

RAPPORT

Digitalt boendestöd



SOLNA STAD

Sammanfattning av projektet utveckling av digitalt boendestöd

Projektet med digitalt boendestöd genomfördes inom ramen för uppdrag psykisk hälsa under perioden mars 2021 – mars 2022 i stödpedagogteamet som utför boendestöd i Solna stad. Syftet med projektet var att mäta och utveckla klienters kunskapsnivå samt upplevelse av självständighet, delaktighet och trygghet i den digitala världen. Klienter som deltog i projektet erbjöds videosamtal som komplement till fysiska besök.

Projektet har skapat många positiva effekter:

- Ett mer tillgängligt och flexibelt boendestöd med större möjlighet att anpassa stödet till den enskildes behov.
- Ökad känsla av delaktighet och minskad stress för klienter.
- Ökat handlingsutrymme och effektivare arbetsdagar för stödpedagoger.
- Effektivare stödinsatser som kan möjliggöra att fler personer når sina mål kring självständighet på kortare tid.

Nu fortsätter arbetet med att utveckla och upprätthålla medarbetarnas kompetens för att möta målgruppens framtida behov, önskemål och krav på tillgänglighet. Det innebär bland annat ett fortsatt individuellt anpassat stöd till brukare kring digital kompetens, för att de självständigt ska kunna ta del av samhällets digitala tjänster. Detta kräver förändrade arbetsätt och en annan typ av flexibilitet.

Syftet med projektet

Från början var projektet tänkt att mäta de effekter som boendestöd digitalt har i jämförelse med boendestöd som utförs genom fysiska besök. Detta ändrades till att mäta klienters kunskapsnivå och upplevelse av självständighet, delaktighet och trygghet i den digitala världen, för att få en bredare bild.

Så genomfördes projektet

Deltagare

Projektet genomfördes i stödpedagogteamet, som utför boendestöd inom socialpsykiatri i Solna stad, under perioden mars 2021 – mars 2022. Projektet genomfördes inom ramen för uppdrag psykisk hälsa och pågick parallellt med ordinarie utförande av boendestöd.

- En ordinarie stödpedagog arbetade 25% med projektet och en verksamhetsutvecklare arbetade 75%.
- Styrgruppen – vuxenhetens chef, stödpedagogteamets chef samt projektledare – hade regelbundna avstämningar under året.
- Alla klienter med insatsen boendestöd (117 personer) blev tillfrågade om att delta i projektet. 36 klienter tackade ja, varav 24 hade möjlighet att delta under projekttiden.
- En majoritet av deltagarna var kvinnor i åldrarna 50–65 år. Ålderskategorierna i projektet var 18–34 år, 35–49 år samt 50–65 år.

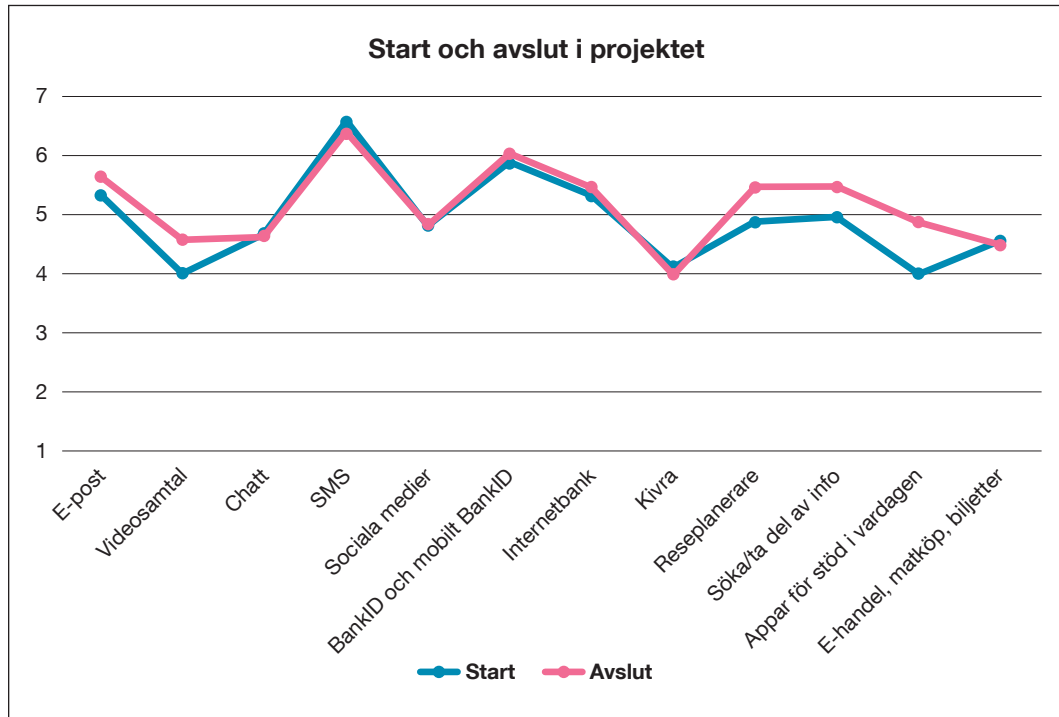
Start- och slutenkät till klienter

Vi startade med en inventering för alla 117 klienter där vi ställde frågor om vilken typ av digitalt verktyg som personen har och vilken vana som finns av respektive verktyg (ingen, lite, någorlunda, mycket). Dessvärre uteblev svaren på “vana” för två personer.

Vana	Mobil	Dator	Surfplatta
Ingen	7	15	46
Lite	11	28	20
Någorlunda	33	28	22
Mycket	64	44	27
Totalt antal personer	115	115	115

Resultatet visade att endast 5 av 117 = 4,3 % helt saknade digitalt verktyg (smartphone, surfplatta, dator). Vi hade en föreställning om att det skulle vara ett högre antal. De flesta av de tillfrågade hade smartphone och många av dem hade även dator och/eller surfplatta. De flesta hade mest vana av att använda smartphone och lägst var vanan av surfplattanvändning.

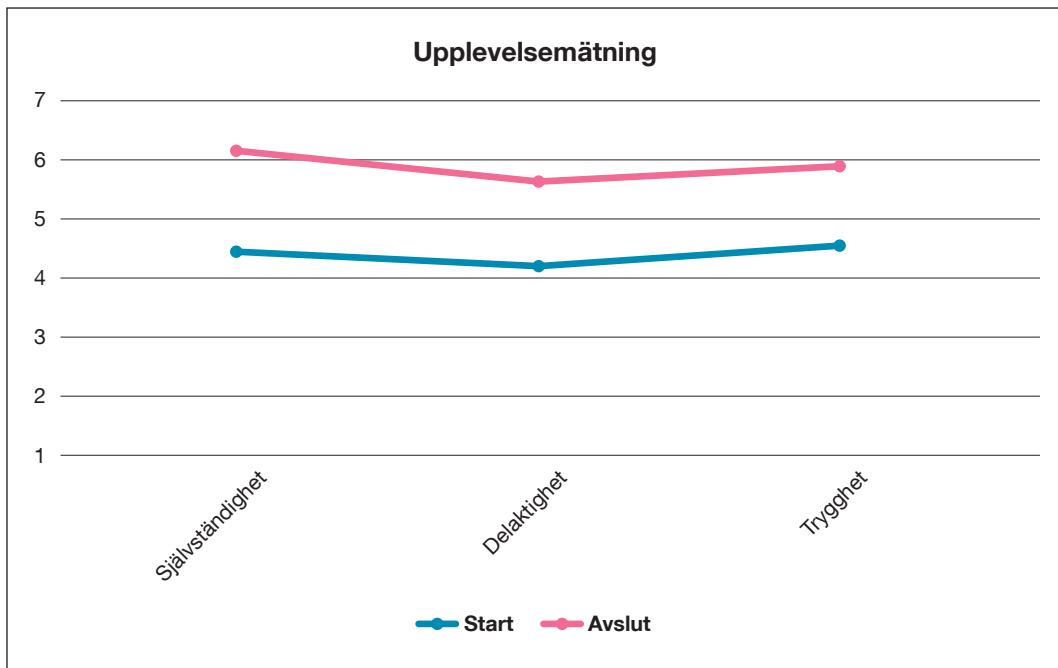
Det var flygande starter för de som valt att delta och vi inledde alltid med en startenkät där de medverkande självskattade sin kunskap inom dessa områden:



Vi valde att ha en 7-gradig skala för att få en bredare spridning av svarsalternativen där resultatet är ett medelvärde av svaren. 24 personer har besvarat startenkäten och 20 personer slutenkäten. Precis som att det blev bortfall av de som tackat ja till att delta blev det även bortfall här och då framförallt på grund av dåligt psykiskt mående samt att det var mycket annat som pågick i livet samtidigt. Inom områdena, videosamtal, reseplanerare, söka/ta del av info samt att använda appar för stöd i vardagen har kunskapsökningen varit störst. Det är områden som har varit efterfrågade av klienterna och som vi därför lagt stort fokus på då de också är grundläggande kunskap för att öka sin självständighet i vardagsaktiviteter.

Vid start- och slutenkät gjordes även en självskattning av upplevelse inom självständighet, delaktighet och trygghet enligt nedan:

1. I vilken utsträckning upplever du att din digitala kunskap gör dig mer självständig i det dagliga livet?
2. I vilken utsträckning upplever du att din digitala kunskap gör dig mer delaktig i samhället?
3. I vilken utsträckning upplever du att din digitala kunskap gör dig mer trygg i användning av digitala verktyg?



Vi gjorde individuella kartläggningar för att undersöka vad personen ville lära sig och utgick sedan från det. Det var inte alla som hade konkreta önskemål, vi ställde då frågor för att få reda på vad de redan använde/inte använde och om de ville utveckla sin kunskap inom olika områden.

De allra flesta ville höja sin kunskap i smartphoneanvändning generellt, såsom exempelvis appar, inställningar och säkerhet. Några personer ville också lära sig mer om Windowsprogrammen i datorn. Hos flera av deltagarna kom det upp frågor och önskemål under tidens gång. Ett par personer var med i projektet hela vägen från start till slut, några hade endast ett fåtal träffar och ville lära sig något specifikt, såsom exempelvis Teams, som är den plattform som Solna stad använder sig av vid videosamtal. Dessa personer var i den yngre gruppen, vilket också var väntat eftersom de har vuxit upp med digitaliseringen och därmed redan har mycket kunskap.

Kommentarer från deltagande klienter:

“Det har varit det perfekta stödet för mig i en extremt svår tid. Att jag kunde ha kontakt med någon digitalt istället för live när jag knappt orkat upp ur sängen har varit guld värt.”

“Jag tycker det var det är det bästa som kunde bli. Fått helt andra förutsättningar att hantera min telefon. Söker mig fram och vågar mera. Har börjat lyssna på poddradio till natten som hjälper mig att koppla av till sömns.”

“Perfekt stöd även när jag inte känner mig redo att fysiskt ses. Lättare att få gjort det jag vill, med ökat självförtroende som följd.”

“Fått mer lust till att använda det digitala. Ökad kunskap och att jag känner mig mer säker digitalt.”

“Definitivt bättre. Avklarat mycket administrativt genom mina digitala möten. Har haft flera möten och specifika möten inplanerade i slutet av månaden där vi har gått igenom ekonomin, betalat räkningar och återkopplat till myndigheter osv. Lärt mig väldigt mycket mer om hur jag ska använda Kivra, A-kassan, samt fått betydligt bättre koll på min mobilkalender.”

Stödpedagogteamets förberedelser

I början av projektet gjordes individuella intervjuer med samtliga stödpedagoger för att stämma av behov av kompetensutveckling och tankar kring projektet. Utifrån resultatet genomfördes en workshop i användandet av Teams samt en workshop med visning och tips på olika appar för stöd kring struktur och vardagsplanering med mera. En stående punkt fanns på veckomöten i stödpedagogteamet där det fanns utrymme för informationsutbyte och frågor kring projektet.

Det var även möjligt för stödpedagoger att ha enskild vägledning av projektgruppen för att bli mer säkra i exempelvis vad som gäller vid videosamtal. Samma intervjufrågor som vid inledningen ställdes sedan i slutet av projektet till samtliga stödpedagoger för att jämföra om det skett någon utveckling, om farhågor besannades eller om det blev bättre än förväntat. Vi genomförde även en enkät i teamet som i en delanalys ungefär halvvägs i projektet.

Använder du digitala verktyg mer nu än innan projektet startade?

- ▶ 8 av 10 svarade ja

Upplever du att det digitala stödet inneburit vinster för verksamheten?

- ▶ Samtliga svarade ja

Upplever du att de klienter som deltagit i projektet blivit mer självständiga i den digitala världen?

- ▶ 6 av 10 svarade vet ej, 4 svarade ja

Analys av svar i enkät

Att drygt hälften av teamet inte visste om klienterna blivit mer självständiga kan bero på att många klienter kom i gång först under andra halvan av projektiden och stödpedagogerna därför inte reflekterat över det ännu, samt att projektet bedrevs vid sidan av ordinarie boendestödsinsats. Dessutom hade inte alla stödpedagoger klienter som deltog i projektet. Vid intervjuerna cirka en månad innan projektets slut upplevde de flesta stödpedagoger att de kunde se en högre grad av självständighet hos klienterna.

Omvärldsbevakning

Under projektets gång hade vi kontinuerlig omvärldsbevakning, deltog i regionalt dialogforum anordnat av FoU Nordväst där nätverksgrupper bildades som vi sedan deltagit i.

Vi upptäckte många olika hemsidor, som exempelvis internetstiftelsen, appportalen och digitalhjälpen, vilka har varit användbara för både klienter och stödpedagoger. Vi har upprättat en gemensam mapp där länkar finns samt applistor för tips på användbara appar.

Digitalt stöd på webbplatsen

Under projektets gång insåg vi att det fanns så mycket bra och användbar information ute i den digitala världen som vi även ville dela med oss av till andra samhällsmedborgare, vilket ledde till en flik Digitalt stöd – Solna stad på Solna stads hemsida, där vi också presenterar ”månadens app”.

Liknande projekt i andra kommuner

Vi insåg tidigt att det var stort fokus på digital utveckling för äldre och ville därför undersöka hur det såg ut för vår målgrupp och om det fanns liknande projekt runt om i Sverige och kontaktade därför boendestöd i några andra kommuner (Helsingborg, Halmstad, Nässjö, Trollhättan, Skövde, Huddinge och Östersund). Vi pratade med verksamhetsutvecklare, verksamhetspedagog, skötare och chefer och utgick från ett och samma frågeunderlag.

Någon kommun var precis i starten av ett projekt för att utveckla digitalt stöd och i övrigt var det bred variation på hur, och om, boendestöd utfördes digitalt. Det visade sig vara stor spridning på vilken plattform som användes i videosamtal med klienter beroende på vad kommunen godkände. Flera andra kommuner använde Teams precis som Solna stad medan de berörda i en annan kommun fick välja plattform fritt. En kommun godkände inte videosamtal innan de hade ett alternativ för säker digital kommunikation i SecureAppbox.

Flera av de intervjuade uppgav att det var äldre och personer med psykosdiagnos som riskerade att hamna i digitalt utanförskap, vilket vårt projekt också visade. Den yngre målgruppen var de som efterfrågade och hade lättast att tillgodogöra sig den digitala utvecklingen berättade några personer, precis som vi också insåg.

Vissa kommuner hade boendestödsteam med arbetsterapeuter som både föreskriver digitala hjälpmedel samt undersöker och implementerar appar och ger stöd i användandet till medarbetare och klienter.

Vi undersökte också vilken typ av digitala tjänster som erbjuds på några olika kommuners hemsidor. I Helsingborg och Halmstad kan medborgare mejla/chatta för att få vägledning.

I Borås är det möjligt att chatta direkt med vissa delar av socialtjänsten. I Halmstad och Upplands Väsby går det att göra digital ansökan om insats direkt på hemsidan, något som ännu inte är möjligt i Solna.

Riskhantering

Vid starten identifierades flertalet risker för stödpedagogernas arbetsmiljö samt kvalitetsrisker för klienternas boendestöd. Fyra uppföljande riskbedömningar har gjorts under projektets gång. Farhågorna kring de allvarligaste riskerna som identifierades, att kvaliteten i boendestödet skulle påverkas negativt samt att risk för hot och våld skulle finnas har inte besannats.

Kvalitet och kunskapsnivå

Riskerna kopplade till nedsatt kvalitet genom att det kunde bli svårare att bedöma klienters mående, läsa av deras kroppsspråk samt problem med sekretess har reducerats. En del stödpedagoger uttrycker enligt intervjuerna fortfarande viss osäkerhet kring videosamtal och sms när det gäller sekretess, dokumentation, GDPR och känsliga uppgifter.

Kunskapsstöd

Projektgruppen har utformat lathundar utifrån socialförvaltningens riktlinjer för Teams-användning och stöttat medarbetarna med användandet av Teams och hänsyn till sekretess, vilket har motverkat risk att sekretessen skulle hotas för de enskilda. Den varierande kunskapsnivån i stödpedagogteamet, som sågs som en risk då klienter därigenom kunde få olika kvalitet på stödet, har genom utbildning och kollegial handledning motverkats och lett till att kunskapsnivån generellt höjts i stödpedagogteamet vilket även visar sig i avslutsintervjuerna. Även den delanalys som gjordes i december med enkätmätning visade på högre användande av Teams och digitala verktyg än innan, som direkt följde av projektet och det stöd som getts.

Arbetsgruppen har även fått surfplattor för att underlätta det dagliga arbetet.

Effektivitet och avlastning

Medarbetarnas stressnivå har inte visat sig öka i individuell uppföljning, vilket var en identifierad risk. Då projektgruppen har stöttat medarbetarna samt haft egna klienter där det digitala stödet skett kan riskerna att nya arbetsuppgifter som initialt tar längre tid, tidsbrist om många vill ha digitalt stöd samt orimliga förväntningar från brukare på stödpedagogers tillgänglighet minskas betydligt. Det material som utarbetats och den implementering som skett kan i framtiden ha en avlastande funktion.

Sammanfattande slutsatser

Vi ser att projektet har inneburit många vinster för verksamheten:

- Ökat handlingsutrymme för stödpedagogerna, tidsvinst och minskade avbokningar.
- På sikt kan inslag av digitalt boendestöd göra att insatserna för klienterna blir kortare och mer effektiva samt att behovet av boendestödsinsats minskar generellt, om fler personer når sina mål om självständighet på kortare tid.
- Behov av stöd kan i framtiden till viss del tillgodoses eller kompletteras genom digitala lösningar för till exempel struktur, planering, inköp och myndighetskontakter vilka är vanliga svårigheter för målgruppen.

Utveckla och bevara kompetens

Det är viktigt att fortsatt utveckla och upprätthålla medarbetarnas kompetens för att möta målgruppens framtida behov, önskemål och krav på tillgänglighet vilket kräver förändrade arbetssätt och en annan typ av flexibilitet. Genom att erbjuda klienter videosamtal som komplement kan effekten bli minskad stress för den enskilde, som då inte behöver transportera sig till ett fysiskt möte på annan plats, samt underlätta kontakt med vikarie vid ordinarie stödpedagogs frånvaro.

Fortsatt individuellt stöd

Eftersom de flesta klienter redan är digitalt inkluderade när det gäller tillgången till verktyg och baskunskap, bör framtida fokus vara att ge fortsatt stöd utifrån individuella behov i att öka den digitala kompetensen för att hänga med i utvecklingen, samt att bli mer trygga och självständiga för att kunna ta del av samhällets alla digitala tjänster precis som övriga medborgare. Vi bör se det som en ständigt pågående process där digital kompetens är en förutsättning för digital delaktighet.

Långsiktig uppföljning

Inom ramen för projektet mättes endast deltagarna i projektets kunskap och vana i slutet trots att en inledande inventering gjordes för hela gruppen (115 personer). Därför rekommenderar vi även återkommande systematisk uppföljning av hela klientgruppens upplevelse av vana och nivå av kunskap inom olika områden i den digitala världen för att mäta utvecklingen och anpassa insatsen boendestöd utifrån behoven.