig när jag ligger här utan att jag blir störd.

Jag har inte tänkt så mycket på den, jag kan lika gärna vara utan (...) den stör mig inte. (...) Den både finns och inte finns.

Flera intervjuade upplevde således att tillsyn med webbkamera kunde fylla deras nuvarande behov, då de än så länge bara behövde tillsyn. Men om situationen skulle ändras kunde ändå tillsyn med webbkamera vara ett bra komplement till fysisk hjälp.

Då tycker jag nog att Nattfrid är alldeles utmärkt för människor som jag, som inte har några större fel. Men om man behöver hjälp på natten, då är naturligtvis Nattpatrullen bra. (...) Annars så tycker jag det här är utmärkt som det är nu [endast tillsyn med webbkamera].

Det blir en extra resurs, ja. Det blir ett väldigt bra komplement till... Alltså jag skulle aldrig vilja säga upp larmet. (...) Men det har jag ju inga problem med nu för nu vet jag ju att jag får larma när jag inte mår bra. Nej, jag tycker nog att ja... att kameran är ett väldigt, väldigt bra komplement.

Teknikens begränsningar

Några av de intervjuade pekade ändå på teknikens begränsningar. Den kunde ju aldrig ersätta mänsklig kontakt och om den inte skulle fungera, skulle det även behövas ett personligt besök.

(...) det är ju alltid skillnad att få hjälp av anhörig. Det är ju bäst, men det är inget fel på det jag har.

Om tekniken till kameran krånglar, måste de [nattpersonalen] komma i alla fall och titta till.

Påverkan på det dagliga livet?

Vi ställde också frågan om användarna upplevde att tillsynen med webbkamera hade påverkat deras vardag. Majoriteten kände ju sig trygga och nöjda med formen av tillsyn men hade det gjort någon skillnad för deras dagliga liv och känsla av självständighet? Nej, förutom förbättrad sömnkvalitet upplevde flertalet av de intervjuade inte att det hade påverkat deras liv i så stor grad.

Det skulle jag nog vilja säga att det är marginellt i så fall. Jag kan väl säga som så, det är ingenting jag har registrerat eller kommit på så utan det är därför vi sitter och pratar om det nu. Man letar nästan efter någonting att ha och säga.

Problemet är väl att en kamera som övervakar en är en upplevelse av att någon övervakar en för att man inte kan vara självständig så det är ju lite motsägelsefullt det där. (...) Nej, den frågan tycker inte jag stämmer för mig. Alltså när sista hemtjänstassistenten har gått och klockan är då kanske nio senast, de brukar gå tidigare för jag brukar klä av mig själv, då känner jag mig fri och självständig, det gör jag. Nu kan jag ta ett äpple till utan att det stör. Ja det är ju den nivån det ligger på.

Endast en man betonade att det var väldigt skönt att få sova ut på natten och att han då kände sig piggare på dagen.

Ja, det är klart att när man inte har sovit är man ju så slö och trött. Det påverkar mig ju. Men det blir ju tvärtom nu när man får sova.

Information om webbkameran och dem som tittar

De flesta användare berättade att de vet hur kameran fungerar på ett ungefär, det vill säga att någon tittar till dem under natten och kommer hem till dem om de exempelvis har ramlat och uttryckte att de var nöjda med det. En användare önskade dock att få information om vad som händer när det blir fel och kameran inte fungerar.

Ja, det var ju den här nattpatrullen. (...) En gång kom de ju, 2:15 kom de. Ja, och det gör de ju fortfarande. Det blir ju något fel på den här apparaten ibland och då kommer de ju på natten och då tycker jag att man från hemtjänsten skulle ringa och tala om att det är fel på den där apparaten och att det kommer en Nattpatrull istället. I stället dräller det in folk som man inte har en aning om då, att de ska komma.

En annan användare kände sig fortfarande inte säker på vad de egentligen kan se på skärmen.

Sedan skulle jag väl om man säger, av ren nyfikenhet eller information, jag skulle ju hemskt gärna vilja åka ut och titta, hur ser det ut. Men då skulle jag ju alltså vilja göra det på våren eller hösten eller vintern, på den mörka årstiden, för jag skulle vilja... vad jag har funderat mycket på det är hur mycket ser de när jag har nattlampan och det är släckt. Är det här röda ljuset, är det något ultraljus som gör att de ser skuggbildningar eller ser man överhuvudtaget någonting?

Några menade också att det vore bra att få veta vem det är som tittar.

Jag har inte träffat den människan som tittar i kameran. Hon kunde väl komma och presentera sig någon dag. Det tycker jag de kan göra... Så man vet lite grann om henne för hon vet ju mycket om mig. Än en vilt främmande människa.

Teknikens funktionalitet

De tekniska problem som varit, har drabbat flera användare och många har haft besök av personal från teknisk support och en del har blivit överraskade av att det kommit nattpersonal när internet inte fungerat.

Ja, det är det här med felen då, att man alltid ska få reda på om det är fel på den. För nu kom ju en ung man här och ja först var han här en dag och höll på och krånglade med den där. Sedan kom han tillbaka dagen därpå för då hade han gjort fel och slagit av den i stället för på. (...) Jag vet inte hur det är med de andra kamerorna, men det har varit många, mycket krångel med den här. Det var det i början också som det kom hit folk och flyttade på den inifrån sovrummet och hit ut, den där apparaten då.

Någon pekade också genom sin berättelse på hur viktigt det är att alla som arbetar i användarens hem är informerade om teknikens funktionalitet.

Nej, jag har inte ramlat någon gång men däremot skall jag berätta för dig, så hade jag städning, veckostädning, och då lyste kameran men efter två dygn så slocknade den. Och då kom det folk på natten men det hörde jag inte första natten så de har smugit väldigt, men andra natten väckte de mig. Och då ringde hon som har hand om kameran och talade om att min kamera inte fungerade så hon kom ut hit till mig. Och då ringde hon till killen på företaget och de pratade och pratade om den här kameran och hon fick titta på än den ena och än den andra och hon kunde inte hitta några fel men sedan när de tittade så var kontakten ur till sändaren! Och då hade hon som städade tagit ur denna kontakten och den låg i hörnet, och glömt att sätta dit den igen och det var därför. Sedan har den funkat när hon satte dit den igen. Så nu vet jag ju detta. I det hörnet tittade jag aldrig.

Användarna positiva till teknik för äldre

Majoriteten av användarna framförde att de hade en positiv inställning till teknik för äldre även om de själva inte hade tekniska kunskaper eller möjlighet att använda alla sina tekniska apparater. Många berättade att de hade mobiltelefon,

dator och internet men att de inte använder det så. Några kommentarer om vad de tyckte om ny teknik:

Det är spännande! Fast jag inte är ett dugg teknisk.

Nej alltså används det till sådana här bra saker så tycker jag det är bra, det handlar ju om vad man använder det till och det här tycker jag är idealiskt.

Tankar om framtida tillsyn nattetid

På frågan om hur man önskade att tillsynen skulle se ut i framtiden svarade flera användare att de var nöjda eller att de önskade att de inte behövde tillsyn på natten alls. Några användare menade att en kamera som möjliggjorde kommunikation med personalen, skulle vara en utveckling framåt. Det skulle öka tryggheten ännu mer, menade de. Dessutom menade en av dem att det vore en förbättring av tekniken om kameran kunde vara rörlig, i fall man till exempel hade ramlat ur sängen.

Jag skulle nog gärna vilja önska att jag på något sätt, om jag larmat, att jag då kan, att jag vet att kameran går och det viktigaste då, jag skulle ju vilja ha en dubbelkommunikation. Okej att du kan prata via larmet men det vore ju mycket enklare om man även hade det kopplat på den här utrustningen. Så att när kameran går då finns det också en tallinje uppkopplad.

Jag tyckte det var det enda de såg och då tyckte jag att det var lite fånigt att de inte kunde kommunicera med mig just då och höra hur jag mådde. Och det saknade jag då att de inte hade någon, vi har ju ingen verbal kontakt så att det hade jag kunna tyckt var bra i vissa lägen då. Vid krissituationer skulle det öka... Och en gång så ramlade jag precis emellan pottan och rullatorn och alltihopa var ju låst åt alla håll och kanter och där satt jag klämd och då larmade jag för jag har ju alltid på mig den här. Ja, jag ligger nedanför er kamera, men mig kunde de ju inte rikta in sig på. Jag låg alltså en meter nedanför kameran. Jag tycker att då kan man åtminstone bygga ut det så att man kan fråga hur läget är.

Således

Det kan alltså konstateras att de användare som intervjuades var positivt inställda till tillsynen med hjälp av webbkamera. Alla användare hade inte erfarenhet av personlig tillsyn sedan tidigare men de som hade haft det menade att de blev mindre störda, vilket upplevdes som positivt, inte minst för sömnkvaliteten. Även de som hade en kombination av personlig tillsyn och tillsyn via webbkamera upplevde det positivt. Således beskrev majoriteten att de kände sig trygga och nöjda med webbkameran och gärna ville fortsätta med denna form av tillsyn. Skillnaden mellan tillsyn med webbkamera och traditionell tillsyn upplevdes dock inte så stor att den hade påverkat det dagliga livet. Skulle behovet ändras och de skulle behöva mer stöd, menade de ändå att tillsyn med webbkamera kunde vara ett bra komplement till personlig hjälp. Dock kunde aldrig tekniken likställas med eller ersätta mänsklig kontakt eller fysisk assistans. Det fanns också några användare som påpekade att det kändes påträngande med en kamera i sovrummet.

Användarna var generellt positiva till teknik för äldre. Flera av dem hade också mobiltelefon, dator och internet. Men de efterfrågade också mer information om webbkameran, hur tillsynen gick till, vem som tittade och vad som skulle hända om tekniken inte fungerade.

Några önskemål som uttrycktes för tekniken i framtiden var att ha möjlighet att kommunicera med personalen via webbkameran och att den skulle kunna vara rörlig.

Anhöriga

I det föregående avsnittet har vi återgett de äldre personernas upplevelser av att få tillsyn nattetid med hjälp av webbkamera. Men hur upplevde deras anhöriga det? Analysen som presenteras i följande avsnitt baseras på intervjuer med 16 anhöriga varav sex har intervjuats vid två tillfällen (för en utveckling se metodkapitlet). Svaren från intervjuerna presenteras till största delen utifrån indelningen i vår intervjuguide (se bilaga 2). För att förenkla beskrivningen används begreppet anhöriga för att beskriva alla intervjuade och begreppet närstående för att beteckna deras anhöriga som prövade tillsynen, det vill säga användarna.

Personlig tillsyn nattetid

När de anhöriga ombads beskriva argumenten för att pröva tillsyn med hjälp av webbkamera angav de framförallt två skäl. Dels handlade det om att deras närstående blev störda vid personlig tillsyn, dels handlade det om att de själva kände sig oroliga för sin närstående.

Störd nattsömn – en anledning att föreslå bortval av personlig tillsyn

Vi valde tillsyn via kamera därför att mamma hade ett väldigt oregelbundet sömnmönster. Ibland sov hon bra genom hela natten och då ville man ju inte störa henne med besök. Ofta var hon dock orolig, olika tider, under natten och gick upp. Några gånger har hon ramlat, och några gånger har hon gått ut mitt i natten. Med kameratillsynen blev nätterna lugna. Så fort någonting annorlunda inträffade så ringde de till mig och vi bestämde tillsammans vad som skulle göras. Ibland åkte nattpatrullen upp, ibland åkte jag till mamma. Allt beroende på eventuell händelse.

Och sedan nattpatrullen. OK, jag känner också att det var lite jobbigt på grund av att jag har varit där en hel månad, när nattpatrullen kommer två gånger kanske en hel natt. Och sedan, hon sover väldigt lite mitt i natten. Sedan mesta av tiden är hon vaken. Tänk som i mörkret någon smyger. Ja, det är inget fel från nattpatrullen, de måste komma väldigt så för att inte väcka när de går närmare henne. Tänk om hon öppnar ögonen och ser att det är två, speciellt två män och de står och kollar på henne. Då får man hjärtattack! Även vi friska.... och det har hänt flera gånger för mig, som jag var i köket och diskade och sedan direkt när jag vände mig och kommer ut från köket är det två som kommer. Oh my God, jag blev så rädd! Fast det var inte mörkt då heller.

En oro för sin närstående

Det har varit väldigt oroligt att inte veta om hon har legat, eftersom hon inte alltid har kunnat larma. Det har hänt att hon har legat och inte vetat hur länge. När de har kommit på morgonen har hon legat vid fönstret och någon dag har hon larmat och det har dröjt länge innan de har kommit. Det har varit oroligt att inte veta vad som händer på natten.

H har ju haft en stroke och tre hjärtinfarkter. I början hade han ju också epileptiska anfall och ramlade så det är mest för min skull så att jag ska veta att han ligger i sängen så att det inte har hänt något. Jag tycker ju det är bra men det är ju inte bra att han vaknar. Men det är ju en trygghet, det är ju det. De kommer ju och om det har hänt något får man ju reda på det.

Jag tycker det är bra, som när jag flera gånger gick i hennes rum och det blinkade på den gröna lampan. Och jag ser, jag känner att OK nu ser de henne. Om de kontrollerar flera gånger, ja, vad bra så att någon bryr sig om min mamma. Någon tänker på min mamma. Det är mitt på natten, de sitter och kollar på min mamma, vad vill jag? Ja, ärligt talat. Det ska man inte vara otacksam för. Hon är inte otacksam, men det här har med hennes sjukdom att göra. (...) Ja, 95 % från kommunen, de är jättesnälla, de är mycket hjälpsamma och noggranna och jag är jättetacksam för all hjälp som hon behöver, de försöker att fixa det. Mer behöver jag inte. Ja, ärligt talat, jag är jättetacksam till samhället, inte bara till handläggaren utan alla som är inblandade och hjälps åt med det här problemet.

En anhörig tyckte också att det helt enkelt kunde vara värt att pröva.

Vad tror ni det beror på att ingen mer har tackat ja än så länge? Jaa, det kan man ju fråga sig. Det förvånar mig litegrann faktiskt. Kanske nymodighetens behag, vad är nu detta för någonting. Det är många gånger så. Särskilt när man blir äldre blir man lite tveksam. Det får vara lite ”testing, testing” först. Men det är ju inget farligt. Jag tycker ju att det är värt att pröva. Det tycker jag man kan framföra, det är värt en provotid i alla fall. De som står på gränsen och inte vet vad de ska göra, tycker jag man ska framföra det, att testa.

En ytterligare anhörig nämnde också kostnadsbesparingar som ett eventuellt argument för kommunen att införa kameratillsyn.

Ja, precis man vet att det ska komma någon [nattpersonalen]. Det tror jag inte är någonting bra utan det är nog mycket bättre med kameran, och om det skulle hända något istället. (...) Sedan kan man ju, jag har ingen uppfattning om vad den här tekniken kan kosta, men de som kommer på besök två eller tre gånger på natten och då kommer det ofta två personer, gissar jag, det måste ju kosta mer än den här tekniken gör. Så det måste vara ekonomiskt också för kommunen.

Tillsyn med webbkamera nattetid

Skälen som angavs till att föreslå tillsyn med webbkamera för sin närstående var således i hög grad de samma som användarna själva berättade om. Majoriteten av de anhöriga upplevde på samma sätt som användarna att de kände sig trygga och nöjda med denna form av tillsyn. De anhöriga med närstående som hade en demenssjukdom upplevde även kameratillsyn som mer flexibel eftersom möjligheterna till individanpassad tillsyn nattetid blev större. Personalen behövde inte åka hem till personen och störa, skrämma eller oroa i onödan men såg i kameran när den äldre personen var i behov av personlig hjälp och mänskligt stöd.

Trygga och nöjda med webbkamera för de närstående

Det är ju en trygghet att den där bevakningen, om man nu kan kalla den för det, att den finns. Det är en trygghet både för henne och för oss.

Tryggheten känns. Om det är så att mamma någon gång har frågat på morgonen – undrar om jag har varit uppe inatt. Eller, har jag varit uppe inatt eller har jag drömt eller har jag gjort det... Då får man ju reda på det att nej, hon har legat i sängen. Hon kan ju drömma. Ibland vet man ju inte om man drömmer eller om det är verklighet. För det vet jag att hon har sagt att hon har ramlat och då har jag ringt och frågat och de har sagt att de inte har sett någonting. Och inte behöva ligga så länge då, om det skulle vara så att man har ramlat.

Några anhöriga poängterade också att en del i tryggheten var en bra och smidig kommunikation med nattpersonalen.

ALLT var bra! Diskret placerad, smidig installation, jättebra kontakt med personalen, mycket god service och kommunikation med alla berörda kring det här på kommunen!

Andra anhöriga poängterade att det kändes bra med kameran, men att de egentligen inte visste hur det gick eftersom de aldrig fick någon återkoppling från nattpersonalen.

Ja det är väl att de någon gång kunde slå en signal och berätta att det har varit bra och han har sovit eller att han har varit uppe i natt och sen gick han och la sig, bara något sånt så att man VET! (...) och att de tittar varannan timme!

– Hur är det annars, är det så att de hör a sig till dig om det skulle hända någonting?

– Nej, det är det som de inte har gjort. Som när mamma hade ramlat till exempel, det tycker jag också är jättekonstigt i och för sig. Så på morgonen gick jag upp och jag skulle bara upp i ett ärende, och då var den vanliga dagpersonalen där och skulle ta upp mamma. Men hon fick inte upp mamma ur sängen för hon hade så ont. Då fick hon ju inte heller ringa till mig och tala om att mamma hade ont. För mamma sade att det behövdes inte, och säger mamma nej så ska man inte ringa....Ja, men annars så alltså funkar det med den där kameran och dessutom tycker jag att man ska ringa anhöriga och tala om att det har hänt någonting.

... men behoven krävde ibland mer

En anhörig tyckte (gemensamt med sin närstående) dock inte att tillsynen med webbkameran i kombination med personlig tillsyn uppfyllde den anhöriges vård- och omsorgsbehov då det gällde risk för akut andnöd.

Vi ville egentligen ha dygnet runt bemannat (pga. Andningssvårigheter) men då fick vi den där kameran istället i kombination med personlig natttillsyn, upptill sju gånger per natt. Jag vet att de tittar i den några gånger per natt men mer än det vet jag inte, vet inte om man ser att det rör sig... Ansökan om personlig assistans på natten fick avslag, det tog ett år, mamma kan inte aspirera om hon hostar, kräks osv. Då säger de att men nattpatrullen kommer lite då och då, men det hjälper ju inte när man kräks, då kräks man då [och behöver hjälp omgående för att inte kvävas]. Och mamma kan inte larma och inte heller blåslarm, hon har brandlarm som går direkt till station. (...) Nej. Oftast är det ju när du är förkyld mamma eller får ett skov så där har jag pratat med dem och sagt att... när hon har skov då anser jag att mamma behöver flexibilitet och sedan när mamma inte har det, så behöver de egentligen inte det.(...) De stör [nattpersonalen] grannar och mamma varje gång de kommer av de sju gånger, och för de pengarna det kostar [två personer varje gång] kan vi väl istället få en sovande jour, en personlig assistent istället? (...) men då fick du i alla fall den här kameran. (...) Jag undrar vad man kan se!? Om hon sätter i halsen, det tar 30 sek

[inte kan andas] och det tar 30 minuter för er [nattpersonalen] att komma hit! Vill veta hur man ser mamma och hur ofta och om vad man gör i så fall...(...) Båda behövs, människor som kan vända, titta i blöjan och så där, men kameran kom till just för det där med att hon inte kunde larma och inte kunde andas... Jag tror att de tyckte det var bra, De sa vi har en ny grej vi ville prova så då tog vi väl det vi kunde få...

Om integritet och intimitet

Liksom några av användarna pekade de anhöriga på aspekter kring integritet och intimitet. Det handlade om behovet att få vara själv i sitt eget sovrum. Men där kunde tillsyn med hjälp av webbkamera tala både för och emot. En anhörig beskrev det som positivt att det nu inte behövde komma in okända personer in i den närståendes hem.

Jag tror att hon tycker det här är bättre än ett annat alternativ, än att Nattpatrullen kommer när hon ligger och sover mitt i natten då är det här mycket bättre. Jag vet inte men jag kan ju gissa att de [nattpatrullen] kommer in några gånger mitt i natten, då är det här mer privat [webbkameran]. Annars kommer kanske för henne okända människor in varje natt, nu kommer de i så fall bara om det har hänt någonting. På så vis får hon ju vara mer privat, ifred.

En anhörig berättade att hon sett ett reportage om webbkameratillsyn på TV där äldre personer var negativa till kameran på grund av att de hade ett sexualliv, detta var dock inget som någon av de intervjuade anhöriga tog upp.

Då vet jag att jag såg på nyheterna (...). Då såg man ju att det var många som kände sig kränkta på äldreboenden och sånt... det var väl det att äldre människor hade umgänge fortfarande och så där är inte så kul när man haft sällskap. Det är ju du och katten som sover i sängen [pratar med sin mamma].

De flesta anhöriga och användare verkade inte veta att de hade möjligheten att stänga av kameran eller hänga något över den, om de ville vara ifred någon natt, och ringa nattpersonalen så att de inte gjorde ett tillsynsbesök på natten. En personlig assistent berättade däremot för en anhörig att hon brukade skyla över kameran vid blöjbyte i sovrummet.

Webbkameran mindre störande och ett bra komplement

De anhöriga beskrev även på ett liknande sätt som användarna att tillsyn med webbkamera verkade mindre störande. Skulle behovet ändras och deras närstående skulle behöva mer stöd i hemmet än i dagsläget, kunde ändå tillsyn med webbkamera vara ett bra komplement till fysisk hjälp, menade de.

Vi tyckte nog då i alla fall att det skulle vara jättebra om de tittade till honom på natten. Och inte kom hem, för de stör bara honom och han har svårt att somna om och då ringer han mig [mitt i natten]. (...) För låser man upp dörren, då far han upp ur sängen! (...) Sen är det ju då på nätterna om han får mer kameraövervakning och de ser att han inte klarar det då får man ju tycker jag, naturligtvis göra något åt det. För att är det så att de med den där kameraövervakningen inte hittar honom någonstans då går de ju hem (till honom). För han är så orolig. Och han har fått lite lugnande, och då sover han ju också bara rätt mycket, på dagen också, för att han är så rädd att dö!

Det hade varit mer störande om någon kommit hit och öppnat dörren och skulle tittat flera gånger på natten. Annars kan man ju tycka att den mänskliga faktorn är det viktiga, men just natten behöver man ju mer lugn och ro. Därför stämmer det nu med "nattfrid" – att det är frid på natten.

Kan väl vara ett bra komplement. Tidssparande, livskvalitetshöjande att inte behöva störa för att titta till brukare utan att de kan sova ostört.

Om de anhörigas sömn

När det gällde frågan om hur deras egen sömn hade påverkats var det några anhöriga som berättade att deras sömn förbättrats i och med att den närstående fått webbkameratillsyn.

Ja det gör det! Ja det blir ju mycket bättre. Jag kan ju sova en natt utan att vara orolig när jag vet att hon inte mår bra och så. Det är nog både och [kombinationen av både personlig och webbkamera tillsyn].

Mm vi är nog lugnare än B, hon har nog sovit lika lugnt utan kameran men det är vi som sover lugnt med kamera.

Flera anhöriga menade dock att det inte påverkat deras sömn alls.

Jag sover lika bra ändå. Nej min sömn påverkas inte kan jag ju säga. Så länge inte kameran finns här [dvs. hemma hos den anhörige själv].

Om oro, osäkerhet och otydlighet

Flera anhöriga beskrev också en osäkerhet angående om och hur det fungerar/går. De uttryckte en önskan om att få återkoppling någon gång ibland från dem som tittar i kameran, inte bara vid fall eller andra akuta incidenter utan även om den närstående har mått bra.

Jag tyckte det var bra att man kunde titta på mamma var hon var någonstans och jag hoppas att det är så (...) Jag vet inte, för jag har ju inte haft kontakt med dem men om jag hade haft det och vet att de tittar då skulle jag ju vara mycket nöjd om det funkar så som jag funderar över.

Man får ju aldrig höra något... så jag känner mig trygg, och det händer väl inget då eftersom de inte har hört av sig. (...) Du vet det där är ju så svårt för de har ju satt upp kameran och jag kan ju inte säga så mycket mer, jag har ju inte pratat med dem, de har ju inte ringt mig och sagt någonting om att ja: Vi har sett honom och han har sovit bra och sådana saker, eller: Han har varit uppe och sprungit, sådana saker för jag kan ju inte säga så mycket om kameran när jag bara går där nere (...) Nej, men det blev nog så som jag trodde, fast det är klart sedan efteråt kan man tänka så att jag har inte hört någonting. De kanske någon gång kunde ringa och säga: ja det går bra och vi ser honom bra och lite sådana saker. De behöver ju inte ringa jämt alltså, absolut inte! (...) För det där det litar jag ju på för de hör ju av sig när det är något så hör de ju av sig, det litar jag på, men bara någon gång!

En anhörig som uttryckte att hon saknade återkoppling från personalen, beskrev hur hon upplevde att en ökad kommunikation med nattpersonalen kunde resultera i en ökad känsla av trygghet för både användaren och anhöriga.

Det kan inte jag svara på. För jag tror inte det betyder så mycket, men jag kan ju ta ett exempel. Mamma drömmer väldigt mycket, så hon tror att hon hade varit utanför lägenheten här i torsdags var det väl på natten. De kom och hämtade henne och så tog de med henne ut och hon var iväg någonstans. Ja, massor med konstiga saker. Då sade jag till mamma: Det där är en dröm. Nej då, det har hänt i verkligheten. Men så kom jag på det, så nästa gång jag pratade med henne samma dag då, för hon var ju så rädd för det här, så sade jag: Ja, men mamma, alltså jag har kollat med webbkameran och du har faktiskt legat i din säng hela natten. (...) Och natten efter så sov hon jättebra. Hon hade inte alls sovit bra. Hon var helt slut alltså den dagen och sedan dagen efter då var hon en helt annan människa, då hade hon sovit. Ja, på något sätt så känner jag att det var bara för att jag sade att den där webbkameran har sett att du inte har varit ur sängen, så det måste ha varit en dröm, mamma. Du måste inse det liksom. Så det var ju bra för mig att kunna säga det (...) sen dess har hon sovit gott. Fast sen kommer det säkert

tillbaka men det är bra att kunna säga det: att webbkameran har sett att du inte gått ur säng...

En anhörig berättade att det fanns olika uppfattningar i familjen om webbkameratillsyn var bra eller dåligt.

Min bror förstod inte var det var för vits med det för att han inte accepterat att mamma har Alzheimers så allt jag har sett som hjälpmedel för mamma... exempelvis [special-] telefon tyckte han var helt onödigt, vad ska det vara bra för, men nu har han äntligen förstått att det kan vara jättebra. Det är viktigt... handlar om acceptans, annars blir man nog motståndare. Han drog ur sladden, tog bort kameran, mamma skall inte vara övervakad, det var så han såg på det att mamma var övervakad, då förklarade jag en gång för alla så här och så här fungerar det, jag tror att han trodde att kameran var på hela natten och övervakade mamma.

Information om webbkameran och dem som tittar

Flera anhöriga uttryckte ett behov av att få mer information om webbkamerans funktion och om hur ofta och vilka som tittar i den.

Jag tycker det är jättebra. Jag har inte en uppfattning om hur ofta man tittar, är den på hela tiden så att det finns någon skärm eller så att man ser eller tittar man varje timme. Gärna mer information om hur ofta man tittar.

Jag tror det är nattpersonalen, fast jag är inte säker faktiskt vem som tittar.

De flesta anhöriga såg webbkameratillsynen som en möjlighet för den äldre personen att bo kvar hemma och känna sig trygg utan att bli störd på natten. En anhörig hade förväntat sig att det skulle vara svårt att få tillgång till tekniken och hade hoppats att man hade kameran på hela natten.

Förväntade oss att den skulle vara på hela natten, sen fick vi veta att det bara var två gånger. När jag läste detta visste jag inte att det fanns innan, jag trodde att chanserna att få den var noll, och nu berättar du att det bara är 10 personer i hela Järfälla som har den, så är den ju ganska unik på så vis. Kanske är lättare att vara en av piloterna än när det är vanligare och flera står i kö för att få en kamera.

Andra anhöriga tyckte att de fått tillräckligt med information om webbkameran och nattpersonalen.

Då har vi ju bestämt med nattpatrullen att klockan 22 åker de hem till mamma på kvällen fysiskt och pratar några ord med henne och eventuellt om hon vill gå och lägga sig då, så ser de till. Ja, då är det nattpatrullen som kommer in. Sedan klockan 02 så kopplar de upp sig på en dator och loggar in på mammas kamera och tittar och mamma ligger i sängen och sover och då är allting frid och fröjd. Och ligger hon inte i sängen, då åker de dit. Ja, det är så som tanken är. Så det ena utesluter inte det andra.

Tankar om framtida tillsyn nattetid

På frågan om hur man önskade att tillsynen skulle se ut i framtiden svarade flera anhöriga att de var nöjda med tillsynen men skulle önska att man tittade mer/ fler gånger och kunde återkomma till anhöriga med feedback om hur deras närstående mår/sover.

Jag tänker så här att skulle den där webbkameran funka så att den är igång liksom hela tiden, som i en affär eller någonting så man ser vad som händer, då skulle man inte behöva en som kommer dit och tittar till henne, egentligen. (...) Från början var det tänkt att de skulle hjälpa mamma att gå på toaletten men, det är ju svårt att veta när man vill gå på toaletten vilken timme det skall vara. Så vi sa det att det får väl bli så om det är så att mamma behöver gå upp precis när de kommer, men de ska inte väcka mamma. Jag tänker det att hon klarar det själv egentligen och då skulle det räcka bara med webbkameran, känner mig trygg om jag visste att de tittar.

Jag hade tyckte det varit positivt om kameran var på hela tiden, att den inte bara sätts på vissa klockslag. Den kanske kan vara på även om man bara går in varannan timme och tittar. Jag tror det fanns olika alternativ i form av förnatt och sennatt, men kanske varannan timme... För då är det inte så lång tid om det skulle vara någonting. För en och en halv timme kan vara långt ändå, om man nu ramlar.

Tänker att en utveckling av webbkameran på fler ställen i lägenheten skulle kunna vara bra.

Personer med demenssjukdom

Majoriteten av de intervjuade anhöriga i Järfälla hade närstående med en demenssjukdom eller annan kognitiv svikt. Samtliga var nöjda och trygga med kameran. Några berättade hur deras närstående kunde fråga vad det där var för något och peka på webbkameran. När de sedan förklarade för användaren så upplevde anhöriga att de förstod och att de godkände kamerans placering i sitt hem, och därmed tolkade man detta som samtycke. Endast en anhörig beskrev

att dennes närstående irriterade sig på sladdarna och det mobila bredbandet men förklarade detta med att det ingick i personens sjukdomsbild.

Han kan fråga, vad är det där för något [pekar på kameran]. Då talar jag om för honom att det är en kamera som tittar på honom på natten när han ligger och sover så att han inte har trillat ur sängen eller är uppe och far och har trillat. Ja, ja säger han. Så jag förklarar alltid. För han kan inte svara och kommentera.

Förväntningar vet jag inte riktigt vad jag ska svara på... för jag såg det bara som en jättebra möjlighet för mamma att sova ostört, och ju längre mamma går i sin sjukdom [en demenssjukdom] desto viktigare blir det med tryggheten, lugn och ro, ingen stress, ingen jäkt, för då blir hon alldeles blockerad och då slipper hon den oron eller otryggheten att det känns som någon har varit inne i natt.

Då, det här som jag tänkte och ändå som jag kunde säga, kamera behöver hon. Men än så länge som kontakten är här nere vid golvet, så hon tar bort den. Hon rör inte kameran som bara är ställd in där på väggen. Där måste man göra någonting. Internetdosan, det är lite längre upp ja. (...) men det var en sådan i samband med kameran, som de placerade längst upp i hennes vägg, det var sådana Internetgrejer som placerades bredvid hennes fönster. Hemtjänsten ringde mig, hon frågade ”Vad är det här för något? Hon tar bort det.” Jaha, jag tror det gäller och har med Internet att göra. Den är ny och hon känner inte igen sig, varför måste en sådan grej t.ex. stå bredvid hennes fönster. Hon tycker inte hon behöver den, så hon tar bort den. Men det här måste vi hitta någon bra lösning på den här biten. Den här kan placeras längst upp, så det inte stör när hon ska öppna t.ex. fönstret, så hon inte ser den, inte är i närheten. Nej, vi måste hitta på något, det är samma som för alla människor, vi måste hitta på någonting för att anpassa oss till hennes situation.

Således

Det kan alltså konstateras att alla anhöriga som intervjuats, utom en, var positivt inställda till tillsynen med hjälp av webbkamera. Trots de många tekniska problem som drabbat både användare och i vissa fall även anhöriga, kände majoriteten sig trygga och nöjda med tillsyn för sin närstående via webbkamera på natten. Om den närstående skulle behöva personlig hjälp eller stöd på natten menade de dock att nattpersonalen var ett bra komplement till kameran. Även de som vid intervjutillfället hade närstående med en kombination av personlig tillsyn och webbkameratillsyn var nöjda. En del anhöriga upplevde också en positiv effekt på sin egen sömnkvalitet eftersom de kände sig trygga med att

den anhörige tittades till via webbkameran. De uttryckte alltså på olika sätt att webbkameran möjliggjorde en mer flexibel och individanpassad tillsyn.

Den anhörig som inte upplevde webbkameratillsynen som tillräcklig hade efterfrågat assistans i hemmet under de nätter som akut andnöd var ett problem för den närstående men istället beviljats personlig tillsyn i kombination med kamera.

Alla anhöriga hade inte kunskap om, eller erfarenhet av, personlig tillsyn tidigare men många tyckte att kameran verkade mindre störande och inte i samma grad integritetskränkande som personliga besök mitt i natten. En anhörig tog upp argumentet att det också borde vara mer kostnadseffektivt med kamera än med två personer som åker till personernas hem bara för att titta till.

Majoriteten uppgav att de kände sig trygga och nöjda med att deras närstående hade webbkameratillsyn och de såg gärna att den närstående fortsatte med denna form av tillsyn. I många fall önskades även att man utökade antalet gånger man tittade till den närstående. Flera anhöriga efterfrågade återkoppling från nattpersonalen som tittade på deras närstående och mer information om hur tillsyn med webbkamera nattetid fungerade. Några andra önskemål som uttrycktes för användningen av webbkamera i framtiden var att ha möjlighet att ha flera kameror i hemmet och aktiva kameror dagtid.

Personal

Hur upplevde då nattpersonalen tillsyn med hjälp av webbkamera i jämförelse med den traditionella tillsynen? Vad tyckte de var fördelar och nackdelar med respektive arbetssätt och vad hade de för tankar om framtida sätt att arbeta? Analysen som vi presenterar i det följande baseras på fem gruppintervjuer med 25 personal som arbetar på natten. Det inbegriper både dem som arbetade i trygghetsjour och enbart gjorde tillsyn via webbkamera och dem som gjorde tillsyn på båda sätten. Därtill presenterar vi också beskrivningar som baseras på intervjuer med sex nyckelpersoner i projektet. Eftersom analysen i den här delen till stor del baseras på gruppintervjuer där flera personer intervjuas samtidigt presenteras flera av citaten som utdrag ur samtalen. I slutet av denna del i rapporten återger vi även svaren från en enkät särskilt riktad till biståndshandläggarna i Järfälla (se även bilaga 3 för en sammanställning).

Personlig tillsyn nattetid

När personalen berättade om det egna arbetet på natten beskrev flera betydelsen av och tryggheten med att kunna arbeta två personer tillsammans. Utöver de krav som arbetet i sig kan innebära i form av tunga lyft och liknande, upplevs arbetet som mer utsatt när man arbetar nattetid.

Nattarbete ett utsatt jobb

- I den här kommunen har man alltid varit två [som arbetar tillsammans på natten].
- Ja, precis. Och alla har ju inte bara tillsyn utan man gör fysiskt någonting.
- Ja, och sedan att hos vissa behövs det ju vara två eller för ganska många behöver man vara två. Bara vändningar och så av förlamade människor, det är tungt att göra själv.

Om man bara tar det grundläggande, det som är jättebra är att vi är två på natten för det är otryggt, det händer grejer hela tiden (...) Telefon, ja och blomkrukor kommer flygande uppifrån balkongerna om man retar sig på det eller man blir skjuten på med sådana där luftgevär, softguns och så. Ja, man ser inbrott och man måste ringa mitt i alltihopa för att man ser ett inbrott.

Personlig tillsyn – en möjlighet att upptäcka fler symtom

Personalen som arbetade på natten beskrev på samma sätt som användarna och de anhöriga att personliga besök är nödvändiga för dem som behöver fysisk hjälp eller psykiskt stöd. De menade också att de kunde upptäcka vissa symptom vid personliga besök som kunde gå förlorade vid kameratillsyn.

Man skulle kunna tänka sig att man skulle kunna missa saker för att man ersätter alltså fysiska besök med kamerabesök alltför snabbt, att man liksom tycker att hon gör ju bara det och han gör ju bara det och så rätt vad det är så händer någonting som man lätt skulle ha kunnat undvika om man hade gjort ett fysiskt besök, att man har varit för snabb att sätta in kamerabesök istället liksom för att det var kanske en eller två månader och så har man en frekvens på de händelserna kanske på fem månader eller på ett år. Man vet att det kommer att hända. Men man har haft dem så kort tid så att man tycker att, ja men hon ligger ju bara där. Sedan när man söker tillbaks så kan man prata med anhöriga och se att det har hänt varje år i princip liksom någon gång att de har gått och ramlat eller att de har gjort något tokigt.

- Ser man det vid personliga besök?
- Med fysiska besök, ja, ja absolut. Men man ser ju t.ex. inte så bra så att man ser om de skulle vara jättesvettiga och ha feber eller ha lågt blodsocker, att man har dålig färg eller så, sådant ser man ju inte i kameran.
- När man kommer in ja.
- Ja, absolut.
- Det märker man ju då när man går in och tittar på dem. Då ser man ju.
- Ja, vi har ju en som dippar väldigt i blodsocker på natten. Där behöver man gå in i samma rum så vet man det att han har lågt blodsocker. Man känner det liksom på hela, att det är inte bra liksom. Det skulle man inte se på en kamera.

Störd nattsömn – en följd av personlig tillsyn

Nackdelarna med personliga besök på natten var, enligt personalen, att man riskerade att väcka, störa eller oroa personerna när man till exempel gick in med nycklar i deras hem, tände lampor för att kunna se eller gick för nära för att undersöka om de andades.

- Det är skönt att slippa gå in därför att många har ju inte någon lampa så där vid sängen eller någonstans så det är upplyst i sovrummet utan då får vi tända i hallen och så får man liksom stå där en liten stund, ögonen får vänja sig och så ja där är täcket, ja då ska vi se rör sig täcket, ja det rör sig täcket och så smyger jag ut. Jag menar...
- Och så hoppas man på att de inte vaknar?

- Låsen de klackar ju igen så där bara ibland då.
- På natten. Man hör mycket mer än på dagen. Man känner också detta att det är när vi kommer som vi väcker dem och det är jättesynd.
- Jag menar, jag blev så förvånad när jag började här på natten att de inte blev rädda när de liksom ser en människa som står och kanske bara tittar.
- Ja precis, man ligger och sover och så plötsligt bara står det någon...
- Ja för det finns ju de som alltid vaknar av att någon står och tittar på dem. Jag är en sådan så jag vet det, det har hänt några stycken som faktiskt gör det. Man tittar liksom, andas hon eller andas hon inte.
- Man försöker att höra.
- Ja och så är man ju ganska intensiv då.

Tankar om tillsyn med webbkamera före testet

Nattpersonalen berättade att de före testet med tillsyn via webbkamera kunde känna en viss tveksamhet. Det de då funderade över var om man som hemtjänsttagare verkligen ville bli övervakad på ett sådant sätt. De kunde också känna oro för omvärldens reaktioner, att det skulle bli en minskad personlig kontakt och att det skulle kunna bli neddragningar av personal om webbkamerorna tog över deras jobb. Men efter att ha fått mer information om vad det innebar hade tveksamheten lagt sig. Nattpersonalen pekade också på att de direkt kunde se fördelarna med tillsyn via webbkamera, att slippa störa och väcka personer i onödan.

Jag tycker det är helt OK, jag tycker det är bra nu. Det är ingen fara. Det var den här visionen man hade om det moderna samhället att man ska sitta och titta på folk på kameror istället för att gå dit liksom. Men jag tycker det fungerar.

- I alla fall jag tänkte nog lite på det här med Gud ska man ha kameran hela tiden, det vill man väl inte ha.
- Just det, lite grann som vi pratade om att så tänker kanske kunderna eller de anhöriga.
- Ja, men det kanske är ens egna tankar som kommer med där.
- Och så just det här att förlora den här personliga kontakten.
- Jo, jag tänkte varför kom de på den här idén, jag ville veta och förstå varför de kom på den här idén. Är det för att de ska minska personal eller så? Ja, det är klart det är inte bra.
- Tror du att det handlar om det, tror du att det är det?
- Ja, säkert till en viss del, ja det tror jag. Ja, jag tror det alltså inte personal men spara kostnader.
- Spara tid?
- Pengar.
- Pengar, tid är pengar, ja.

Men jag tyckte man fick förklarat det för sig var det var och så och vad det gällde det här med kameran och jag tycker det känns okej, det ska ju inte ersätta något, den som vill ha personligt besök.

Tillsyn med webbkamera nattetid

Att utföra tillsyn med hjälp av webbkamera kan, enligt personalen, vara ett komplement eller alternativ till personlig tillsyn men det kan aldrig ersätta fysisk hjälp, mänsklig kontakt och psykiskt stöd. En del äldre personer hade endast tillsyn via webbkamera en eller flera gånger per natt och andra hade en kombination av tillsyn med kamera och personliga besök för exempelvis hjälp med toalettbesök, sänggående/uppstigande, blöjbyte, vändning samt psykiskt stöd och kontakt. Majoriteten av den intervjuade nattpersonalen kände sig både trygga och nöjda med tillsynen via webbkamera och menade att många fler personer borde få erbjudandet.

Trygga och nöjda med webbkameran

Är kunden bara nöjd med nattkameran då är det ju mycket enklare att göra en nattkameratillsyn, absolut. För oss som jobbar. Jag menar den som är där hemma – sedan kan jag tycka att det är kul att träffa Berta eller Lisa, men det är inte mina behov utan det är kundens behov som gäller här. Det tycker jag är jättebra. Det är jättebra med kameran.

- Vad tycker ni om Nattfrid? Tycker ni att det är bra eller dåligt?
- Jag tycker det konstiga är att det bara är få vårdtagare som har det, jag tycker att det är många som hade behövt det.
- Och skulle vilja ha det också. Jag undrar hur många som är tillfrågade. Nu är de tillfrågade bara som vi hade att gå till på natten som det var tillsyn till.

Webbkameran mindre störande

Den främsta fördelen med tillsynen via webbkameran menade personalen var att man upplevde sig störa mindre.

- Ja, hon som flyttade, tänker jag, hon var ju så sur men blev så nöjd sedan.
- Ja, hon blev jättenöjd sedan.
- Hon tyckte att det kändes riktigt skönt, det var bättre med kameran än med det andra. Hon var bara liksom, det är så bra! Så kom inte tillbaka nu!
- Hon ville inte bli väckt av att vi ringer på. Men hon tyckte ändå om att vi var där på kvällen, men när vi skulle komma mitt i natten den där veckan,

det gillade hon inte. Men hon var helnöjd med kameran.

– Fick hon bättre sömn?

– Ja, ja verkligen. För hon vaknade alltid när man kom innan, när hon inte hade kamera.

Jag tycker man känner sig mycket trygg för man ser ju bra i kameran och ligger kunden där och sover då känns det ju bra, då behöver man inte gå dit och störa. På det viset är det ju fantastiskt bra, tycker jag.

Webbkameran ger möjlighet att upptäcka problem tidigare

Nattpersonalen berättade om flera händelser där tillsynen via webbkameran hade bidragit till, som de upplevde det, ett minskat lidande för användaren. Tillsynen i denna form hade möjliggjort att de hade upptäckt att någon hade ramlat eller var på väg att ramla i ett tidigare skede än om tillsynen hade skett med personligt besök.

Men jag var ju med en natt när han satt på sängkanten, längst in mot golvet, satt han och vagga så här. Så gick vi ut och så gick vi in igen om en liten stund och han satt fortfarande och vagga. Tänkte nej vi får nog åka dit då och kolla varför han, eller hjälpa honom i säng. Och när vi kom dit så låg han ju platt på mage på golvet, då hade han ju gått upp och ramlat. Vi sa bara, varför larmade du inte när du ramlade? Men herregud sade han, jag ramlade ju precis nu. Så antagligen ramla han ju och så kom vi i dörren ungefär, så fort gick det liksom, så det var ju bra.

– Alltså jag var ju lite kluven precis i början om man säger så, dels det här med att man kommer in i den privata sfären på ett väldigt påtagligt sätt men samtidigt är det intressant med den nya tekniken och jag tror att det kanske kommer bli mer av det framöver då. Jag har ju varit med om två gånger att folk har legat på golvet när jag har varit inne och tittat och de personerna har inte larmat exempelvis och då har jag skickat dit larmpatruller och så.

– Mm, jag tänkte fråga om sådana exempel. Såg du att de låg på golvet då eller?

– Ja, någon som kravlade sig fram och någon som ett par ben som stack fram vid ett annat tillfälle. Och de hade ju inte larmat.

– De sparar ju... alltså de hade kanske legat i fem–sex timmar annars innan någon hade kommit hem, minst.

Vem passar tillsyn med webbkamera bäst för?

Det var framförallt två kategorier som såväl nyckelpersonerna på dagen som nattpersonalen menade att tillsynen med hjälp av webbkamera passade bäst för.

Det var dels de som behövde tillsyn men blev störda vid personlig sådan och det var dels de som hade en kognitiv funktionsnedsättning eller demenssjukdom.

- Vilka personer är webbkameran bra för?
- Tillsyn, tillsynsärenden, att man ska titta till att de ligger bra och att de andas och mår bra liksom.
- Och om de sover.
- Ja, och de sover nästan till 99 %.
- Och för dem som är dementa till exempel, som kan tänkas gå ut eller ja göra några lite konstiga saker eller så där.
- Ja, en dement som har somnat och sedan så väcker man den personen.

- Någonting som skulle vara, fast det är inte den målgruppen vi har riktat oss mot, det är ju de här som har demenssjukdom. Det hade ju varit ytterligare ett hjälpmedel för oss att säkerställa att de är OK.
- Och de blir oroliga också.
- Och då går dörren...
- Och vissa är ju sådana som bara öppnar och stänger dörren. Men vi är ändå tvungna att säkerställa att de är OK.
- Om ni tänker på en natt, hur många dörrlarm har ni?
- Gångna natten var det ganska många.
- En person kan ju stå för väldigt många dörrlarm och vi har ju vissa själar som är väldigt oroliga på nätterna. Och öppnar och stänger och öppnar och stänger.
- Ja man blir ju alldeles förtvivlad när man hör att de har hämtat dem på torget flera hundra meter bort och de är...
- Blusen är påträdd på benen och...
- Man kan ju inte släppa det heller, måste skicka personal, det blir en belastning.
- Och de har ju inte heller larm då utan det är bara dörrlarm?
- De har larm också men de vet inte hur det fungerar. Skulle de komma nära och vi pratade, vad håller du på och ringer till mig för.
- De blir bara mer oroliga.
- För sedan är de ju inte ute efter att larma heller. De ska iväg någonstans. De knallar ner och går ut och sätter sig och väntar på färdtjänsten.
- Så det är mycket sådant, ovärdigt.

Om integritet, intimitet och att titta på människor i sovrummet

Trots fördelarna berättade nattpersonalen också att det ur integritetssynpunkt kunde kännas lite konstigt att göra tillsynen med hjälp av webbkamera. Det kändes ibland som att man gjorde intrång i den privata sfär som ett sovrum brukar vara. Därtill kunde det kännas för närgånget om man kom in mitt i någons toalettbestyr eller om användaren var igång med något, som man inte

ville störa. Då kunde man också känna sig som en övervakare om användaren samtidigt såg att kameran var på. Personalen påpekade att det ju är just sådana här situationer som de brukar vara i även när de gör personliga besök men då är de på plats och hemtjänsttagaren vet tydligare om att man ser.

- Någon gång när hon höll på att byta blöjor eller hon klev upp liksom och man såg rakt in i blöjorna. Och det kändes ju inte så bra, då vill man gärna titta bort. Det känns inte direkt kul.
- Men hon satt precis framför kameran då.
- Då är det så att man klickar ner bara, då blir det direkt så, det är väl någon känsla man får, att då är man för nära inpå.
- Ibland ligger de och tittar på oss. De ser väl...
- Lampan.
- Jag brukar viska när jag tittar, haha.

Jag tycker det är lite läskigt. Att titta på folk som... Alltså jag förstår ju syftet men jag tycker ändå det, alltså det är väldigt privat, ens sovrum, så det är någonting som jag får jobba med själv liksom att jag förstår ju varför och de har ju jour och så vidare, men det känns ändå lite som att man tjuvkikar på någon.

Personer med demenssjukdom

Som vi nämnt tidigare, uttryckte personalen i samtliga medverkande kommuner att utöver personer som önskade tillsyn via webbkamera för att inte bli störda, skulle personer med demenssjukdom eller annan kognitiv funktionsnedsättning ha mycket nytta med denna form av tillsyn. Det är ofta de som är oroliga på nätterna och man känner sig därför orolig som personal för till exempel om de har gått ut eller gjort något annat som kan vara till skada. Några som har dörrlarm vet man aldrig vilken sida av dörren de befinner sig på. Har de bara tittat ut och stängt dörren igen eller har de gått ut?

I Järfälla kommun beviljades redan före projektet tillsyn med webbkamera till personer med demenssjukdom eller annan kognitiv svikt på samma sätt som andra stödjande insatser i hemmet. I de följande avsnitten återger vi därför särskilt utsagor från nattpersonalen i Järfälla kommun kring frågor rörande tillsyn för denna målgrupp. De berättade att det kunde vara extra svårt med personlig tillsyn för personer med demenssjukdom eftersom det utöver risken att väcka och störa dem också var vanligt att de var oroliga och hade ännu svårare att hantera att det kom, som de uppfattade okända människor in i deras hem mitt i natten.

Ja, de kan ju bli rädda och inte förstå varför [personal kommer in på natten]. De kan ju se skuggor och vad som helst. De kan ju bli jätterädda. Det är ju det man inte vet, vad tänker de då?

Jo, men de kan ju bli störda också, ja man kan väcka upp dem. Ja, ja för ibland som ett exempel när man får ett uppdrag så kanske man har två kameror och två fysiska besök, men vi upptäckte att vi väckte ju den människan hela tiden och den vart ju orolig och undrade varför vi kom dit mitt i natten och så här. Så tog vi bort det och tog bara fyra kamerabesök.

Personalen om de äldre personernas anhöriga

Personalen tar upp de anhörigas oro för den äldre personen och hur den påverkar beslut om insatser. Man uttrycker det som att en del äldre behöver stöd men saknar insikt om hur hjälpbehövande de är, men andra gånger kan personalen uppleva att anhöriga tar över besluten då det egentligen är deras egen (anhörigas) oro som är avgörande för insatsen till den äldre personen. I dessa fall tycker personalen att kameratillsyn i alla fall är bättre än personliga besök.

– Ja, nej men jag tycker alltså det beror på vilken funktion det ska ha. Jag kan ju tänka mig till exempel att man sätter upp ett larm eller sätter upp en kamera hos folk där anhöriga är oroliga, men att de inte vill ha något besök. Då är kameran ett jåkligt bra sätt att kolla, men inte kolla så att säga. Man är inte där fysiskt men kameran finns där och vid vissa tider så gör man liksom, jag menar de kan ju vara rädda för folk också, de vill inte ha någon där. Men anhöriga vill ha lite koll på dem på natten. Då är det ju jättebra. Det är ju en sådan här perfekt lösning för att den där kameran den glömmer de efter ett tag. Det skulle jag göra. Jag skulle inte tänka på den när jag gick och lade mig. För det blir ju en del. Det tror jag är största vinningen, att man har koll på dem, men de känner sig inte kollade, de känner inte av några intrång. Så att det tror jag är suveränt både för anhöriga och för dem. (...)

– Men speciellt när anhöriga vill ha 8 besök och det är liksom inte rimligt, det finns ingen fallrisk, det finns liksom inte, de tar sig inte ur sängen, men man ska ha 8 besök. Då är det mycket bättre, och då tror jag att man kan motivera anhöriga också att dra ner på besöken, de fysiska besöken, som egentligen bara stör. Och säga det, att vi skulle kunna ha kameratitt. Jag menar, är det någonting som är fel då åker vi dit. Det är mycket bättre för det stör inte, man går i dörrar och så där och det stör vare sig man vill eller inte.

– Och grannarna!

– Grannar ja, precis. I vissa fall så måste det vara kamera om det ska finnas möjlighet att titta till dem så många gånger.

Men sedan finns det ju anhöriga som får bestämma ändå över de gamla som har eget, ja egna hjärnceller och kan tänka själva, och det tycker jag är förfärligt, att de anhöriga kan få ta över.

Om personer med demenssjukdom och självbestämmande

Trots att de kunde se mest fördelar med tillsyn via webbkamera, pekade personalen på svårigheterna med samtycke och rätten till självbestämmande när personen har utvecklat en sjukdom som gör att den ej kan ta hälsosamma beslut för sin egen del. Personalen tog också upp risken med att webbkameratillsyn kan medverka till att personen kan bo kvar i eget boende längre, vilket de menade inte alltid är det bästa för den äldre personen.

Jo, för jag tycker inte att en dement människa ska vara hemma, det är inte, för hon eller han är ju ledsen också flera gånger per dygn och det blir ju så ensamt.

– Jag tror att om personen är så pass oklar, men det finns risk för att den ramlar och fara osv. då tycker jag, då är det den anhörigas sak. Jag tycker inte att man kan lita på, alltså ha en sådan integritet så att en person, som är dement, ska få bestämma själv om det finns fara för den, tycker jag.

– Nej, och så om de är riktigt dementa då ska de inte bo själva hemma heller för då klarar man ju inte av någonting i hemmet. Du sätter på plattorna, du vet inte vad du gör, då är det bättre att man är där, där det finns personal, där man får den vanliga dygnsrytmen, du får mat i dig. (...)

– Nu är det ju så att alla ska vara hemma.

– Men ibland så måste man kanske, om de är dementa, få dem till något boende.

– Alltså som anhörig skulle jag nog tycka att det vore otroligt skönt om de hade en sådan kamera, att verkligen veta att de åtminstone tittar till hur det är på natten så att de inte har gått ut, om de inte har dörrlarm ännu.

– Ja, det är jättesvårt. Om du tänker dig en dement, en person blir ju inte dement över en natt utan det är ju den här övergående biten när man går över successivt. Jag menar, klara nätter, hur klara som helst och nästa natt är det hur koko som helst. Så det är ju jättesvårt.

– Ja, det är jättesvårt. Och går man in och tittar ena natten, om man ser att han håller på där i sängen och strular och man får en känsla av att nej, nu är det blött i den där sängen, vi åker dit. Nej, det är inte alls blött och han är hur klar som helst och undrar, vad gör vi där nu på natten, i nattetid? Då ber man ju hemskt mycket om ursäkt. Man säger bara lite fint att vi ville bara se att du har det bra. Men vi ser att du har det bra. Så går vi ut. En annan gång så är det helt koko. När de är helt klara då går man ju inte dit och stör utan det är hela tiden att du måste känna, samla kraft

och känna efter och ha den här förmågan, jag vet inte vad den kallas för.

– Jo, men där har vi redan gått över huvudet på honom och bestämt, för den personen kan jag tänka mig vill inte ha en kamera, men när de är dementa då är det någon annan som har bestämt åt dem. Fast man ändå har fått dem att säga ja. Vad jag förstår så är ju lagen så att man gör ju ingenting förrän personen själv har gått med på det. Men en dement människa flyttar man ju inte till ett boende heller om den säger nej, om den stöter emot, men man lyckas till slut få dem dit på något vis.

– Ja, jag tänker också så, men uppenbarligen så tycker de inte det. Jag menar, man är ju sig själv närmast och mitt hem är mitt hem. Här vill ju jag vara fast jag inser ju inte det i sjukdomstillståndet, att jag klarar mig ju inte.

Sedan är det barn som är, jag menar hon eller han kanske inte själv alls vill ha någon tillsyn men så är det barnen som är på. Även fast de borde ju kunna säga nej, men oftast så kan de ju inte det heller, och då slipper de i alla fall ha en massa folk springandes hos sig.

Om bedömningar, flexibilitet och individanpassning

En fördel med tillsyn via webbkamera, som personalen beskrev, var att den gav en större möjlighet till flexibilitet än om man gjorde tillsyn med personligt besök. Personer med kognitiv svikt kan växla mycket mellan klarhet och oklarhet, oro och lugn, trygghet och otrygghet. Det kändes därför viktigt, enligt personalen, att kunna anpassa tillsynen till den enskilda individen. Med webbkameran som hjälpmedel kunde de vid tillsynen göra en bedömning om personen behövde ett personligt besök eller inte. På så vis ökade också möjligheten att vara flexibel utifrån de äldres behov. Av samma anledning menade också personalen att det var bra att kunna använda flera webbkameror, placerade på olika platser i användarens hem.

– Jo men man gör bedömningar hela tiden, tillsammans, kan vara så att jag tittar i kameran, men det här ser inte bra ut och då kan jag säga till kollegan att titta du med. Och då kanske vi säger att vi åker!

– Det är ju så, man vill ju alltid ha sin egen rygg fri – vi åker! Hellre åka en gång extra än att det händer något...

De nätterna de är klara då går man ju inte dit och stör. Men det är ju hela tiden att känna och kunna, jag vet inte vad det kallas för... man måste ju göra det man tror är rätt...

Nattpersonalen beskrev också att en baksida av flexibiliteten kunde vara att det egentligen tar mer tid än mindre. Om personalen först åker in till sin arbetslokal för att göra tillsynen via webbkameran, för att sedan konstatera att personen behöver hjälp i sitt hem, kan det innebära att de behöver åka samma sträcka i alla fall.

För de med demens, är det egentligen anhöriga som bestämt att de skall finnas en kamera, det är ju bra, ser att en person blir ”rörigare” med tiden det ser vi i kameran då vi tittar vilket gör att vi behöver åka ut och lugna honom/henne istället för 5 min tittande, för att det inte ser bra ut, innebär att det tar mer tid egentligen istället. Arbetsbördan blir ju lite större, ja den blir större ja för nu ser ju jag att det inte ser bra ut, åka dit 15–20 min till, plus 5 min x4 egentligen, och måste man göra det flera gånger per natt, det finns. liksom inte uppskrivet i uppdraget, dessa 15–20 min måste vi klämma dit, [finns inte inplanerat på nattschemat]. Vi har ju rast när arbetet så tillåter så det blir ju den som...

Teknik och webbkamera

När det gällde själva tekniken berättade personalen om hur de uppfattade bildkvaliteten och vad de kunde se på bildskärmen. Klart var att det kunde variera en del hur bra de såg. Ibland var det inte tekniken i sig som var problemet men det kunde ändå vara svårt att se på grund av till exempel upphängningen av kameran. När webbkameran hängdes upp i gardinstången, kunde det vara gardiner som hamnat i vägen. Det kunde också vara någon lampa som riktade ljuset så att det var svårt att se. När det handlade om bildkvaliteten kopplat till själva webbkameran menade personalen att den borde kunna förbättras. När lamporna var släckta såg de bilderna i svartvitt och de uppfattades som lite suddiga och grusiga. Ibland innebar det till exempel att det var svårt att se om det var personen eller ett bulligt täcke man såg. Det var inte heller så bra bild så att man kunde se om personen andades.

Om bildkvaliteten vid tillsyn

- Men tycker ni ändå att det är en bra grej som man ska fortsätta med?
Nu är det ju inte så många...
- Jag tror det kan vara bra, det tror jag verkligen. Sedan är det kamerorna som inte alltid sitter på bästa sätt för att vi ska kunna se.
- Gardiner som är i vägen och... haha.
- Mm men det kan vara jättestor skillnad om en lampa är tänd i rummet eller inte när vi går in och tittar, det kan spegla sig och bli väldigt konstigt. Så kameran kanske sitter bra om inte lampan står med full belysning för då försvinner personen.

- Men när ni tittar i den här då, känner ni, kan ni se att personen andas?
 - Nej det kan man ju inte göra.
 - Det är svårt att se.
 - Nej det är svårt att se om de lever eller inte, det kan man inte.
 - Och hur är det när det är mörkt i rummet, inga lampor som lyser eller så där, ser man då? Är det någon sådan där ultra... nattljus eller?
 - Ja. Man ser ju konturerna eller så, sängen.
 - I svartvitt.
 - Men det är klart att om de andas, det kan man ju inte se.
 - Inte om täcket åker upp och ner?
 - Inte så om de inte rör sig, då ser man ju det, om de rör lite på sig så syns ju det.
 - Men som sagt, den tar inte just detta att man kan se att det höjer och sänker sig, det gör man inte.
 - Men känns inte det lite otryggt då?
 - Fast det är ju inte det vi ska syssla med. Det är ju samma sak när vi går hem och gör en tillsyn hos någon så är det inte alltid vi ser att den ligger och andas. Utan om de ligger väldigt stilla och vi står och gör en tillsyn så är det faktiskt inte alltid man ser det, tycker jag.
 - Fast man brukar ju stå och...
 - Jo men det är ju inte alltid man är 100 % säker när man går där ifrån. Och det är ju inte därför vi ska göra en tillsyn heller. Jag menar har de somnat in så kan inte vi göra mycket åt det ändå, huvudsaken är att de ligger i sin säng så de inte har ramlat eller någonting sådant där för då är det ju värre.
- Men själva tillsynen, alltså det går ju väldigt fort. Man ser, de ligger där i sängen och så stänger man ner. Så att det går ju väldigt bra så, om man ser. Ibland sjunker de ihop i sängen och ligger så man inte ser dem... då är det jättesvårt, då får man gå in och titta efter en liten stund igen. Det händer att man får ringa dem också för det går inte att se om täcket bara är bulligt eller om de ligger där, om inte en arm eller någonting sticker ut eller man sitter och tittar en stund och hoppas att man ska se någonting röra sig. Men oftast så ligger de ju bara där och sover.
- Men ser ni det då att de sover?
 - Vi ser att de ligger där.
 - Det kan ju kännas lite märkligt ibland om man säger, lever personen? Hon ligger i sängen och så tittar man, andas hon eller... haha.
 - Man får ju hela tiden påminna sig om att det är inte vårt uppdrag att säkerställa ifall hon sover.
- Det ser man ganska bra faktiskt. Jag trodde först inte det, men man ser när täckena rör på sig eller de rör på sig.
- Men det är kanske en lite mera teknisk fråga att man kunde förbättra själva kameran kanske.
 - Du tänker det att det borde vara bra liksom om man kunde förbättra den?

- Ja, för nu ser det mest ut som de där gamla negativen som man hade i filmer.
- Ja, just det för det är mörkare i kameran.
- Det har jag tänkt på, vad är det som gör att hos en del blir bilden väldigt skarp och bra, nästan som ett färgfoto och på en del är det mest som lite gröna.
- Det är väl mest på morgonen, tror jag.
- Ja, jag tror att det är på morgonen, då brukar det vara mera färg.

Vad händer när det är tekniska problem?

Personalen berättade att det under testperioden hade varit en del problem med tekniken. En del kunde också här hänföras till tekniken i sig och en del kunde hänföras till teknikens förutsättningar. Några berättade att de tyckte att det var mest problem i början medan andra menade att det hade följt projektet hela tiden. De berättade att det kunde vara en del irritation när det var dags att göra tillsynen och bilden var svart. Då fick de göra ett personligt besök istället, vilket varken var inplanerat eller informerat till den äldre. Att bilden var svart kunde bero på flera saker. Det kunde vara så att användaren av någon anledning inte hade internetuppkoppling (dåligt nät, inte betalt elräkningen, etc), modem eller kamera som inte fungerade eller kontakt som var utdragen. I slutet av projektet hade personalen lärt sig att det ofta kunde hjälpa att göra en omstart av systemet. Men de uttryckte en oro över om vad som skulle hända om alla webbkameras slutade fungera samtidigt. Ibland verkade det också så att själva systemet var trögt. Vid de tillfällena var det svårt att se om det var bilden som hackade eller personen man tittade på som betedde sig egendomligt. Sammantaget var det därför, enligt personalen, av största vikt att det alltid skulle finnas en bra support som snabbt kunde hjälpa till.

Jag har ju varit besviken på det eftersom vi har haft så mycket strul. Hela juli var det två kameror speciellt som krånglade jättemycket. Och ja, jag tycker inte de har levt upp till det supportet som jag trodde att de skulle göra. Och nu har vi strul igen och det har varit strul på en kamera sedan i fredags [intervjun genomfördes på en torsdag]. Vet inte om den var åtgärdad igår, den var i alla fall inte det på förmiddagen, för då var killen från supporten på konferens.

- Jag kan ändå rikta någon kritik till systemansvarig. Vissa gånger så upplever man att själva systemet är lite trögt, det tar lite tid innan det kommer igång. Alltså själva systemet, det är lite trögt så. Jag vet inte om det ska komma nya uppdateringar eller kanske... ibland så har jag upplevt att den är lite trög.
- Ja alltså filmen laggar ju, det gör den för det var en vårdtagare som vi skulle gå hem till och då hade vi sett honom uppe ett par tillfällen så jag

tänkte vad konstigt han går, han gick så ryckigt, så jag tänkte det är något fel på honom. Han har liksom epilepsi så oj, vad konstigt han går, men det var ju filmen som laggade. Så det får man väl hoppas att det förbättras.

- Finns det någonting annat som är bra med kameran eller dåligt med kameran?
- Den har väl inte funkade så där jättebra precis i början så där. Det har varit jätteknasigt att man skulle dra ut och stoppa i och greja och så.
- Vad var det? Var det tekniken?
- Ja, det var tekniken, men ibland är det modemmet som inte funkar ibland. De har ju sagt att ta ut alla kablar och stoppa in dem igen.
- Men det ska egentligen inte behöva vara så.
- Men det har ju gått bättre nu.
- Ja, det var ju det jag sade, att det är lite mera tekniskt kanske som det behöver förbättras. (...)
- I början strulade det ju.
- På vilket sätt drabbade det er då?
- Då får vi mer besök.
- Då måste vi åka runt.
- Ja, vi måste ju åka till dem som man egentligen inte har, som man har kameratid för. Det är skillnad, då måste man ju åka dit och det tar ju mycket, mycket längre tid. För de kanske bor långt bort och kanske har tre kamerabesök som gäller och då måste man åka på de här och då blir det tre turer extra som tar lång tid.
- Just det, i stället för någon minut.
- Ja, precis det blir lite skillnad då, för helt plötsligt blir den planering man har haft inte så, den kanske blir lite för tigt. Man kanske inte ens får plats med det och då blir det stressigt.
- Ja, då får man stressa runt för man måste ju veta hur personen mår. Det är som en säkerhet för dem också.

Om hur webbkameran påverkar arbetet

När det gällde frågan om hur tillsynen med webbkamera hade påverkat deras eget arbete, menade personalen att när allt fungerade kunde tekniken vara ett bra hjälpmedel. Vid de tillfällen där det enbart handlade om att göra en tillsyn där man kunde se personen i sin säng (och som allra helst rörde lite på en arm eller ben så att man kunde vara helt säker på att de bara sov gott), kände de sig nöjda och trygga med det nya arbetet. Då upplevde de också att de hade kunnat "tjäna tid", det vill säga den tid som det annars hade tagit att åka ut med bil och göra tillsyn personligt. Personalen uttryckte även att det "tar mer tid" de gånger de tittat till via kameran och sedan sett att de behövt åka ut och hjälpa den äldre personen. Detta gällde särskilt för personer med demenssjukdom där behovet kunde

variera från den ena natten till den andra. Kameran gjorde det möjligt att göra tillsyn oftare de gånger man inte var inte säker. Arbetet blev således mer tidskrävande men gjorde även att problem upptäcktes och åtgärdades tidigare än förr vilket man uppfattade kunde minska lidandet för de äldre. Som vi har återgett ovan, berättade de också om hur teknikproblem och tillsyn med webbkamera för personer med demenssjukdom, hade påverkat deras arbetssituation negativt, vilket emellanåt hade lett till såväl frustration som oro. I båda dessa situationer hade det också inneburit att arbetet hade tagit längre tid än planerat. De upplevde därför en oro över att det generellt skulle planeras för mindre tid hos varje hemtjänsttagare och att de inte skulle räcka till vid problem med tekniken. I detta avseende pekade personalen på vikten av bra dokumentation och utveckling av bra rutiner. Det var viktigt, menade de, att veta exakt vilka personer som önskade att man då gjorde personlig tillsyn och vilka som inte önskade det, liksom hur man skulle prioritera och vem som skulle göra vad vid ett krisläge. De funderade också över hur arbetet skulle fungera vid en eventuell upptrappning och hur de då skulle såväl hinna som komma ihåg, att utföra tillsynen med webbkameran.

Men om man tittar till med Nattfrid så ser man ju oftare, oftare har man kanske inte besök, och då tror jag att det kanske blir så att man åker ut till den personen och att det gör att man får, alltså så här: Jag tror att det gör att man får ett känsligare instrument med Nattfrid, vilket gör att man får mer åtgärder vilket gör att det tar mer tid. Men det gör också att man hittar felen oftare kontra att en person kanske ligger i fem timmar och väntar till det nästa besöket till morgonen. Så det är så så svårt att svara på då, eftersom att man antagligen upptäcker mer problem med Nattfrid, vilket då skapar mer åtgärder dvs. mer tid. Men det är ju något positivt för man vill ju upptäcka de här personerna som ramlar. Så i det fallet så är det helt enkelt ett bättre instrument skulle jag säga och att det är överordnat om man sparar tid eller inte. Ett bättre instrument än fysisk tillsyn för personer och att det är överordnat, viktigare än om man sparar tid eller inte. Så jag kan inte riktigt svara på den frågan.

För kameran, ja [tar ca 5 minuter att titta till]. Men när de blir dementa då blir de ju rörigare med tiden. Så arbetsbördan blir ju lite större. (...) Ja, för då ser ju jag vad de sysslar med och det ser inte bra ut. Man tycker att fyra tillsyner med kamera, vi beräknar det som 20 minuter, 5 minuter varje gång. Men det räcker ju inte där oftast med en dement människa när man ser att den inte har det bra. Ja, då måste man sätta sig i bilen och så måste man åka dit. Det tar ju i bästa fall, om det är nära, 15–20 minuter till. Och måste man göra det 4 gånger per natt, och så finns det liksom inte uppskrivet i uppdraget att det tar så lång

tid.(...) ... utan då måste jag klämma dit det. För vi har ju rast när arbetet så tillåter. Så att det blir av den man tar.

- Men sedan tänkte jag, jag blir nästan rädd ibland om de bara skulle ladda på en massa kameror nu så att man får många och så är det helt plötsligt ingen service någon kväll.
- Nej, men så att de inte fungerar och då måste vi göra besök hemma i stället.
- Då kanske man ska göra fjorton besök liksom. Det är ganska hopplöst.
- Det är då vi har de där papperen vilka som vill ha.
- De flesta vill väl.
- Ja, de flesta vill, vi har ju bara, de som vi har då. Då blir det tjockt. (...)
- Ja, och man planerar inte in någon marginal då?
- Nej.
- Men i värsta, värsta, värsta fall tänk bara om det skulle hända.
- Då får man ju hjälpas åt, fördela de här på bilarna och säga, ja men då tar vi de här och så tar ni dem med så och så.
- Ja, och det är därför man inte kan mata på hur mycket kameror som helst heller för då blir det för tjockt.
- Det är bra när det funkar, men blir det något avbrott då blir det stressigt.(...)
- Men hur stod ni ut under den perioden då det var så mycket teknikstrul. Hur orkade ni? Hur gjorde ni?
- Nej, det var ju bara att åka. Men då hade vi inte så jättemycket kameror precis i början. Det hade vi ju inte. Det har blivit mer och mer.
- Så är det väl med allt, att det är barnsjukdomar i allt tänker jag. Irriterad blir man väl men samtidigt tänker man ja, ja, det fixar sig. Och det har ju fixat sig ganska fort, omgående och antingen dagen efter dagen, det har ju gått väldigt fort ändå.
- Det har varit bra kommunikation med projektmedarbetaren tycker jag.
- Ja, det har det varit.

Vid tal om personalens arbetssituation kom också frågan upp om hur det fungerar att samtidigt arbeta på fältet och förväntas göra tillsyn via webbkameran inne i arbetslokalen. De flesta menade då att det ibland var svårt om de befann sig långt ifrån eller blev hindrade av annat jobb. En personalgrupp berättade dock att det oftast var så att någon var inne i lokalen och att man då kunde ringa in och be den personen göra tillsynen. Men det var förstås ett problem om det inte fanns någon person på plats. Flera av personalen tyckte av denna anledning att det vore bra om larmcentralen/trygghetsjouren kunde ta över tillsynen istället. De sitter ju ändå hela tiden på plats, menade man.

- Ja fast det absolut bästa vore ju i fall den stod inne på räddningstjänsten så att de slog på och kolla. Det hade ju varit... för jag menar de

sitter ju ändå där hela natten.

– Vilka är de då, är det brandkåren?

– Ja, larmmottagarna. Det vore ju det allra bästa, om de hade kunnat göra det. Jag menar, är inte den personen där då så ringer de väl bara ut och säger att nu får ni göra en tillsyn där för vi har ingen där. Det hade ju varit perfekt. Och så trodde jag det skulle vara från början.

– Ja det trodde jag med.

– Jag kunde aldrig i mitt liv inbilla mig att vi skulle sitta där... att vi skulle ha det. Det trodde jag var självklart att den skulle stå där inne.

– Ja haha. Första kameratitten är ju vid 24–01 och då kan det ju hända att vi är ute på larm eller så men då har vi möjligheten att ringa till någon som är inne, det kan vara en sköterska som är inne, vi är fyra–fem inne, eller fem personal på natten. Och ofta kanske en sköterska eller båda är inne så kan man ringa till dem, bara att man kom-mer ihåg tiden.

– Så då tittar sköterskan då?

– Ja så att det måste ju vara inifrån lokalen som vi tittar, vi har ju inte möjligheten att ha med oss någonting.

De som arbetade på trygghetsjouren och redan nu gjorde tillsynen tyckte också att de kunde fortsätta med detta arbete. Men precis som den övriga nattpersonalen menade de att vid en eventuell upptrappning där de då skulle hantera många fler tillsyner per natt, skulle krävas fler personer i personalen hos dem också och bättre rutiner för genomförandet. När det var mycket att göra var det redan nu, trots att de brukade ställa in larmet på mobilerna, svårt att komma ihåg att göra tillsynen vid rätt tid.

– Nej jag känner mig trygg bara det att det borde organiseras på ett annat sätt då så att inte vi själva behöver sitta och hålla reda på tiden för det är det värsta att man ska glömma dem. Som sagt det är ju 9300 larm då och ibland larmar det på så man, vi vet inte knappt vad vi håller på med, och så ska man då komma ihåg oj jag ska in och titta på henne också. Och så kanske klockan ringer på telefonen [som är satt på alarm] men man har ändå inte tid, det ligger så mycket larm på skärmen, så man är rädd att glömma, det är det enda som jag känner.

– Jo det har du en poäng i.

Det fanns också en annan aspekt kopplad till frågan om vem som skall titta. Den nattpersonal som både utförde tillsyn och åkte ut, menade att det utifrån användarnas perspektiv borde vara bättre om det var de som fortsatte att göra tillsynen. De kände ofta redan användarna och hade kanske redan byggt upp ett förtroende. Det kunde i sin tur innebära att det var lättare att få till en bra service utifrån hemtjänsttagarens individuella behov och skapa en ökad trygghet om han/hon kände till vem det var som tittade.

Ja vi är ändå ansvariga för dem. Vi tittar inte in i kameran för skojs skull utan vi tittar in för att det finns ett syfte. Om vi märker att en människa inte är i sängen då tänker vi efter, okey ska vi åka till adressen eller ska vi vänta lite grand och titta en gång till. Och med någon som inte känner vårdtagarna typ som det exemplet vi gav, det är människor som ofta brukar läsa sin tidning i köket osv., vi kunde lösa det genom att säga ja vi vill gärna ha lite koll på dig så kom och sitt på sängkanten. Det är något som de inte kan veta.

– Och det är ju inte sagt att vi... det är klart vi känner ju de här personerna så det är en fördel om vi tittar men annars så i allmänhet så tycker man ju det att det måste ju inte vara just den här personalen som tittar, man skulle ju även kunna ringa till någon annanstans, någon central till exempel.

– Ja för det finns ju jourer som är... det finns ju de som är kopplade till trygghetsjouren, så att någon annan tittar, men det är ju klart nu känner ju ni till de här omsorgstagarna.

– Ja så i första hand så är ju vi bäst. Men i fall liksom alla är ute på jobb så skulle man kanske ringa någonstans, kan du titta på den och den siffran och de tiderna.

Ja, man måste ju göra det man tror är rätt liksom. Det är en fingertoppskänsla som du säger. (...) Ja, när en ny dyker upp då är man ju väldigt försiktig. Man går ju sakta framåt och så får man lite tips av hemtjänsten och dagen eller någon anhörig som bryr sig och säger till.

En del av personalen upplevde att tillsynen var enklare om de kände användaren sedan tidigare. Ett förslag som gavs var därför att det vore bra att kunna presentera sig för nya användare, företrädesvis i användarens hemmiljö då man samtidigt kunde få en lättare förståelse för det man sedan skulle se på bildskärmen.

– Jag tänker just på det här att när man får någon som är helt ny, som man inte alls känner, på ett sätt så skulle det kanske vara bra om de fick träffa oss alltså någon från nattpatrullen en gång. Och liksom första natten, som man får dem, även om de ska ha kamera, att man fick åka dit och hälsa på dem i alla fall.

– Ja, så att de vet liksom vem som kommer. Alltså de ser ju oss inte allihop men i alla fall att de får träffa någon och se att jaha, de verkar inte så farliga. Jag vet inte om man kan erbjuda dem det, om de vill det. Så får man liksom någon slags lite relation, inte bara någon som man börjar titta på, på kameran och så tar det liksom ett halvår innan man behöver åka dit och se och träffa den personen. (...)

– Ja, men sedan tänker jag också just det där att få komma dit och träffa dem. Då ser man också hur det ser ut i lägenheten, för det

tycker jag också kan vara lite så där när det är en helt ny och man bara ser. Och man har ingen aning om.

– Om man ligger på övervåningen eller på nedervåningen och om det är en trappa.

– Nej, det men om kameran kanske är lite snett inställd kanske eller någonting, det kan vara bra att ha sett hur det ser ut hemma hos dem.

– Det är lättare. Det är mycket enklare, tycker jag, att titta på kameran och på de personer där man har varit någon gång och dit man brukar åka, då vet man ju precis. Ja, men nu har de gjort så där. Nu har de gjort det, så nu vet man vad det är som är fel. (...)

– Och speciellt när de är liksom helt nya också så vet man inte var de bor och man vet inte var de ligger. Alltså det tar ju tid när man kommer till någon som är helt ny för en, det är klart. Då kanske man har tittat på dem på kameran i en månad eller något eller några veckor eller månader och sedan funkar det plötsligt inte. Så då tar det ju en halvtimme extra att leta rätt på den här personen. Kanske hon inte ens är hemma eller någonting.

Tankar om framtida tillsyn nattetid

På frågan om hur man tyckte att tillsynen skulle utföras i framtiden uttryckte personalen att de önskade att man utvecklade och förbättrade den tekniska kvaliteten av webbkameran och internetuppkopplingen så att de tekniska problemen försvann. Dessutom efterfrågade personalen ett mobilt/portabelt tekniskt system för att titta till de äldre, exempelvis en iPad, som lätt går att ta med i bilen för att öka säkerheten för den äldre och kunna arbeta mer flexibelt, effektivt och tids-sparande. Någon påpekade dock att det kunde kännas otrevligt att ha med sig stöldbegärlig teknik i bilen. Det framkom också förslag på att det vore bra att kunna utveckla tekniken vidare, så att man skulle kunna göra tillsyn över större delar av den äldres hem. Det skulle även vara en förbättring om det, när så användaren önskade det, var möjligt att ha tvåvägskommunikation.

Teknikutveckling

– Fast det var det jag trodde var syftet, men då kanske jag tänkte fel, men jag trodde att det var syftet att det skulle komma i framtiden. Men för mig i alla fall så tänker jag så.

– Ja, först det här [titta på dator] och sedan bär ut det i bilen på en iPad, man loggar in och så, det är precis som vilket professionellt yrke som helst. Jag menar alla andra yrken har ju mycket sådant.

– Ja, precis och jag vet inte men det låter ju som om det vore jättesmidigt om det fungerade för då behöver man inte låsa upp.

– Då kan det ju vara så att man kanske är på väg in och sedan, vi

kan titta på iPaden, eftersom vi ändå är här i närheten, så är det något problem så åker vi bara dit i stället för att åka in först och sedan behöva åka ut igen.

- Ja, där man kanske var för 10 minuter sedan.
- Det är också en tidssparande faktor.
- Om man är i närheten och i området då är ju det jättebra.
- Ja, för då behöver man inte vara så låst vid att det ska vara en tid, när vi måste vara här inne utan då kan man ju ändå vara ute och jobba.
- Det skulle ju vara en riktig höjdare.

Jag saknar lite grand att det är... och det saknar jag på larmet också. Att när de trycker på larmet att de får prata med personal som de känner. Att det ska funka som en telefon, nu kommer de kopplas till larmet, larmet står långt ut i hallen, de hör inte vad vi säger, kanske har svårt att prata och den som sitter på larmcentralen han känner ju inte den här personen. Jag menar vi vet ju att en del säger aldrig någonting för att de kan inte eller de kan fel språk eller något annat språk och då säger de aldrig någonting men det vet ju vi som jobbar i området. Så jag saknar verkligen larm plus alltså röstkommunikation och det kunde ju finnas någon funktion, men det är ju klart, det är knappar också. Men om de ser att lampan lyser och de vill säga någonting så går det ju inte.

- Jag vet inte. Men det är ju tekniska andra finesser då att man skulle kunna se om en människa ligger på golvet i någon del av lägenheten, alltså infrarött, det behöver ju inte vara så här som vi ser dem nu. Vi ser ju liksom att de har hår och ansikte och så... Men i allmänhet skulle man ju kunna ha en infraröd som visar om någon människa ligger på golvet, då kunde man ju ha plockat upp dem.
- Jo men då skulle ju inte människor behöva ligga i timtal eller till nästa dag. Det finns ju personer som har bara larm, som inte har hemtjänst, inte har någon utomstående som kommer och tittar till dem då varje dag, de kan ju bli liggande flera dagar.

Om vikten av goda rutiner och bra information

Vid tal om framtiden pekade också personalen på vikten av att ha fortsatt goda rutiner och bra information och kommunikation. Det var många olika steg och individer involverade i handhavandet av tillsyn med webbkamera och personalen kunde inte nog poängtera hur viktigt det var att bygga upp rutiner så att inget skulle hamna mellan stolarna. Det kunde till exempel handla om att få information när en användare åkte in på sjukhus, hur användarna önskade tillsynen, både om allt fungerade och om något felade, hur man skulle prioritera vid eventuella problem med tekniken, etc.

- Men det är ju jätteviktigt att det står på kontraktet hur det ska vara för det var ju inte så med honom i början, den första nej, då visste vi inte riktigt hur vi skulle göra. Så då åker man ju dit, men det är bra att det finns nedskrivet precis hur de vill ha det.
- Hur funkar kommunikationen med anhöriga?
- Ja, är det så att, jag menar, är det någonting så vidarebefordrar vi det oftast till dagen. För den tiden som vi jobbar så ringer man ju inte oftast, om det inte är så att man kommer till någon person och informationen har inte kommit fram till oss att den inte är hemma, är kanske inlagd på sjukhus och vi vet inte om det. Då måste vi ju kontakta anhöriga, var är personen i fråga?
- Så att den inte gått ut.
- Nej, så att det inte är så.
- Oavsett tid på dygnet.
- Nej, då ringer man ju oavsett vilken tid och till 99 % är de väldigt tacksamma för att man ringer. Så säger de: ”Åh, har ni inte fått informationen?” Vad bra att ni ringer.
- Ja, och en del blir väldigt arga. Härom natten var det en som blev väldigt arg.
- Ja, det kan bli också så att man stör och så där.
- Ja, för Hemtjänsten hade meddelat dem men inte meddelat oss.
- Ja, precis att inte informationen har gått fram. Men då är det bättre att man liksom, men i vanliga fall så där, om det är något så ringer man.

Personalen betonade också att det kändes tryggt med att all tillsyn registrerades i systemet. Det var alltså möjligt att gå tillbaka och kontrollera vem som hade gjort tillsyn och hur länge. Detta var också något som skulle kunna bli ännu viktigare vid en upptrappning till fler tillsyner med webbkamera.

- Jo, men som vi, vi går ju inte in och knäpper på i onödan.
- Nej, Gud nej.
- Man loggar ju inte in och knäpper i onödan och går och tittar på olika personer utan man tittar på klockan. Jaha, är klockan 3 eller klockan är 2 så tittar man.
- Men vi har ju inte så utan vi kan gå in om vi vill.
- Vi kan ju gå in och titta, men liksom vi har ju de där klockslagen.
- Ja, mellan 22 och ...
- Ja, precis det är ju mellan 22:00 och 07:00.
- Jo, men då tänker jag så här om någon – vilket det inte är så – men om någon skulle vilja sitta och titta då måste ju det registreras eller hur?
- Ja, exakt, det syns när man gör det.
- Så det går ju inte att hålla på hur som helst och bara bläddra mellan bilderna utan det registreras. Och så kan man ju fråga: Varför var den här kameran på i en halvtimme? Vad var det som var så speciellt då?

Då måste man ju kunna förklara och försvara det. Så jag menar, man kan ju göra stickkontroller om man säger så.

Biståndshandläggarna i Järfälla

Som en del av utvärderingen lämnade vi även ut en enkät till 11 biståndshandläggare i Järfälla kommun om deras uppfattningar kring webbkameratillsyn i jämförelse med personlig tillsyn. Svaren som presenteras bygger på denna enkät där det även fanns möjlighet till skriftliga kommentarer (för en sammanställning av svaren se bilaga 4).

Samtliga av biståndshandläggarna svarade att de kände till hur tillsyn via webbkamera nattetid fungerade och tio av dem menade att de också hade berättat om webbkameran för de äldre personer som de träffade i sitt arbete. Alla utom en biståndshandläggare hade varit med om att någon äldre person tackat nej till att prova webbkameratillsyn på natten. Nio personer hade beviljat webbkameratillsyn till någon av de äldre personerna som tackat ja.

Biståndshandläggarna beskrev att de äldre som tackat nej motiverat detta med följande kommentarer att; de inte tyckte att de hade behov av det, det är integritetskänsligt att ha en kamera i hemmet, att det är obehagligt med "kameraövervakning" och de är tryggare om någon fysisk person kommer för tillsyn på natten samt att en biståndshandläggare beskrev att enstaka personer tyckte det kändes som ett intrång, som "att någon vaktar" och att de känner sig uttittade och osäkra. Tre av biståndshandläggarna svarade att det hade varit någon av de anhöriga som tackat nej till webbkamera med motiveringen att de inte tyckte att den närstående hade behov av det och en annan anhörig tyckte att det var ett "intrång".

Åtta av de 11 biståndshandläggarna tyckte att tillsyn via webbkamera var bra, att de hade fått tillräckligt med information och ansåg att Järfälla kommun skulle fortsätta med det, tre personer svarade att de inte visste. De skäl de angav till detta var att många kände sig trygga med webbkamera, det var ett bra komplement till nattbesök av personal då det inte blev lika mycket spring hos den enskilde. Endast webbkamera var bra för den som tackat nej till personliga besök på grund av att det störde nattsömnen. Webbkameran störde inte den person som bara skulle tittas till och skrämde eller väckte inte personen i onödan. Det gällde särskilt vissa personer med demenssjukdom som kunde bli oroliga av besök på natten. En handläggare beskrev att det var "både och", det kändes hemskt att den äldre personen blev övervakad samtidigt som det kunde vara bra.

På frågan vad biståndshandläggarna ansåg om tillsyn med hjälp av webbkamera jämfört med personlig tillsyn nattetid svarade de flesta att de tyckte att det

fungerade bra, att det bara var olika varianter på tillsyn nattetid för äldre personer i eget boende som kompletterade varandra. Dessutom att behoven såg olika ut hos olika personer och därför fungerade det bra att kombinera insatserna eller bara ha det ena, det viktiga var att det skulle utgå ifrån att den äldre personen hade önskat tillsyn via webbkamera. ”Många äldre personer väljer dock personlig tillsyn och tycker det är bra. Det kan vara så att de äldre möjligen kan känna mer tillit till personlig tillsyn”, skrev en av biståndshandläggarna. En annan handläggare tog upp aspekten av att det är effektivt rent personalmässigt med tillsyn via webbkamera. Vidare skrev någon kommentaren att ”det är bra för de personer som vill ha tryggheten av att någon tittar till dem utan att störa men att det fungerar mindre bra för dem som är uppe mycket och vandrar på natten”.

Biståndshandläggarna menade på samma sätt som den övriga intervjuade personalen att tillsyn med hjälp av webbkamera passar bra för personer med en demenssjukdom och personer som inte vill bli störda och där fallrisk föreligger hela natten. Om det är någon som är orolig och upplever oro av för mycket folk och besök i lägenheten så är webbkamera bra, en annan person säger tvärtom, att det kan vara bra med personlig tillsyn vid oro. Webbkamera är inte aktuellt för de personer som behöver fysisk hjälp med exempelvis toalettbesök.

Det som biståndshandläggarna berättade som önskvärt inför framtiden var att både personlig och webbkameratillsyn fanns kvar men att det blev samma hemtjänstpersonal som kom till de äldre på natten, så att det kunde bli kontinuitet och ökad trygghet för den enskilde. Många var nöjda med hur det såg ut idag, det vill säga att det fanns olika alternativ för den äldre personen att välja mellan. En annan person menade att en kombination av larm, personlig tillsyn och kameran var bra men att det kanske skulle finnas en kamera som aktiverades när någon gick upp ur sängen.

Således

Det märktes att såväl nattpersonal som nyckelpersoner och biståndshandläggare, var positiva och nöjda med att få testa att arbeta med natttillsyn med webbkamera för de äldre personer som stördes av personliga hembesök och bara behövde tillsyn. Samtliga poängterade att tillsyn med hjälp av webbkamera kunde vara särskilt fördelaktigt för målgruppen äldre personer med demenssjukdom eller annan kognitiv svikt. Det framhölls att detta arbetssätt kunde stödja en individbaserad tillsyn på natten eftersom webbkameran gjorde att de kunde arbeta mer flexibelt utifrån personens behov just den natten. Det vill säga de äldre personerna med demenssjukdom fick bara personliga besök när de verkligen behövde (och inte i onödan så att de väcktes eller skrämdes). Vikten av att personalen

som tittade i kameran skulle ha vård- och omsorgskompetens och/eller ha känt personen länge framhölls som en styrka eftersom personalen ständigt måste göra bedömningar om eventuella åtgärder.

De tekniska problem som hade förekommit hade dock påverkat nattpersonalens arbetssituation negativt eftersom det hade medfört merarbete i form av extra hembesök. De hade varit tvungna att åka hem till de äldre personer som i själva verket skulle haft tillsyn via webbkamera. Detta tog mer tid och skapade oro i personalgruppen och genererade tankar som ”vad händer om alla kameror inte funkar samtidigt”.

Att titta till den äldre personen via webbkameran på vissa tider hade ibland medfört svårigheter i planeringen av arbetet och att påminna sig om att logga in. Viss osäkerhet hade också förekommit gällande vilka äldre som ville ha personlig tillsyn om kamerorna inte fungerade och vilka som inte ville det.

De önskemål som uttrycktes för användningen av webbkamera i framtiden var att de äldre personerna skulle ha möjlighet att ha flera kameror i hemmet, i andra rum och exempelvis vid ytterdörren. Det konstateras även att en mobil enhet istället för stationära datorer, exempelvis en surfplatta eller bärbar dator, skulle öka effektiviteten i arbetet avsevärt, eftersom man kunde titta till den äldre när man var i närheten om det såg ut att behövas i stället för att åka till kontorets dator, titta och sedan åka ut igen. Det främsta önskemålet som framkom var ändå att det stora antalet tekniska problem som förekommit måste åtgärdas för att minska farhågorna hos nattpersonalen. Det handlade här om såväl teknisk säkerhet, som tillgänglig support, väl utvecklade rutiner för olika scenarier samt noggrann information till alla som kunde tänkas vara berörda.

Kostnader

Utöver att undersöka hur användare, anhöriga och nattpersonal upplevde användandet av tillsyn via webbkamera i relation till personlig tillsyn, var också syftet med utvärderingen att undersöka vilka kostnader som uppstod i jämförelse mellan de båda formerna av tillsyn. I detta kapitel använder vi den kalkyl som gjordes utifrån testet i Göteborgs kommun som exempel. Beräkningen av kostnaderna är gjord utifrån den modell som användes i Västerås inför beslutet att införa e-hemtjänst från och med år 2013 (Västerås stad, 2012). I denna modell var det möjligt att använda verkliga resultat från testet. Eftersom en sammanslagning av resultatsiffror från de tre olika kommunerna skulle hamna längre från faktiska resultat valde vi att presentera beräkningen från enbart Göteborg. Varje annan kommun som önskar göra en kalkyl kan enkelt lägga in egna siffror.

I tabell 3 presenteras resultatet som baseras på beräkningar av frigjord transporttid (se bilaga 6), frigjord tillsynstid (se bilaga 7), driftskostnader samt bensinkostnader. I driftskostnader inräknas kostnader för den tekniska utrustningen, installationskostnader, servicekostnader utöver support (uppskattad kostnad) samt kostnader för utförare av tjänsten. Beräkningen innehåller således inte kostnader för införandet, utbildning, processamordning och övriga stödfunktioner.

Kalkylen visar att tillsyn med hjälp av webbkamera i jämförelse med personlig tillsyn kan leda till en positiv nettoeffekt. Vi vill dock understryka att beräkningen baseras på ett litet antal kameror och att det sannolikt finns fler såväl positiva som negativa variabler som är svåra att kvantifiera men viktiga att ta hänsyn till vid en eventuell bedömning av införande av denna form av tillsyn. Exempel på detta är omfattningen av personliga tillsynsbesök som en konsekvens av tillsyn via webbkamera. Det gäller särskilt för gruppen personer med demenssjukdom där behovet av personlig tillsyn ofta varierar. Som nämnts tidigare i rapporten gör kameran det möjligt att titta till oftare vid osäkerhet om personens tillstånd, vilket i sin tur kan resultera i fler personliga tillsynsbesök. Det medför en ökad tidsåtgång men också en ökad omsorgskvalitet och trygghet för den äldre personen. Förutom detta får omfattningen av tekniska problem och efterföljande negativa effekter som extra tillsynsbesök, minskad effektivitet som följd. Detta har tagits hänsyn till i beräkningarna (nr 1 i bilaga 7) men eventuella variationer i dessa poster påverkar nettoeffekten. Exempel på positiva effekter som inte har kvantifierats är nöjda användare, nöjda anhöriga, nöjd personal samt bidrag till bättre miljö. I den rapport kalkylen är hämtad (Göteborgs stad, 2012) betonas också att de frigjorda timmar som nettoeffekten visar kan användas till insatser där det verkligen krävs mänsklig kontakt.

Därtill diskuteras att värdena måste sättas i relation till i vilken faktisk utsträckning som organisationen kan anpassa verksamheten.

Kostnadseffektivitet per användare och år	Värde	Kronor
En timma hemtjänst natt = 340 kr (i Göteborgs stad)		
Frigjord transporttid		
Antal frigjorda timmar per tillsyn	0,35	
Antal tillsyner per dygn	1,58	
Summa frigjorda timmar per användare och år	+151	
Motsvarar i kronor per användare och år		+51 500
Frigjord tillsynstid		
Antal frigjorda timmar per tillfälle	0,33	
Antal tillsyner per dygn	1,58	
Summa frigjorda timmar per användare och år	+171	
Motsvarar i kronor per användare och år		+58 200
Driftskostnader per användare och år		
Ersättning till utförare (tim)	-48	-17 800
Teknikutrustning		-20 900
Nettoeffekt (tim) per användare och år	+274	
Nettoeffekt (kr) per användare och år		+71 000
Minskade bensinkostnader. Snitt 0,4 km per tillsyn x 15 kr x 365 dagar x 1,58 tillsyner per natt		+3 500

Tabell 3: Kostnadseffektivitet per användare och år baserat på resultatet från testet i Göteborgs stad.

Diskussion

Projektet syftade till att undersöka om tillsyn via webbkamera kunde vara ett alternativ och/eller komplement till beslutat bistånd om tillsyn på natten utförd av nattpersonal. Detta skulle utvärderas utifrån såväl äldres som anhörigas och personals synvinklar samt om det kunde ge några kostnadsmässiga effekter. Vad kan vi då säga om resultatet? Kunde det bli någon nattfrid? I det här avslutande kapitlet sammanfattar vi de olika perspektiven och diskuterar resultatet i relation till erfarenheter från några andra försök.

Perspektiv på tillsyn med webbkamera

Majoriteten av de äldre personer som prövade tillsyn med hjälp av webbkamera kände sig trygga och nöjda med denna form av tillsyn. Vi vill dock påpeka att de som intervjuades var de som hade tackat ja till att pröva tillsyn via webbkamera och därmed kunde förväntas ha en positiv förväntan. Många av dem hade tidigare haft personlig tillsyn men inte alla. Det var också några som hade en kombination av personlig tillsyn och tillsyn via webbkamera. Den allra viktigaste aspekten som många betonade, var att de kunde sova bättre när de inte längre blev störda av nattpersonalen. Dock kunde aldrig tekniken ersätta mänsklig kontakt eller fysisk assistans. Det var helt enkelt andra behov som blev tillgodosedda. Därtill fanns det några användare som påpekade att det kunde kännas påträngande med en kamera i sovrummet. Det var också många som efterfrågade mer information om webbkameran, hur tillsynen gick till, vem som tittade och vad som skulle hända om tekniken inte fungerade. För att förbättra kvaliteten på insatsen ytterligare menade också användarna att det vore bra att kunna kommunicera med personalen via kameran och att den skulle kunna vara rörlig.

Även majoriteten av de intervjuade anhöriga var positiva till tillsynen med hjälp av webbkamera och kände sig trygga och nöjda. Trots att bara en av de intervjuade anhöriga bodde ihop med sina närstående, upplevde några av dem att de också sov bättre själva. Ytterligare förbättringar vore utifrån deras perspektiv att utöka antalet tillsyner på natten, att även kunna ha tillsyn på dagen, att installera fler webbkameror i den närståendes hem samt att kunna få återkoppling från personalen som tittade.

Nattpersonalen och de vidtalade nyckelpersonerna beskrev också de i positiva ordalag att de var nöjda med att utföra tillsyn via webbkamera istället för personlig tillsyn. På samma sätt som användarna och deras anhöriga, berättade personalen att det främsta skälet till det var att slippa störa och väcka den äldre

personen. Även biståndshandläggarna som var särskilt tillfrågade i Järfälla var positivt inställda. Det var bra att ha fler alternativ att kunna erbjuda för att svara mot olika individers individuella behov, menade de.

Samtliga vidtalade personalgrupper poängterade att tillsyn med hjälp av webbkamera kunde vara särskilt fördelaktigt för äldre personer med demenssjukdom eller annan kognitiv svikt. Det kunde möjliggöra ett mer flexibelt och individbaserat arbetssätt där de äldre personerna med demenssjukdom kunde få personliga besök när de behövde och inte vid tillfällen där de kunde bli väckta och skrämde. Eftersom personalen återkommande behövde göra dessa bedömningar, betonades också att det var viktigt att de som gjorde tillsyn via webbkameran, skulle ha vård- och omsorgskompetens och/eller känna den äldre personen sedan tidigare. Av den anledningen kunde det också, enligt personalen, vara betydelsefullt att informera nya användare om vilken personal som skulle titta och också göra ett besök i användarens hem. Det skulle i sin tur underlätta att veta vad som syns på bildskärmen vid tillsynen.

De problem som hade varit med tekniken hade dock påverkat personalens arbetssituation negativt. Vid de tillfällen där kameran inte hade fungerat gjorde de istället personliga besök vilket hade tagit mer tid snarare än mindre. Detta skapade också oro hos personalen som undrade vad som skulle hända om alla kameror skulle sluta fungera samtidigt. Det var mycket angeläget, menade de, att komma tillrätta med de problem som varit under projektet. Det handlade här om både teknisk säkerhet, tillgänglig support, att utveckla rutiner för olika scenarier samt ytterligare förbättra informationen till alla som kunde tänkas vara berörda. Därtill hade det ibland varit svårt att komma ihåg eller att ha möjlighet att utföra tillsynen vid bestämd tid. För de som var ute och åkte kunde det handla om att de inte befann sig i lokalen vid den tiden och för de som alltid befann sig i sin lokal kunde det handla om att de blev upptagna med många larm under samma tid. En förbättring för framtiden som personalen uttryckte var att de äldre personerna skulle ha möjlighet att ha flera kameror i hemmet. Det konstateras även att en mobil enhet istället för en stationär dator, skulle kunna öka effektiviteten i arbetet avsevärt, eftersom man då kunde göra tillsyn när man var ute och åkte och var i närheten av den äldres bostad.

Vid en beräkning av kostnader för tillsyn med hjälp av webbkamera i jämförelse med personlig tillsyn visar den kalkyl som gjorts att tillsyn med hjälp av webbkamera kan leda till en positiv nettoeffekt. Vi vill dock betona att kalkylen baseras på ett litet antal kameror och att det sannolikt finns fler såväl positiva som negativa variabler som är svåra att kvantifiera men viktiga att ta hänsyn till vid en eventuell bedömning av införande av denna form av tillsyn. Exempel på detta är omfattningen av tekniska problem och dess efterföljande negativa konsekvenser samt omfattningen av tid vid personlig tillsyn som följd av tillsyn via

kamera. Men det kan också ha positiva följder i form av ökad omsorgskvalitet och trygghet. Kostnader för stödfunktioner finns inte heller med i befintlig kalkyl. Exempel på andra positiva effekter som inte har kvantifierats är nöjda användare, nöjda anhöriga, nöjd personal samt bidrag till bättre miljö.

Nattfrid ja, men tekniken är sårbar

Vi kan konstatera att projektet hade positiva effekter för såväl de äldre som deras anhöriga, personalen och ekonomin. Tillsyn via webbkamera kunde vara ett alternativ och/eller komplement till personlig tillsyn på natten och det kunde bli nattfrid för dem som tidigare blev störda av personlig tillsyn.

Resultatet bygger på ett försök med ett mindre antal webbkameror än planerat. Dock är utsagorna från de tre olika kommunerna väldigt samstämmiga vilket torde stärka generaliserbarheten. Det ligger också väl i linje med en förstudie som gjorts vid Hälsoveteknikcentrum i Halland (www.hh.se/6/274.html) kring nattpatrullens arbete i Halland och Falkenberg. Den visade att personlig tillsyn nattetid ofta kunde leda till att personer väcktes eller stördes, vilket kunde leda till ökad oro, behov av toabesök och ökad risk att gå upp och ramla. Ett mindre försök under år 2010 i stadsdelen Backa i Göteborg resulterade också i att personerna som prövade tillsyn via webbkamera var mycket nöjda (Göteborgs stad, 2010). Även personalen var positiva och upplevde att de kunde erbjuda de äldre personerna ökad kvalitet. Vid det försöket gjordes fler tillsyner per natt än tidigare genom att de hade med sig bärbar utrustning i bilen. Det berättades dock för oss vid vår utvärdering att de också upplevde det som problematiskt på grund av stöldrisk och att det samtidigt var tungt att bära med sig utrustningen när de lämnade bilen.

Resultaten i vår utvärdering kan också jämföras med de antaganden som gjordes i Västerås inför införandet av e-hemtjänst under 2013 (Västerås stad, 2012). Baserat på erfarenheter från flera utvecklingsarbeten i projektform, pekade man på att denna Välfärdsteknologi kunde stärka individen, öka integriteten samt minska transportkostnader för personalen. Den ekonomiska kalkylen som presenteras i vår rapport har sin grund i Västerås kalkyl inför införandet av e-hemtjänst där fyra olika tjänster finns med i förslaget, bland annat tillsyn med webbkamera. De resultat vi presenterar kan likaså ställas i relation till ett tidigt försök i Heby under år 2006 (Essén, 2008). Där prövades en tillsynsteknik som sattes runt handleden på den äldre personen och som sedan visade rörelseaktivitet som en graf på en skärm i personalens lokal. Även i detta försök var det de personer som hade tackat ja till att prova som sedan intervjuades. Alla förutom en person upplevde det väldigt positivt. På samma sätt som de äldre personerna i vår utvärdering, kände de sig trygga och upplevde att de kunde förlänga själv-

ständigheten och bo kvar hemma längre. Det finns därför anledning att anta att uppfattningar om tillsynsteknologi beror på individers olika förutsättningar. En person som är ung och frisk har andra behov än en person som är äldre och/eller funktionshindrad. Upplevelsen av teknologin verkar således bero på den egna delaktigheten och om det har varit ett aktivt val att pröva. Emellertid betonas i såväl vår utvärdering som i studien i Heby att kännedom om vem det är som gör tillsynen ytterligare skulle öka känslan av trygghet. Insatsen upplevs än mindre då som övervakning utan snarare som ett hjälpmedel för att stödja den enskilde i sin specifika situation.

Slutligen vill vi ändå peka på teknikens sårbarhet. Om den äldre personen som förväntar sig en ostörd sömn, istället blir väckt vid en personlig tillsyn på grund av att tekniken inte har fungerat, kan det leda till ökad otrygghet och misstro till tekniken. Vid en upptrappning av antalet tillsyner med webbkamera och om det skulle bli ett större stopp kan det också bli svårt för personalen att hinna göra personliga tillsyner i stället. Försöket i de tre kommunerna har dock visat att det inte verkar troligt att det blir så stor andel av tillsynerna som kommer att göras på detta sätt i stället. Möjligen i ett längre perspektiv, eftersom de som prövar är nöjda och då kan påverka efterfrågan positivt.

Referenser

Essén, A. (2008), "The two facets of electronic care surveillance: An Exploration of the views of older people who live with monitoring devices", *Social Science & Medicine*, 67: 128–136.

Göteborgs stad, stadsdel Backa (2010–09–20), *Utvärdering Nattfrid. Fjärrtillsyn i hemtjänst Backa*, Intern rapport.

Göteborgs stad (2012), *Projekt Nattfrid. Utvärdering av natttillsyn med kamera – ur verksamhetens perspektiv*, Senior Göteborg.

Hälsoteknikcentrum i Halland, www.hh.se/6/274.html, förstudie.

Västerås stad, *Införande av eHemtjänst i Västerås* (2012–08–17), Dnr 2012/340–ÄN–752, Dnr 2012/228–NF–752, Tjänsteskrivelse.

Bilagor

1. Intervjuguide användare

- | | | |
|--|-------------|-----------|
| 1. Är du | Man | Kvinna |
| 2. Är du | Ensamboende | Samboende |
| 3. Har du hjälp av | Anhörig | Hemtjänst |
| 4. Har du tillsyn nattetid? | Ja | Nej |
| 5. Varför har du tillsyn nattetid? | | |
| 6. Hur länge har du haft det? (antal veckor/månader) | | |
| 7. Antal tillsynstillfällen per natt? | | |
| 8. Hur har tillsynen skett tidigare? | | |

Traditionell tillsyn med personliga besök nattetid

9. Kan du beskriva hur går det till? (Vem kommer? När? Vad är bra/mindre bra?)

Tillsyn via webbkamera nattetid – Nattfrid

10. Hur fungerar tekniken? (Vad är bra/mindre bra? Varför har du valt kameratillsyn? Orsak?)
11. Vilka sköter tillsynen via Nattfrid?
12. Följdfråga: Hur upplever du det? Vad tycker du om det? (nattpatrull, trygghetsjour)

Teknikvana

13. Har du Mobiltelefon? Dator? Internet? Annat?
14. Hur är din inställning till teknik?
15. Har du någon anhörig/närstående som hjälper dig med tekniska apparater? Med vad?

Trygghet

16. Hur trygg känner du dig med traditionell personlig tillsyn nattetid? (Inte trygg, ganska trygg, mycket trygg)
17. Motivera ditt svar (Anledning)
18. Hur trygg känner du dig med webbkameran Nattfrid? (Inte trygg, ganska trygg, mycket trygg)
19. Motivera ditt svar (Anledning)

Sömnkvalitet

20. Hur upplever du din sömn(kvalitet) när du har traditionell tillsyn nattetid? (Inte god, ganska god, mycket god)

21. **Motivera ditt svar** (Anledning? Hur många gånger vaknar du? Vad stör?)
22. **Hur upplever du din sömn(kvalitet) när du har tillsyn med webbkameran Nattfrid?**
(Inte god, ganska god, mycket god)
23. **Motivera ditt svar** (Anledning? Hur många gånger vaknar man? Vad stör?)

Nöjdhet

24. **Hur nöjd är du med traditionell personlig tillsyn nattetid?** (Inte nöjd, ganska nöjd, mycket nöjd)
25. **Motivera ditt svar** (Varför? Vad är bra/saknas?)
26. **Hur nöjd är du med tillsyn med webbkameran Nattfrid?** (Inte nöjd, ganska nöjd, mycket nöjd)
27. **Motivera ditt svar** (Varför? Vad är bra/saknas?)

Förväntningar

28. **Har dina förväntningar på webbkameran Nattfrid införlivats?** (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)
29. **Motivera ditt svar** (Vilka förväntningar hade du? Vad är bra/saknas?)

Information

30. **Har du fått tillräcklig information om Nattfrid?** (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)
31. **Motivera ditt svar** (Vad saknade du?)

Sammanfattningsvis

32. **Hur upplever du Nattfrid i relation till traditionell natttillsyn nattetid?**

Framtiden

33. **Hur skulle du önska att din framtida tillsyn nattetid ska se ut?**

2. Intervjuguide anhöriga

- | | | |
|-----------------------------------|------------|------------------|
| 1. Är du Make/maka | Dotter/son | Annan närstående |
| 2. Är du samboende med användaren | Ja | Nej |

Traditionell tillsyn med personliga besök nattetid

3. Kan du beskriva hur går det till? (Vem kommer? När? Vad är bra/mindre bra?)

Tillsyn via webbkamera nattetid – Nattfrid

4. Hur fungerar tekniken? (Vad är bra/mindre bra? Varför har din anhöriga valt kameratillsyn? Orsak?)

Trygghet

5. Hur trygg känner du dig med att din anhöriga får traditionell personlig tillsyn nattetid? (Inte trygg, ganska trygg, mycket trygg)
6. Motivera ditt svar (Anledning)
7. Hur trygg känner du dig med att din anhöriga får tillsyn via webbkamera? (Inte trygg, ganska trygg, mycket trygg)
8. Motivera ditt svar (Anledning)

Sömnkvalitet

9. Hur upplever du din anhörigas sömn(kvalitet) när han/hon har traditionell tillsyn nattetid? (Inte god, ganska god, mycket god)
10. Motivera ditt svar
11. Hur påverkas din egen nattsömn? (Inte alls, ganska mycket, mycket)
12. Motivera ditt svar
13. Hur upplever du din anhörigas sömn(kvalitet) när han/hon har tillsyn med webbkamera? (Inte god, ganska god, mycket god)
14. Motivera ditt svar
15. Hur påverkas din egen nattsömn? (Inte alls, ganska mycket, mycket)
16. Motivera ditt svar

Nöjdhet

17. Hur nöjd är du med traditionell personlig tillsyn nattetid? (Inte nöjd, ganska nöjd, mycket nöjd)
18. Motivera ditt svar (Varför? Vad är bra/saknas?)
19. Hur nöjd är du med tillsyn med webbkameran? (Inte nöjd, Ganska nöjd, mycket nöjd)
20. Motivera ditt svar (Varför? Vad är bra/saknas?)

Förväntningar

21. Har dina förväntningar på webbkameran införlivats? (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)
22. Motivera ditt svar (Vilka förväntningar hade du? Vad är bra/saknas?)

Information

23. Har du fått tillräcklig information om Nattfrid, tillsyn med webbkamera? (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)
24. Motivera ditt svar (Vad saknade du?)

Sammanfattningsvis

25. Hur upplever du Nattfrid i relation till traditionell natttillsyn nattetid?

Framtiden

26. Hur skulle du önska att den framtida tillsynen nattetid för din anhörig ska se ut?

3. Intervjuguide personal

Bakgrund

1. **Förutsättningar för arbetet?** (Stressigt? Hanterligt? Planerat arbete/uttryckning?)

Tillsyn med personliga besök nattetid

2. **Hur går det till?**
3. **Vad är bra/mindre bra?** (För de äldre/anhöriga/er som arbetar)

Trygghet

4. **Hur trygga känner ni er i ert arbete med personlig tillsyn?** (Inte trygga, ganska trygga mycket trygga)
5. **Motivera ert svar** (Varför? Vad är bra/dåligt?)

Nöjdhet

6. **Hur nöjda är ni med att arbeta med personlig tillsyn nattetid?** (Inte nöjda, ganska nöjda, mycket nöjda)
7. **Motivera ert svar** (Varför? Vad är bra/saknas?)

Tillsyn via webbkamera – Nattfrid

8. **Hur går det till?**
9. **Vad är bra/mindre bra?** (För de äldre/anhöriga/er som arbetar)

Teknikvana

10. **Hur upplever ni att arbeta med tekniken kopplad till Nattfrid?** (Får alla utbildning, krångligt/lätt, teknikvana, inställning till teknik?)

Trygghet

11. **Hur trygga känner ni er med att utföra ett bra jobb med tillsyn via Nattfrid?** (Inte trygga, ganska trygga, mycket trygga)
12. **Motivera ert svar** (Varför? Vad är bra/dåligt? Tillit till tekniken?)

Nöjdhet

13. **Hur nöjda är ni med tillsyn med webbkameran Nattfrid?** (Inte nöjda, ganska nöjda, mycket nöjda)
14. **Motivera ert svar** (Varför? Vad är bra/saknas?)

Påverkan på arbetet

15. Hur påverkar Nattfrid ert arbete? (tidsbrist/mer tid? Stress? Oro/säkerhet?)

16. Blir det tid över? Vad används den till i så fall?

Information

17. Har ni fått tillräcklig information om Nattfrid? (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)

18. Motivera ert svar (Vad saknade ni?)

Förväntningar

19. Har era förväntningar på webbkameran Nattfrid införlivats? (Inte alls, ganska mycket, helt och hållet)

20. Motivera ert svar (Vilka förväntningar hade ni? Har ni förändrat er syn sedan dess?)

Sammanfattningsvis

21. Hur upplever ni Nattfrid i relation till traditionell natttillsyn nattetid?

Framtiden

22. Hur vill ni fortsätta med tillsyn? (Farhågor? Förslag på utvecklingsområden?)

4. Enkät riktad till biståndshandläggarna i Järfälla

	Mycket	Ganska	Inte alls	Vet ej
9. Känner du dig trygg med att bevilja personlig tillsyn nattetid?	8	2	0	1
10. Känner du dig trygg med att bevilja Nattfrid?	7	2	0	2
11. Tror du att personlig tillsyn nattetid kan påverka sömnkvaliteten negativt hos brukarna?	2	6	0	2
12. Tror du att Nattfrid kan påverka sömnkvaliteten negativt hos brukarna?	0	1	6	3
13. Hur nöjd är du med personlig tillsyn nattetid?	6	2	0	3
14. Hur nöjd är du med Nattfrid?	7	1	0	3
15. Har dina förväntningar på Nattfrid införlivats?	2	5	0	4

5. Samtyckesblanketter

Samtyckesblanketterna nedan användes av FoU i Väst/GR. FOU nu använde likadana men då var namn och kontaktuppgifter ändrade. För läsbarheten var också typsnittet i 16 punkter.

TILL DIG SOM ANVÄNDER NATTFRID

Information och samtycke till intervju

FoU i Väst/GR har tillsammans med FOU nu fått i uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet att utvärdera projektet Nattfrid, dvs. tillsyn på natten via webbkamera, som genomförs i de tre kommunerna Varberg, Göteborgs och Järfälla mellan september 2011 och september 2012.

Vi undrar om du har möjlighet att delta i en intervju om dina upplevelser av Nattfrid. Intervjun tar ungefär en timme och sker på en tid och plats som passar dig. Vi skulle även vilja genomföra en liknande intervju med en av dina anhöriga/närstående om deras upplevelse av Nattfrid. Syftet med utvärderingen är att undersöka användarnas, anhörigas och personalens upplevelser av Nattfrid jämfört med traditionell personlig tillsyn på natten. En tid efter det första intervjutillfället återkommer vi eventuellt angående en uppföljande intervju för att fördjupa förståelsen av hur du upplever Nattfrid.

Det du berättar vid intervjun kommer att spelas in. Men dina svar och dina resultat kommer att behandlas så att obehöriga inte kan ta del av dem. Ditt namn tas bort och istället sätter vi dit en kod. Inspelningen och listan med koderna sparas sedan inlåsta av FoU i Väst/GR. Dina svar från intervjun kommer att presenteras så att du inte kan identifieras. Resultatet kommer att sammanställas i en rapport som utges av Hjälpmedelsinstitutet samt eventuellt publiceras i vetenskaplig artikel. Deltagande är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att ange anledning och utan att det kommer att påverka din framtida vård och omsorg.

(Kryssa i respektive ruta)

☐

Jag samtycker härmed till att medverka i en intervju om mina
upplevelser av Nattfrid.

☐

Jag samtycker härmed till att anhörig/närstående
(namn).....
medverkar i en intervju om sina upplevelser av Nattfrid.

Jag har läst eller fått uppläst ovanstående information och fått möjlighet att ställa
frågor och fått dem besvarade.

Namnteckning.....

Namnförtydligande.....

Datum

Har du frågor om studien är du välkommen att höra av dig till ansvarig forskare:

Carina Abrahamson Löfström,
FoU i Väst, Göteborgsregionens kommunalförbund
Mobil: XX mejl: XX

Har du frågor om hur FoU i Väst/GR behandlar personuppgifter om dig är du välkommen att
kontakta personuppgiftsombud: Märit Malmberg Nord Tel: XX

Tack för Din medverkan!

TILL DIG SOM HAR EN ANHÖRIG SOM ANVÄNDER NATTFRID

Information och samtycke till intervju

FoU i Väst/GR har tillsammans med FOU nu fått i uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet att utvärdera projektet Nattfrid, dvs. tillsyn på natten via webbkamera, som genomförs i de tre kommunerna Varberg, Göteborgs och Järfälla mellan september 2011 och september 2012.

Vi undrar om du har möjlighet att delta i en intervju om dina upplevelser av Nattfrid. Intervjun tar ungefär en timme och sker på en tid och plats som passar dig. Vi har tidigare frågat din anhörig om hon/han vill delta i en intervju om sina upplevelser av Nattfrid och fått samtycke till att tillfråga dig. Syftet med utvärderingen är att undersöka användarnas, anhörigas och personalens upplevelser av Nattfrid jämfört med traditionell personlig tillsyn på natten. En tid efter det första intervjutillfället återkommer vi eventuellt angående en uppföljande intervju för att fördjupa förståelsen av hur du upplever Nattfrid.

Det du berättar vid intervjun kommer att spelas in. Men dina svar och dina resultat kommer att behandlas så att obehöriga inte kan ta del av dem. Ditt namn tas bort och istället sätter vi dit en kod. Inspelningen och listan med koderna sparas sedan inlåsta av FoU i Väst/GR. Dina svar från intervjun kommer att presenteras så att du inte kan identifieras. Resultatet kommer att sammanställas i en rapport som utges av Hjälpmedelsinstitutet samt eventuellt publiceras i vetenskaplig artikel. Deltagande är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att ange anledning och utan att det kommer att påverka din anhöriges framtida vård och omsorg.

☐

Jag samtycker härmed till att medverka i en intervju om mina upplevelser av Nattfrid.

Jag har läst eller fått uppläst ovanstående information och fått möjlighet att ställa frågor och fått dem besvarade.

Namnteckning.....

Namnförtydligande.....

Datum

Har du frågor om studien är du välkommen att höra av dig till ansvarig forskare:

Carina Abrahamson Löfström,
FoU i Väst, Göteborgsregionens kommunalförbund
Mobil: XX Mejl: XX

Har du frågor om hur FoU i Väst/GR behandlar personuppgifter om dig är du välkommen att
kontakta personuppgiftsombud: Märith Malmberg Nord Tel: XX

Tack för Din medverkan!

6. Beräkning minskade transporter

Kalkylerna i bilaga 6 och 7 är gjorda av Göteborgs stad utifrån erfarenheterna från projektet och med den metod som använts i Västerås.

Kameratillsyn nattetid Effekt: Minskade transporter

Obs! att värdena är avrundade till heltal eller med två decimaler. Kalkylen görs däremot hela tiden med alla decimaler.

	Faktor	Värde	Kommentar
①	Andel av alla användare där det uppstår minskade transporter	75 % *	Övriga användare uppnår individuella vinster, men inte minskade transporter
②	Antal tillfällen per dygn och användare med minskade transporter	1,58 tillsyner/dygn	I genomsnitt för alla användare av kameratillsyn med minskade transporter
③	Frigjord transporttid per tillfälle	0,35 timmar/tillsyn (10,5min)	I genomsnitt för varje tillsyn x 2 utförare
④	Frigjord transporttid per dygn och användare	0,55 timmar/dygn	Beräknas genom att multiplicera ② med ③
⑤	Frigjord transporttid per år och användare	202 timmar/år	Beräknas genom att multiplicera ④ med 365
⑥	Frigjord tid per år och användare för alla användare av kameratillsyn	151 timmar/år	Beräknas genom att multiplicera ⑤ med ①. <i>Tar alltså hänsyn till att minskade transporter inte uppstår hos alla användare</i>
⑦	Kalkylerad timkostnad	340 kr/timme	Kostnad hemtjänst natt i Gbg enligt kalkyl SLK.
⑧	Minskad kostnad per år och användare	51 471 kronor	Beräknas genom att multiplicera ⑥ med ⑦
⑨	Antal användare av kameratillsyn som kalkylen gjorts för	75 användare	Uppskattat antal användare i Göteborg inom x antal år
⑩	Andel användare som har kameratillsyn	100 %	
⑪	Antal användare	75 användare	Beräknas genom att multiplicera ⑨ med ⑩.
⑫	Kostnadsminskning per år genom minskade transporter vid 75 användare	3 860 000 kr	Beräknas genom att multiplicera ⑧ med ⑪

* Beräknat bortfall på 25 % p.g.a. till exempel att grannen har bistånd (i testet 2 personer av 8)

7. Beräkning frigjord tillsynstid

Kameratillsyn nattetid Effekt: Minskad tillsynstid hos brukaren

Obs! att värdena är avrundade till heltal eller med två decimaler. Kalkylen görs däremot hela tiden med alla decimaler.

	Faktor	Värde	Kommentar
①	Andel av alla användare där det uppstår minskad tillsynstid	90 % *	Övriga användare uppnår individuella vinster, men inte minskad tillsynstid
②	Antal tillfällen per dygn och användare med minskad tillsynstid	1,58 tillfällen/dygn	I genomsnitt för alla användare av kameratillsyn med minskad tillsynstid
③	Frigjord tillsynstid per tillfälle	0,33 timmar/tillsyn (10 min)	I genomsnitt för varje tillfälle x 2 utförare
④	Frigjord tillsynstid per dygn och användare	0,52 timmar/dygn	Beräknas genom att multiplicera ② med ③
⑤	Frigjord tillsynstid per år och användare av kameratillsyn	190 timmar/år	Beräknas genom att multiplicera ④ med 365
⑥	Frigjord tillsynstid per år och användare för alla användare av kameratillsyn	171 timmar/år	Beräknas genom att multiplicera ⑤ med ①. Tar alltså hänsyn till att minskad tillsynstid inte uppstår hos alla användare
⑦	Kalkylerad timkostnad	340 kr/timme	Kostnad hemtjänst natt i Gbg enligt kalkyl SLK
⑧	Minskad kostnad per år och användare	58 235 kronor	Beräknas genom att multiplicera ⑥ med ⑦
⑨	Antal användare av kameratillsyn som kalkylen gjorts för	75 användare	Uppskattat antal användare i Göteborg inom x antal år
⑩	Andel användare som har kameratillsyn	100 %	
⑪	Antal användare	75 användare	Beräknas genom att multiplicera ⑨ med ⑩.
⑫	Kostnadsminskning per år genom minskad tillsynstid vid 75 användare	4 368 000 kr	Beräknas genom att multiplicera ⑧ med ⑪

* Bortfallet är beräknat till 10 % (= resultat från testet + 3 %) p.g.a. att omsorgstagaren inte finns i bild, man ser att allt inte är ok, eller att tekniken inte fungerar och fysisk tillsyn måste ske.

Nattfrid?

Om tillsyn på natten för äldre personer med hemtjänst

Projektet Nattfrid handlade om att erbjuda äldre personer i eget boende tillsyn på natten med hjälp av en webbkamera istället för eller som ett komplement till tillsyn genom personligt besök. Under perioden september 2011 till och med oktober 2012 genomfördes projektet i tre kommuner, Göteborg, Järfälla och Varberg.

De två FoU-enheterna FoU i Väst/GR och FOU nu har fått i uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet att tillsammans utvärdera projektet. Målet var att utforska de äldre personernas, anhörigas och nattpersonalens upplevelser av tillsyn via webbkamera samt göra en kostnadsmässig jämförelse mellan de båda formerna av tillsyn. Under projekttiden testade 23 personer tillsyn på natten via webbkamera.



Hjälpmedelsinstitutet – ett nationellt kunskapscentrum

Vår kunskap bidrar till ett bättre samhälle för människor med funktionsnedsättning. Våra ägare är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.



Hjälpmedelsinstitutet

Box 2047
174 02 Sundbyberg
Tfn 08-620 17 00
Texttfn 08-759 66 30
registrator@hi.se
www.hi.se

Artikelnummer
12378-pdf