

Oplevelser og erfaringer med skærmbesøg i ældreplejen

Epinion for Ældre Sagen

Marts 2025



Epinion

Indhold

Hovedkonklusioner og anbefalinger	3
Introduktion	7
Ældres introduktion til skærmbesøg	15
Brugervenlighed og brug af skærmbesøg	21
Skærmbesøgs betydning for plejens kvalitet	26
Skærmbesøgs betydning for ældres relation til fagpersonale	31
Skærmbesøgs betydning for ældres hverdagsliv	36
Oplevelser blandt fagpersoner og implementering i kommunerne	41
Metodebilag	49

1. Hovedkonklusioner og anbefalinger

I dette kapitel præsenteres undersøgelsens hovedkonklusioner og anbefalinger

Undersøgelsen viser, at skærmbesøg kan være en god løsning for både ældre og fagpersonale, men en individuel faglig vurdering af de ældres behov er afgørende

1

Ældres introduktion til skærmbesøg kræver dialog og valgfrihed

De ældre i undersøgelsen har den bedste oplevelse med skærmbesøg, når overgangen hertil opleves frivillig, og de inddrages i beslutningsprocessen.

For nogle ældre og pårørende kan skærmbesøg vække bekymring. Det gælder særligt, hvis kommunen præsenterer skærmbesøg som en nødvendig spareløsning frem for et frivilligt tilbud. Yderligere er nogle pårørende bekymrede for, at skærmbesøg reducerer den fysiske kontakt med fagpersonalet.

Ældre, der takker nej til skærmbesøg, begrundet det typisk med manglende teknologifærdigheder eller et plejeb behov, der ikke kan dækkes digitalt.

2

Teknisk støtte og brugervenlighed er afgørende for skærmbesøg

Fagpersonalet vurderes generelt som gode til at hjælpe de ældre i undersøgelsen i gang med skærmbesøg, hvilket medvirker til, at mange ældre ikke oplever teknisk opsætning af skærmene som en barriere.

Skærmbesøg opfattes overordnet som nemme at bruge og tilgængelige, men deres succes afhænger af de ældres teknologiske fortrolighed.

Samtidig kan tekniske problemer skabe udfordringer, som for nogle ældre kan være vanskelige at håndtere uden yderligere støtte.

Dette understreger behovet for løbende teknisk assistance og brugervenlige løsninger, der tager hensyn til forskellige teknologiske færdigheder hos ældre.

3

Skærmbesøg kan ikke altid stå alene

Størstedelen af de ældre i undersøgelsen er glade for at modtage hjælp via skærmbesøg. Nogle ældre oplever desuden, at skærmbesøg bidrager til større selvstændighed og livsmestring, hvilket styrker deres oplevelse af kontrol og værdighed i hverdagen.

Samtidig er der nogle ældre, for hvem skærmbesøg ikke kan stå alene. Disse ældre har behov for, at skærmbesøg suppleres med fysiske besøg for at sikre tilstrækkelig kvalitet i plejen.

Dette peger på behovet for en differentieret tilgang, hvor skærmbesøg indgår som en del af et fleksibelt plejetilbud, der tager højde for ældres forskellige behov og præferencer.

Undersøgelsen viser, at skærmbesøg kan være en god løsning for både ældre og fagpersonale, men en individuel faglig vurdering af de ældres behov er afgørende

4

Skærmbesøg kan styrke relationen mellem fagpersonale og ældre

Skærmbesøg rummer potentialer til at styrke relationen mellem ældre og fagpersonale, men indebærer samtidig også udfordringer, der kræver særlig opmærksomhed for at sikre, at alle ældre føler sig set og hørt.

Flere ældre i undersøgelsen oplever en tættere relation til fagpersonalet via skærmbesøg end ved fysiske besøg. Det skyldes, at de oftere taler med de samme medarbejdere, når de får skærmbesøg, end det er tilfældet ved de fysiske besøg, hvilket skaber tryghed og genkendelighed for de ældre. Flere fagpersoner i undersøgelsen vurderer desuden, at skærmbesøg giver mere nærvær, fordi besøgene har færre forstyrrelser.

For nogle ældre føles skærmbesøg dog mere upersonlige end fysiske møder, hvilket kan gøre det sværere at åbne op om trivsels- og helbredsudfordringer. Det understreger behovet for fleksibilitet og hensyntagen til individuelle præferencer i plejen.

5

Skærmbesøg kan give frihed og privatliv men kan også skabe ensomhed

Skærmbesøg kan bidrage positivt til privatlivets fred og struktur i hverdagen, men kan for nogle ældre ikke erstatte behovet for fysisk tilstedeværelse og menneskelig kontakt.

Fleksibilitet og frihed fremhæves som en af de største fordele ved skærmbesøg af de ældre i undersøgelsen, især fordi tidspunktet for skærmbesøg er fastlagt og mere forudsigeligt end ved fysiske besøg. Derudover oplever flere ældre, at skærmbesøg giver ro i hjemmet, da de undgår de mange fremmede mennesker, som fysiske besøg ofte indebærer.

På den anden side savner nogle ældre de fysiske møder med fagpersonalet, hvor de kan tale med et 'rigtigt menneske'. Fraværet af denne kontakt kan for nogle ældre føre til en følelse af ensomhed, som skærmbesøg ikke kan afhjælpe.

6

Skærmbesøg er nødvendige både nu og i fremtidens ældrepleje

Fagpersonale og koordinatore i undersøgelsen anser skærmbesøg som en god løsning til udvalgte opgaver herunder særligt medicindispensering, vækning og tryghedsopkald ved bad. De betragter desuden skærmbesøg som et nødvendigt bidrag til at håndtere udfordringer i ældreplejen såvel nu men også i fremtiden grundet ressourcemangel og et stigende antal ældre med plejebehov.

Skærmbesøg har mødt modstand fra noget af personalet i ældreplejen, der skulle arbejde med skærmbesøg, fordi de frygtede en forringelse af plejekvaliteten. Skærmbesøg repræsenterer en betydelig kulturændring for de fagpersoner, som udfører skærmbesøg, da formatet bryder med de metoder og arbejdsformer, mange har været vant til.

Positive erfaringer fra ældre, der har modtaget skærmbesøg, har været med til at ændre på denne opfattelse og skabe større opbakning til skærmbesøg blandt fagpersonalet.

Skærmbesøg skal altid baseres på en individuel vurdering, der sikrer, at det er til gavn for den ældre. Undersøgelsen peger på fem fokusområder som forudsætninger for gode skærmbesøg



Valgfrihed og tryghed skal sikres

Det anbefales, at skærmbesøg altid er et frivilligt tilbud til ældre. Valgfrihed er afgørende for, at skærmbesøg opleves som en tryk og positiv løsning, og ældreplejen bør derfor sikre, at ældre føler sig godt informeret om mulighederne.

Pårørendes holdning har stor betydning for ældres valg. Kommunerne bør derfor aktivt inddrage og informere pårørende om skærmbesøgenes formål og funktion, så både ældre og deres pårørende føler sig trygge ved løsningen.



Tilpas skærmbesøg til den enkelte ældre

Ældreplejen bør sikre, at skærmbesøg kun anvendes, hvor ældre oplever værdi af skærmbesøgene og er trygge ved teknologien. Det anbefales, at der altid foretages en individuel faglig vurdering af, om skærmbesøg er en relevant løsning for den enkelte ældre, med udgangspunkt i den ældres ønsker og plejebehov.

Skærmbesøg bør primært bruges til opgaver, hvor fagpersonalet kan vejlede eller støtte den ældre i selv at udføre opgaver samt til kommunikativ støtte og samtale.



Skab fortrolighed med skærmen

For at skærmbesøg kan fungere optimalt, anbefales det, at ældreplejen fokuserer på at skabe tryk og fortrolighed omkring teknologien.

En brugervenlig løsning og en grundig introduktion, der tager udgangspunkt i den enkelte ældres behov og kompetencer, er afgørende for, at skærmbesøg opleves som værdifulde.

Plejepersonalet bør både i introduktionen og den løbende dialog vejlede i skærmens funktioner og begrænsninger, så den ældre føler sig tryk og får mest muligt ud af løsningen.



Priorité relationen mellem fagpersonale og ældre

En tryk og tillidsfuld relation til fagpersonalet er afgørende for ældres trivsel.

Mens nogle ældre oplever, at skærmbesøg skaber mere nærvær, oplever andre ældre dem som upersonlige. For at bidrage til en mere tryk og personlig oplevelse af skærmbesøgene, anbefales det, at ældreplejen prioriterer relationsdannelsen. Det kan fx ske gennem initiativer som faste kontaktpersoner, længere fysiske introduktionsbesøg eller teknologiske løsninger, der giver ældre mulighed for selv at tage kontaktil en fast fagperson.



Uddan fagpersonalet i skærmbesøg

For at sikre vellykkede skærmbesøg anbefales det, at fagpersonalet uddannes i både teknisk brug af skærmløsninger og i at opdage mistrivsel, når de ikke fysisk er til stede hos den ældre.

Overgangen fra fysiske besøg til skærmbesøg kræver, at personalet skærper deres observationsevne og kommunikation, så vigtig viden om ældres trivsel ikke går tabt. Kommunerne bør derfor sikre, at fagpersonalet er rustet til at vurdere og reagere på signaler gennem skærmen, så skærmbesøg bliver en tryk og effektiv del af ældreplejen.

2. Introduktion

I dette kapitel findes en læsevejledning og introduktion til undersøgelsen, herunder baggrunden for undersøgelsen, en kort metodebeskrivelse og kortlægning af datagrundlag. Samtidig præsenteres de undersøgte kommuner og deres brug af skærmbesøg samt de ældre, som deltager i undersøgelsen.

Rapporten præsenterer indsigter fra en undersøgelse af brugen af skærmbesøg i ældreplejen

Læsevejledning

Denne rapport præsenterer indsigter fra en undersøgelse om velfærdsteknologi, som Epinion har udført for Ældre Sagen i perioden maj-november 2024. Undersøgelsen tager udgangspunkt i brugen af skærmteknologi i den kommunale ældrepleje. Den primære målgruppe er ældre, der modtager skærmbesøg, og hovedfokus for undersøgelsen er derfor deres erfaringer med at modtage skærmbesøg. Derudover inddrages også perspektiver og erfaringer fra enkelte ældre, der har valgt at takke nej til skærmbesøg, samt ældres pårørende og fagpersonale i den kommunale ældrepleje.

Efter en præsentation af undersøgelsens hovedkonklusioner og anbefalinger (se s. 4-6), samt en introduktion til baggrund og datagrundlag, præsenteres undersøgelsens indsigter i følgende kapitler:

- **Ældres introduktion til skærmbesøg:** I kapitlet præsenteres ældres oplevelser med at blive introduceret til skærmbesøg samt hvilke overvejelser, der i den forbindelse fylder hos ældre og deres pårørende. Samtidig afdækkes de typiske årsager til, at nogle ældre vælger at takke nej til skærmbesøg.
- **Brugervenlighed og brug af skærmbesøg:** Dette kapitel præsenterer ældres oplevelser med skærmbesøg i forhold til brugervenlighed.
- **Skærmbesøgs betydning for plejens kvalitet:** Kapitlet afdækker, hvilken betydning skærmbesøgene har for kvaliteten i ældres pleje.
- **Skærmbesøgs betydning for ældres relation til fagpersonale:** Kapitlet afdækker, hvilken betydning skærmbesøg har for relationen mellem ældre og fagpersonale, herunder hvordan skærmen opleves at påvirke trygheden og nærværet i ældreplejen.
- **Skærmbesøgs betydning for ældres hverdagsliv:** I dette kapitel fremføres fordele og ulemper ved skærmbesøg for ældres hverdagsliv.
- **Oplevelser blandt fagpersoner og implementering i kommunerne:** Dette kapitel belyser kommunernes strategiske overvejelser og erfaringer med at implementere skærmbesøg blandt personale i ældreplejen.
- **Metodebilag:** I bilagsmaterialet findes en grundig metodebeskrivelse for undersøgelsen.



Baggrund for undersøgelsen

Baggrund og formål

Epinion har i efteråret 2023 og foråret 2024 gennemført en repræsentativ befolkningsundersøgelse for Ældre Sagen med fokus på velfærdsteknologi. Formålet med undersøgelsen var at opnå et bredt og repræsentativt billede af befolkningens kendskab og holdning til velfærdsteknologi i den kommunale ældrepleje.

Undersøgelsen viste bl.a., at 79% af befolkningen lægger vægt på selvbestemmelse, og at velfærdsteknologi skal tage udgangspunkt i den enkeltes behov og ønsker. De fleste i befolkningen mener helt eller delvist, at det skal være muligt for ældre selv at til- eller fravælge velfærdsteknologi. Samtidig er 87% af befolkningen helt eller delvist bekymret for, at velfærdsteknologi på ældreområdet betyder, at ældre kan blive mere ensomme, når de får færre besøg af kommunens personale.

Ældre Sagen vil imidlertid gerne blive endnu klogere på primært ældres – og sekundært fagpersoners og pårørende til ældres – holdninger til og oplevelser med velfærdsteknologi og specifikt skærmbesøg i den kommunale ældrepleje.

Derfor har Epinion på vegne af Ældre Sagen gennemført denne undersøgelse, der har til formål at belyse erfaringer og oplevelser med brug af skærmbesøg i den kommunale ældrepleje for at få en viden om såvel muligheder som potentielle barrierer. Hovedfokus for undersøgelsen er at afdække erfaringer med at modtage skærmbesøg, mens perspektiver på, hvorfor flere ældre vælger at takke nej til skærmbesøg, fylder mindre.

Indsigterne fra undersøgelsen skal bidrage til en større viden om og nuancering af brugen af skærmbesøg i den kommunale ældrepleje og dermed være med til at kvalificere debatten og sætte primært ældres - men også fagpersoners og pårørende til ældres - perspektiver på dagsordenen.



Karakteristik af skærmbesøg i ældreplejen samt begrebsafklaring og definition af skærmbesøg

Kommuners brug af skærmbesøg

På tværs af landets kommuner arbejdes der med forskellige former for teknologi, der kan bidrage til at understøtte personalets arbejde og borgernes behov. I den kommunale ældrepleje er skærmbesøg en udbredt teknologi, der anvendes til at tale med og se ældre, uden at personalet skal møde fysisk op i den ældres hjem.

En opgørelse fra KL viser, at 63% af kommunerne har eller er ved at implementere skærmbesøg i hjemme- eller sygeplejen, og at kommunerne anvender skærmbesøg til forskellige formål og plejebenhov¹.

Skærmbesøg erstatter ikke fysiske besøg i kommunerne, da skærmbesøg ikke kan løse alle ældreplejens opgaver eller er gavnlige for alle ældre. Flere af de ældre, der modtager skærmbesøg, får ligeledes fysiske besøg, mens andre ældre udelukkende får skærmbesøg på grund af egne ønsker eller plejebenhovets karakter. Ældres pleje- og støttebehov vurderes individuelt i et samarbejde mellem den ældre og ældreplejen. Det er derfor meget forskelligt, hvordan ældres hverdag og brug af skærmbesøg ser ud.

Begrebsafklaring

I denne rapport bruges ordene 'pleje' og 'hjælp' synonymt. Skærmbesøg karakteriseres som plejebesøg, uanset karakteren af den hjælp som den ældre modtager via skærm.



Definition af skærmbesøg

Skærmbesøg er samtaler, som medarbejdere i kommunens hjemmepleje leverer over en skærm, via en smartphone, tablet eller pc, i stedet for et fysisk besøg i de ældres hjem. Skærmbesøg anvendes der, hvor borgerens behov har en karakter, som ikke kræver fysisk tilstedeværelse, og hvor borgeren selv kan udføre opgaven, hvis blot de får lidt vejledning fra medarbejderne.

Definition fra KL (2024): "Guide til implementering af skærmbesøg"



Eksempler på opgaver som løses via skærm

1. Medicindispensering og -administration
2. Blodsuktermåling
3. Injektion af insulin
4. Vækning
5. Vejledning eller påmindelser vedr. ernæring
6. Tilsyn og omsorg, herunder psykisk støtte

Kilde: KL (2024): "Guide til implementering af skærmbesøg", s. 15

Eksempler på brug af skærmbesøg

- Medicinadministration: Fagpersonalet ringer den ældre op, når den ældre skal indtage sin medicin. Fagpersonalet støtter den ældre og ser, at vedkommende indtager fx insulin.
- Påmindelse om ernæring: Fagpersonalet besøger den ældre fysisk om morgenen og klargør dagens forskellige måltider. Senere på dagen, når maden skal indtages, ringer fagpersonalet op på skærmen og påminder om måltidet eller hører, hvordan det er gået med at spise.

1: KL (2023): "Skærmbesøg i plejesektoren vinder frem i flere og flere kommuner", <https://www.kl.dk/momentum/arkiv/2023/15-skaermbesoeg-i-plejesektoren-vinder-frem-i-flere-og-flere-kommuner>

Datagrundlag og metodiske overvejelser

Rekruttering af interviewpersoner til undersøgelsen

Undersøgelsens datagrundlag er vist til højre. Som det fremgår, modtager størstedelen af de ældre i undersøgelsen, skærmbesøg. Det er derfor væsentligt at bemærke, at undersøgelsens primære fokus er på at afdække de ældres erfaringer med at modtage skærmbesøg, mens overvejelser om at takke nej til skærmbesøg fylder mindre, men er med til at nuancere undersøgelsen øvrige indsigter.

Det var indledningsvist hensigten at rekruttere flere ældre, der har valgt at takke nej til skærmbesøg, til undersøgelsen, for at opnå et mere nuanceret indblik i de ældres holdninger og erfaringer med skærmbesøg. I praksis viste det sig dog at være udfordrende at rekruttere ældre, der enten har fravalgt skærmbesøg eller tidligere har modtaget dem, men ikke længere gør. Denne skævhed i målgruppen af ældre er væsentlig at have in mente i relation til undersøgelsens resultater og fremstilling af oplevelser med skærmbesøg.

Datagrundlaget for pårørende samt for ældre, der har takket nej til skærmbesøg, er spinkelt, hvilket betyder, at indsigterne fra de pågældende grupper ikke kan generaliseres bredt. For at få dækket disse perspektiver bedst muligt suppleres der med indsigter fra fagpersoner, der har stor kontakt til både pårørende og ældre, der takker nej til skærmbesøg. Interviews med fagpersonale og koordinatore er desuden inkluderet med henblik på at afdække kommunernes erfaringer med at implementere og anvende skærmbesøg i ældreplejen.

Rekrutteringen af interviewdeltagerne blev varetaget af kommunerne, hvilket kan have medført selektionsbias i forhold til målgrupperne. Kommunernes rekruttering er baseret på deres kontakt til de ældre, og opgaven blev primært håndteret af afdelinger, der administrerer skærmbesøg i den enkelte kommune. Dette kan have begrænset adgangen til borgere, der har fravalgt skærmbesøg. Samtidig kan borgere, der har takket nej til skærm have været mindre tilbøjelige til at deltage, enten på grund af manglende tilknytning til ældreplejen eller manglende motivation til at bidrage til en undersøgelse om skærmbesøg, som de aktivt har fravalgt.

For yderligere uddybning af metodiske overvejelser henvises til metodebilag på s. 49.

Billeder i rapporten er af de ældre, der indgår i undersøgelsen, og fra deres hjem. De ældre har givet samtykke til brug af billederne.

Datagrundlag

Indsigterne præsenteret i denne rapport bygger på følgende datagrundlag:



Dybdeinterviews og observationer hos ældre

16 kvalitative dybdeinterviews med ældre, der modtager eller har takket nej til skærmbesøg. Interviewene er afviklet i de ældres hjem, og der er foretaget observationer af de ældres interaktion med skærme. 14 af de ældre modtager skærmbesøg, mens 2 har valgt at takke nej.



Dybdeinterviews med pårørende

3 kvalitative dybdeinterviews med pårørende til ældre, der modtager skærmbesøg. Interviewene er afviklet online.



Dybdeinterviews med kommunalt fagpersonale

8 kvalitative dybdeinterviews med kommunalt fagpersonale, ansat i ældreplejen, der udfører skærmbesøg hos ældre. Interviewene er afviklet online.



Dybdeinterviews med kommunale koordinatore

6 kvalitative dybdeinterviews med kommunale koordinatore, der har det strategiske ansvar for koordinering og implementering af skærmbesøg i de deltagende kommuner. Interviewene er afviklet online.

Karakteristik af kommunerne i undersøgelsen

Undersøgte kommuner

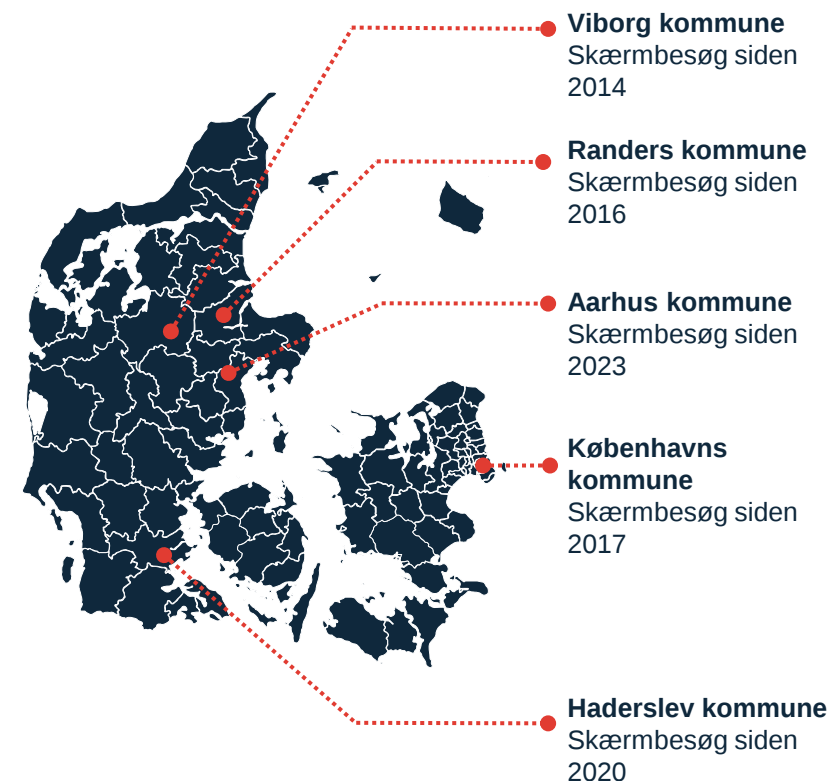
Fem kommuner har bidraget til undersøgelsen ved at stille op til interviews og hjælpe med at finde ældre tilknyttet kommunens ældrepleje til deltagelse i interview. Følgende kommuner har bidraget til undersøgelsen:

- **Københavns Kommune**
- **Viborg Kommune**
- **Haderslev Kommune**
- **Aarhus Kommune**
- **Randers Kommune**

Alle fem kommuner anvender skærmbesøg i ældreplejen og kan derfor bidrage med interessante erfaringer og perspektiver. Kommunerne er udvalgt med henblik på at sikre spredning i forhold til kommunestørrelse og geografisk placering, ligesom kommunerne ikke har afviklet skærmbesøg i lige lang tid. Se figuren til højre for et overblik over, hvornår kommunerne implementerede skærmbesøg i ældreplejen.

Nogle kommuner har arbejdet med skærmbesøg siden 2014, mens andre har implementeret det senere. Den kommune, der har arbejdet kortest tid med skærmbesøg, påbegyndte indsatsen i 2023. Der er derfor forskelle i forhold til, hvor lang tid kommunerne har arbejdet med skærmt teknologi i ældreplejen. Kommunerne har typisk implementeret skærmt teknologien som en del af en større indsats og fokus på velfærdsteknologi i kommunerne bredt set.

Alle ældre og kommunalt personale, der deltager i denne undersøgelse, er tilknyttet de fem kommuner. Alle deltagere er anonyme, og citater i rapporten knyttes derfor ikke til en specifik kommune.



Karakteristik af kommunernes organisering af ældreplejen samt processer for visitering til skærmbesøg

Organisering af ældreplejen og visitering til skærmbesøg

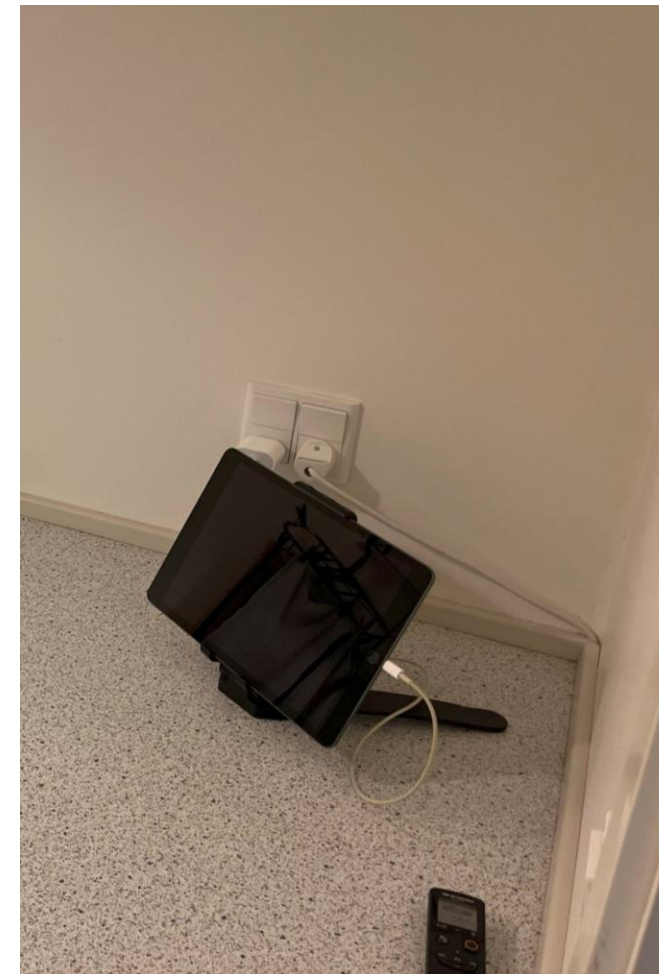
Ældreplejen i de fem kommuner er organiseret forskelligt, og der er ligeledes truffet forskellige valg om, hvordan skærmbesøg implementeres på bedste vis. De fleste af kommunerne har et fast skærmtteam, hvor fagpersonerne primært foretager skærmbesøg, mens andre kommuner har uddannet et bredt udsnit af fagpersonerne i ældreplejen til at kunne foretage skærmbesøg. De forskellige strategiske valg i forhold til organisering og implementering har sandsynligvis en betydning for fagpersoners – og muligvis ældres – oplevelser af skærmbesøg. Det er dog ikke hensigten med denne undersøgelse at lave en komparativ analyse mellem kommunerne. Derimod er fokus på at indsamle perspektiver fra forskellige kommuner for derved at kunne få et bredt og nuanceret indblik i erfaringerne med skærmbesøg.

Forskellige modeller for visitering til skærmbesøg

På tværs af de deltagende kommuner baseres beslutningen om at tilbyde skærmbesøg på en individuel faglig vurdering af den ældre. Denne vurdering omfatter bl.a. den ældres kognitive formåen, sprog, plejebehov og teknologiske færdigheder. Vurderingen er ofte tværfaglig og inddrager vurderinger fra forskellige medarbejdere med kendskab til den enkelte ældre. I nogle kommuner sker visiteringen decentralt, hvor det udkørende personale, der foretager fysiske besøg hos ældre, foretager den faglige vurdering af, om den ældre vil have gavn af skærmbesøg. I andre kommuner er visiteringen forankret mere centralt, hvor et skærmtteam har ansvar for at sikre udbredelse af skærmbesøg i ældreplejen. Skærmtteamet har et strategisk fokus på, at skærmbesøg tilbydes til alle ældre, de vurderer, vil kunne have gavn heraf.

Frivillighed i modtagelse af skærmbesøg

Kommunerne tilsigter, at skærmbesøg er et frivilligt tilbud til ældre. Det er dog forskelligt fra kommune til kommune, hvordan de går til opgaven med at vurdere, om ældre vil have gavn af skærmbesøg, og der er ligeledes forskellige oplevelser af frivillighed blandt de ældre i undersøgelsen. Nogle kommuner har god erfaring med at indføre en prøveperiode på skærmbesøg hos ældre, der umiddelbart er skeptiske, da de oplever, at flere ældre ender med at være tilfredse med løsningen, efter den er afprøvet.



Karakteristik af de ældre i undersøgelsen

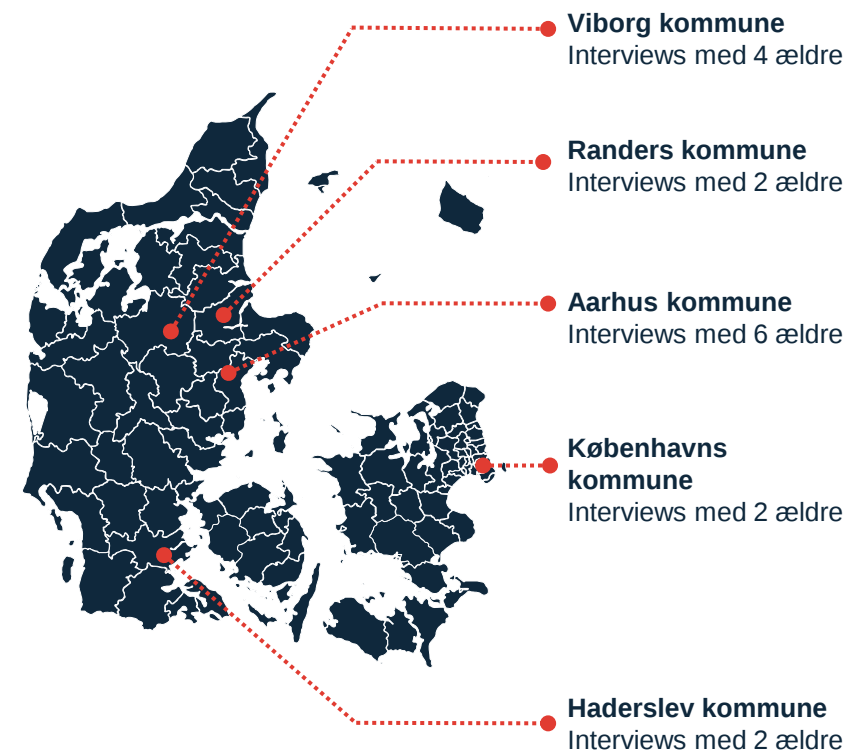
De ældre i undersøgelsen

16 ældre har deltaget i kvalitative interviews om skærmbesøg ifm. undersøgelsen. Interviewdeltagerne består af 12 mænd og fire kvinder i alderen 58-86 år, hvor størstedelen er i 70'erne eller 80'erne. De fleste bor alene i en lejlighed, ældrebolig eller hus, mens kun få bor sammen med en partner. Alle ældre i undersøgelsen er anonyme. Navne angivet ved citater er pseudonymer tildelt af Epinion.

Ud af de 16 ældre, der deltager i undersøgelsen, modtager 14 skærmbesøg, mens to har valgt at takke nej. Halvdelen af de ældre, som modtager skærmbesøg, får en kombination af skærmbesøg og fysiske besøg fra ældreplejen, mens den anden halvdel udelukkende modtager skærmbesøg. Denne gruppe af ældre har en fysisk formåen, der gør det muligt for dem at håndtere mange praktiske opgaver selv, såsom rengøring og madlavning. For to ud af de syv ældre, der kun modtager skærmbesøg, er skærmbesøg den første type ældrepleje, de får. Derudover er der én ældre, der har takket nej til skærmbesøg og heller ikke modtager fysisk ældrepleje som alternativ. Disse tre ældre har derfor ikke mulighed for at vurdere forskellen i kvaliteten mellem skærmbesøg og fysisk ældrepleje.

Typer af opgaver, der løses henholdsvis via skærm eller ved fysiske besøg

Via skærmen får de ældre hjælp til en række opgaver, herunder bl.a. medicinbesøg, medicindosering, hjælp til bad, vægtbesøg, morgenvækning samt mad- og væskebesøg. Derudover modtager flere af de ældre fysisk ældrepleje til opgaver som rengøring, opvask, tøjvask, madlavning, organisering af medicinæsker og hjælp til påklædning. I undersøgelsen er der både ældre, der dagligt modtager skærmbesøg og fysiske besøg fra ældreplejen, og ældre der modtager skærmbesøg hver dag men færre fysiske besøg. Mængden af fysiske besøg varierer; nogle ældre modtager besøg flere gange om ugen, andre kun hver anden uge til fx rengøring. Samlet set har gruppen af ældre i undersøgelsen meget forskellige plejebehov, og de modtager forskellige kombinationer af henholdsvis skærmbesøg og fysiske besøg fra ældreplejen.



3. Ældres introduktion til skærmbesøg

I dette kapitel præsenteres de ældres oplevelser af at blive introduceret til skærmbesøg, dialogen med fagpersonalet herom og de ældres første tanker om det at modtage skærmbesøg. Samtidig afdækkes de typiske årsager til, at nogle ældre vælger at takke nej til skærmbesøg.



Ældres introduktion til skærmbesøg

- Delkonklusion 1: Mange ældre i undersøgelsen er positivt stemt over for skærmbesøg, når de introduceres til det, da de forventer, at det vil give dem større selvstændighed og frihed i dagligdagen.
- Delkonklusion 2: Nogle ældre oplever, at skærmbesøg ikke er frivilligt men tjener som en tvungen spareøvelse for kommunen.
- Delkonklusion 3: Fagpersonerne i undersøgelsen oplever, at det ofte er ældres pårørende, der er mest bekymrede eller utrygge ved, at den ældre skal modtage skærmbesøg.
- Delkonklusion 4: Ældre, der takker nej til skærmbesøg, mangler ofte overskud til at håndtere den forandring, som skærmbesøg medfører og er typisk mindre teknologivante.

Mange ældre er positive over for skærmbesøg, når de introduceres til det, da de forventer, at det vil give dem større selvstændighed og frihed i hverdagen

Mange ældre i undersøgelsen er positive over for skærmbesøg

Skærmbesøg er et tilbud, som mange ældre i undersøgelsen byder velkommen, da de forventer, det vil medføre mere frihed og fleksibilitet i hverdagen. Det er der flere årsager til. For det første er tidspunktet for skærmbesøg ofte fastlagt og mere forudsigeligt end ved fysiske besøg, hvilket betyder, at de ældre ikke skal være i 'venteposition', indtil fagpersonalet dukker op. Derudover behøver de ældre ikke at *gøre sig klar* til skærmbesøget på samme måde som ved et fysisk besøg. Flere ældre i undersøgelsen nævner også, at de er motiveret for skærmbesøg, da det kan frigive tid til andre ældre, der har et større plejeb behov end dem selv.

Fagpersonalet introducerer de ældre til muligheden for skærmbesøg

Det er fagpersoner i ældreplejen, der står for at introducere de ældre til skærmbesøg. På baggrund af en faglig vurdering af, om den ældre vil have gavn af skærm, præsenteres den ældre for muligheden for at modtage skærmbesøg. Størstedelen af befolkningen er bekymret for, at velfærdsteknologi på ældreområdet indføres af hensyn til kommunens økonomi frem for den enkelte ældres behov (76 %)¹. De fleste ældre i denne undersøgelse oplever imidlertid, at skærmbesøget er et tilbud, hvor de har valgfrihed til at takke nej, hvis de ikke føler sig trygge ved løsningen. De føler sig således inddraget i beslutningen.

De ældre oplever at få en god introduktion – for nogle tager det tid at beslutte sig

Selve introduktionen til skærmbesøg beskriver både de ældre og fagpersoner som meget ukompliceret og som en god oplevelse. Fagpersoner understreger, at det er vigtigt, at introduktionen til skærmen foretages af en person, som den ældre er tryk ved, da det gør introduktionen nemmere. Nogle ældre tager hurtigt imod tilbuddet om skærmbesøg, mens andre har brug for at blive introduceret af flere omgange.

Jeg blev ikke tvunget til det, men han [fagperson] argumenterede meget for skærmen. Han var skide sød. Han sagde, vi slipper dig ikke, før det fungerer. Jeg skal nok komme og sætte dig ind i det. Jeg skal nok være med den første gang. Så det var en meget nem overgang faktisk.
- Leif, 84 år

Jeg var lidt skeptisk til at begynde med [...]. Jeg tænkte, at det bliver noget koldt noget. Så troede jeg også, at det hele tiden var forskellige personer. Men nu glæder jeg mig til at [navn på plejer] ringer.
- Kirsten, 75 år

Nogle kan godt være lidt skeptiske i starten, men de bliver trygge, når de kan se, at vi er trygge, og det er vigtigt at borgerne er trygge i det. De bliver trygge i, at vi fortæller dem, at hvis de ikke tager opkaldet, så kommer vi fysisk ud til dem.
- Fagperson A

Første gang de kom med skærmen, var jeg lidt nervøs, fordi jeg har ingen computer, og det har jeg aldrig haft. Jeg har prøvet på at lære det, men det siger mig intet. Men nu går det fint med skærmen og det tager kun et øjeblik.
- Kjeld, 78 år

Ja, jeg tror selv, at de fandt på det. Jeg tror ikke, de fik mig til at bestemme. Altså ja, jeg sagde bare det er fint på den måde. Fordi de ringer til mig i løbet af tre eller fem minutter, så har de jo ekstra tid til at besøge nogle andre.
- Poul, 58 år

Før havde de nogle frygtelige tidsmål. De kom en time for tidligt eller en time for sent. Det var virkelig irriterende. Man kunne nærmest ikke lave noget. Jeg kunne ikke tillade mig at planlægge noget, for jeg vidste aldrig, hvornår de kom.
- Finn, 86 år

1: Epinion for Ældre Sagen (2024): "Undersøgelse om befolkningens holdninger til velfærdsteknologi i den kommunale ældrepleje", s. 4.

Nogle ældre oplever, at skærmbesøg ikke er frivilligt, men tjener som en tvungen spareøvelse for kommunen

Nogle ældre oplever ikke skærmbesøg som et frivilligt tilbud

Til trods for at størstedelen af de ældre i undersøgelsen oplever skærmbesøg som et frivilligt tilbud, er der også ældre, der oplever, at de er blevet det påtvunget. Oplevelsen understøttes af enkelte fagpersoner, der beskriver, at skærmbesøg ikke altid er frivilligt for den ældre men derimod en kommunal beslutning. Nogle ældre oplever således, at skærmbesøgene er implementeret uden mulighed for at takke nej, og nogle opfatter skærmbesøgene som en del af en kommunal spareøvelse, der ikke gavner de ældre.

Nogle ældre frygter, at skærmbesøg er upersonlige og teknologisk svære at tilgå

De ældre, der føler sig pålagt skærmbesøg, beskriver, at de frygter, at besøgene bliver mere kølige og upersonlige over skærmen. Andre ældre er bekymrede for, at manglende teknologiske færdigheder bliver et problem, eller at de vil møde mange fremmede mennesker på skærmen og dermed miste fortroligheden med personalet.

Fortrolighed med skærmen giver tilfredshed – nogle ældre savner dog fysiske besøg

Trods en oplevelse af initial ufrivillighed, er det fagpersonalets oplevelse, at mange af de ældre som pålægges skærmbesøg, bliver glade for skærmbesøgene, efter de er blevet fortrolige med skærmen. De ældre beskriver, at de får en god relation til fagpersonalet over skærmen, og at nervøsiteten i forhold til det tekniske aftager. Nogle savner dog fysiske besøg, mens nogle få ældre helst vil gå helt tilbage til fysiske besøg, fordi de savner personlig kontakt og føler sig mere ensomme, efter de er overgået til skærmbesøg.

“

Der er nogle borgere, der ikke er glade for teknologien i starten, men så bliver de gladere og gladere for den, når de vænner sig til det. Den ældre generation, der ikke er vant til IT, kan godt have lidt modstand i starten, men den yngre generation har det ikke så meget. De er mere vant til teknologi.

- Fagperson B

”

“

Jeg fik at vide, at det var for at spare penge. Så var de fri for at komme herop og spille en halv time på mig. Så fik jeg skærmen, desværre. Det var udelukkende for at spare penge og for at det skulle være nemmere for personalet også.

- Åge, 63 år

”

“

Jeg tænkte bare, at det var en anden måde at skære ned på. Min ældste datter, som er SOSU-assistent, sagde, at det var pjat. Så jeg var sgu ikke sikker på, hvad jeg egentlig syntes i starten. Jeg var ikke helt overbevist om, at skærmen var en god idé. Men i dag har jeg det fint med det.

- Erik, 73 år .

”

“

Nej, det er ikke valgfrit, det er en vurderingssag fra de medarbejdere, der kender borgerne bedst. Hvis borgeren kan, får han/hun en skærm. Selvfølgelig er der en prøveperiode. Det er jo ikke sådan, at vi kommer ud og smækker en skærm op og siger: "Værsgo, nu klarer du den."

- Fagperson C

”

Pårørende til ældre er ofte skeptiske ved tanken om skærmbesøg, og det kan påvirke de ældres opfattelse

Ældres pårørende er ofte de mest skeptiske ved introduktionen af skærmbesøg

Når fagpersonerne skal introducere skærmbesøg til ældre, oplever de ofte, at den største skepsis og modstand kommer fra de ældres pårørende. Pårørende er ofte bekymrede for, om kvaliteten af plejen og de ældres trivsel kan opretholdes, når fysiske besøg erstattes af skærmbesøg. For at afdække pårørendes perspektiver på skærmbesøg, suppleres indsigterne fra de tre pårørendeinterview i undersøgelsen med indsigter fra hhv. fagpersoner og koordinatore, som gennem deres arbejde har stor viden om pårørendeperspektiver.

Pårørende frygter, at skærmbesøg kan medføre ensomhed

De pårørende er nervøse for, at de ældre bliver mere ensomme, når de 'mister' fysiske besøg og menneskelig kontakt i hjemmet. Denne bekymring deler pårørende med 87% af befolkningen, der er bekymrede for, at velfærdsteknologi på ældreområdet betyder, at ældre bliver mere ensomme, når de får færre besøg af kommunens personale¹.

Pårørende er bekymrede for manglende indblik i hjemmets tilstand og trivsel

Pårørende er bekymrede for, om personalet ser de ældres hjem og de tegn, der her kan være på mistrivsel. *Lugter der? Er der uregelmæssigheder, der giver anledning til bekymring?* Pårørende er også bekymrede for, om de ældre deler, hvordan de reelt har det eller er ærlige over for personalet - fx om de har taget medicin eller oplyst det korrekte antal kilo på badevægten. Pårørende frygter, at 'distancen' over skærmen kan medføre, at personalet mister fornemmelsen for de ældres trivsel.

Pårørendes bekymringer har stor betydning for de ældres valg

Fagpersonerne oplever, at de pårørendes bekymringer har stor betydning for, om de ældre vælger at takke ja eller nej til skærmbesøg. Koordinatorer og fagpersoner er derfor opmærksomme på, at det er vigtigt at inddrage og informere de pårørende om skærmbesøgene, så de føler sig trygge ved, at deres nærtstående modtager dem.

“

Jeg havde det jo rigtig fint med, at hun faktisk havde menneskelig kontakt hver dag [...], og at hun lige snakkede med nogen. Hun er ikke den mest ekstroverte type. Jeg synes, at det er det store minus [ved skærmbesøg], at den menneskelige kontakt forsvinder.

- Pårørende A

“

Det med skærm er, at man ikke kan se alt kropssprog. Så jeg kan godt være bekymret for min mor. Det bliver lidt en sovepude for sådan en type person som hende. Slynger hun bare det samme ud som sidste gang. Er der ærlighed nok?

- Pårørende A

”

”

“

Min følelse omkring skærmen er god, men jeg har også en følelse af, at der godt kunne komme nogle flere i hjemmet. Jeg kan ikke garantere, om han er i tøjet. De ser kun hans ansigt. De ser ikke, om der ligger en død kat på gulvet. Der kan jo være sket noget, han ikke fortæller om, fordi han ikke kan. Jeg kunne godt tænke mig, der kom nogle i hjemmet.

- Pårørende B

“

Pårørende kan være skeptiske i starten. De ville gerne have, vi kommer og mærker rummet og så videre.

- Koordinator A

”

”

1: Epinion for Ældre Sagen (2024): "Undersøgelse om befolkningens holdninger til velfærdsteknologi i den kommunale ældrepleje", s. 28.

Ældre, der takker nej til skærmbesøg, mangler ofte overskuddet til at håndtere den forandring, som skærmbesøg udgør og er ofte mindre teknologivante

Nogle ældre takker af forskellige årsager nej til skærmbesøg

Kun to ældre i undersøgelsen har takket nej til skærmbesøg. For at afdække typiske årsager til at takke nej til skærmbesøg, suppleres indsigterne fra de to ældreinterview med indsigter fra henholdsvis fagpersoner og koordinatore, som begge peger på centrale årsager til, at ældre takker nej til skærm.

Ældre, der er teknologisk uvante eller utrygge, ønsker ikke skærmbesøg

En udbredt årsag til at takke nej til skærmbesøg er generel utryghed ved teknologi. Nogle ældre – typisk ældre med begrænset teknologisk erfaring – er fx bange for at blive overvåget gennem skærmen og er generelt utrygge ved tanken om skærmbesøg. Derudover er der ældre, som oplever, at de er 'blevet for gamle' til ny teknologi. De har fx ikke overskud til forandringen eller frygter, at de ikke kan vænne sig til skærmbesøg.

Fysiske besøg kan være vigtige for ældres trivsel

Der er også ældre, der takker nej til skærmbesøg, fordi de ikke ønsker at miste de fysiske besøg og foretrækker, at der kommer mennesker i deres hjem. Disse ældre har ofte et større behov for fysisk kontakt med fagpersonalet, da de har et begrænset socialt netværk eller har svært ved at komme ud af deres hjem - derfor betyder det fysiske besøg meget for dem og deres sociale trivsel.

Skærmbesøg fungerer ikke for alle – nogle prøver det af og siger efterfølgende fra

Endelig er der ældre, der har prøvet skærmbesøg i en kort periode, men hvor de selv og fagpersonalet har erfaret, at det ikke fungerer for dem. Det kan være fordi, at den ældre ikke hører opkaldet, slukker for skærmen eller bor et sted med for dårlig netværksdækning til at skærmbesøgene kan gennemføres. Derudover kan det skyldes, at den ældres behov ændrer karakter, og eksempelvis bliver mere fysisk krævende, hvorfor skærmbesøg ikke længere er tilstrækkelige i den pågældende situation.



Årsager til at ældre takker nej til skærm - oplevet af fagpersoner

Den ældre:

1. Har ikke mod på eller overskud til forandringen
2. Har begrænset erfaring med teknologi
3. Er utryg eller bekymret ved teknologi
4. Mangler viden om, hvad skærmbesøg er og kan
5. Har stor tilfredshed med fysiske besøg
6. Har et stort fysisk plejebestov



Jeg har takket nej til skærmbesøg, fordi jeg bruger jo ikke de skærme. Det gør jeg ikke, og jeg kan ikke finde ud af det. Jeg er sgu for gammeldags til det pjat der.

- Carsten, 79 år



Mange takker nej, fordi de ikke ved, hvad skærmbesøg er. Nogle takker nej, fordi de føler det som overvågning, eller fordi teknikken ikke har været så god. I starten var der bøvvl med teknikken. Det var ustabil, det gjorde det usikkert for borgerne. Der er perioder, hvor det ikke har kørt så godt, og så bliver borgerne usikre. Og så har vi nogle, der bare foretrækker fysiske besøg.

- Fagperson D



4. Brugervenlighed og brug af skærmbesøg

I dette kapitel afdækkes de ældres oplevelser med at bruge skærm, herunder deres opfattelse af brugervenligheden ved skærmbesøg.



Brugervenlighed og brug af skærmbesøg

- Delkonklusion 1: Fagpersonalet er gode til at hjælpe de ældre i undersøgelsen i gang med skærmbesøg, og mange af de ældre oplever ikke det tekniske set-up som en udfordring.
- Delkonklusion 2: De ældre i undersøgelsen finder generelt skærmbesøg brugervenlige og nemme at tilgå, men teknologisk fortrolighed hos ældre er afgørende for, at skærmbesøgene fungerer godt.
- Delkonklusion 3: Tekniske problemer kan være svære for nogle ældre at håndtere og skaber utryghed.

Fagpersonalet hjælper de ældre godt i gang med skærmbesøgene, og mange ældre oplever, at det er problemfrit rent teknisk at overgå til skærm

Ældreplejen sikrer en grundig oplæring hos de ældre

Langt de fleste ældre i undersøgelsen oplever, at det rent teknisk er problemfrit at modtage skærmbesøg. De ældre beskriver, at fagpersonalet hjælper dem godt i gang med at bruge skærmen fx ved at demonstrere testopkald og sørge for den tekniske opsætning. Det er ofte fagpersonalet, der hjælper med at sætte skærmen op, finde den rette placering af skærmen i hjemmet og vise den ældre, hvordan den benyttes. De ældre oplever generelt set, at introduktionen til skærmbesøg er god. De beskriver, at de har fået en god oplæring, og at der er god teknisk support ved behov.

Fagpersonalets indstilling til skærmbesøg har betydning for de ældres oplevelse

Kommunerne har forskellige fremgangsmåder til implementering af skærmbesøg hos de ældre, men på tværs af kommunerne påpeges det, at fagpersonernes egen oplevelse af og indstilling til skærmbesøg påvirker de ældres opfattelse og villighed til at overgå til skærmbesøg. Flere koordinators peger i den forbindelse på, at det derfor er vigtigt, at fagpersonerne er trygge og positive omkring skærmbesøg, hvis de skal hjælpe en ældre med at overgå til skærmbesøg.

Brugervenlighed er et fokuspunkt for kommunernes udviklingsarbejde

Kommunerne arbejder kontinuerligt på at forbedre skærmbesøgene fx ved at teste og udvikle teknologier, der er bedre for ældre. De forsøger løbende at styrke brugervenligheden og fagpersonalets tilgang til at gennemføre skærmbesøg. Nogle kommuner har et fast udviklingsteam, der løbende arbejder på at forbedre skærmbesøgene, så de møder ældres behov og ønsker.

“

Introduktionen til og oplæringen i skærmen var fin. Vi testede skærmen inden fagpersonen gik igen, hvor min far selv fik lov til at tage den, når de ringede med det her videoopkald. Så han fik ligesom lov til at prøve skærmbesøget.

- Pårørende C

”

“

Det var en sød sygeplejerske, der introducerede mig til skærmen. Han fortalte, de ville komme med den og grundigt lære mig at bruge den. Jeg sagde, at det kunne jeg ikke finde ud af – og jeg troede, det ville være et helvede. Men det var kun, indtil de satte den til – så dukkede der jo et billede af plejeren op, og så sad vi og snakkede på den måde.

- Leif, 84 år

”

“

Vi har brugt meget krudt på at finde den rigtige skærmløsning og det rette set-up. Vi har et velfærdsteknologisk plejeteam, dem der varetager skærmbesøg. Vi tester og udvikler teknologier.

- Koordinator B

”

“

De kom og satte den op, og så fandt de ud af, hvor de syntes, den skulle stå, men jeg fortalte dem, hvor den skulle stå, for det skulle hænge sammen med, hvor jeg normalt sidder.

- Erik, 73 år

”

Skærmbesøgene opleves generelt som nemme at tilgå og brugervenlige, dog er teknologisk fortrolighed hos ældre en forudsætning for velfungerende skærmbesøg

Skærmen er nem at bruge og er placeret, så den er lettilgængelig

Alle ældre i undersøgelsen, der modtager skærmbesøg, har oplevet skærmen som brugervenlig fra starten af. Skærmen er ofte installeret på en central, fast placering i de ældres hjem fx i køkkenet, soveværelset eller stuen, hvor den ældre opholder sig og har nem adgang til skærmen. Ved skærmens placering er der typisk medicinæsker, vandglas, kaffekrus og papir med noter, telefonnumre til teknisk support eller fagpersonale, samt andre teknologier som den ældres mobiltelefon, private tablet/bærbar, computer eller fjernbetjening. Selvom skærmene er mobile, er de ofte tilsluttet strøm, hvilket betyder, at skærmbesøgene som regel foregår fra samme placering i hjemmet. Her sidder den ældre behageligt under opkaldet – fx i en sofa, ved spisebordet eller på en god stol i køkkenet. Det er ikke et krav fra ældreplejens side, at skærmene har en fast placering i hjemmet, men for flere ældre er det en tryghed, at skærmen er tilsluttet strøm.

De ældre udviser generelt stor fortrolighed med skærmteknologien

De ældre i undersøgelsen fremstår rolige og trygge, når de viser deres skærme frem: De peger på de forskellige knapper på skærmen og forklarer, hvor man skruer op og ned for lyden, hvordan man accepterer indgående opkald fra ældreplejen, eller hvor på skærmen, man kan se både fagpersonalet og sig selv under skærmbesøget: "*De kan se mig, og jeg kan se dem*". De ældre beskriver, at skærmene er nemme at bruge, og at det minder om at tage telefonen, når skærmen ringer. Mange af de ældre i undersøgelsen, der har takket ja til skærmbesøg, bruger også andre teknologier som mobiltelefoner, computere, iPads og fjernsyn og er generelt fortrolige med 'simpel' teknologi. Dette har sandsynligvis en afgørende betydning for deres åbenhed over for og følelse af hurtigt at blive fortrolige med skærmbesøgene.

“

Ja, så skal jeg bare trykke på den grønne knap der, og så kobler den selv på, ja. Men jeg skulle da lige lære det.

- Poul, 58 år

”

“

Skærmen fungerer godt. Der bliver ringet. Så har jeg sat stolen herhenne, og så sidder jeg her. De kan så se mig derinde. Jeg kan se dem, fordi vi snakker i billedet samtidig. Så snakker vi frem og tilbage. Så tager jeg mine piller. Jeg har én pille, jeg selv er ansvarlig for. Så siger de: "Har du taget den, du skulle tage?" "Ja, ja, den er taget." "Fint." Og så kører vi videre.

- Finn, 86 år

”

“

Ja, det var ligesom at tage en telefon. Du hører den, ding, ding, går derud, og så ser du, at skærmen er tændt. Så trykker jeg på den røde plet midt i det grønne, og så sætter jeg mig ned.

- Inge, 84 år

”

“

Det er på skærm, fordi jeg synes det er nemt. Den ringer bare op, og man skal bare trykke på den. Og så det, at man lige ser dem, så man får øjne på dem, man taler med. Jeg havde glemt at sætte strøm til den engang, men så ringer de bare på telefonen.

- Else, 60 år

”

Tekniske problemer med skærmteknologien kan give udfordringer og skabe utryghed for nogle ældre

Oplevelser med tekniske udfordringer kan skabe utryghed

Generelt er der en opfattelse blandt de ældre i undersøgelsen af, at personalet hurtigt og effektivt hjælper med tekniske udfordringer, og tekniske problemer fylder derfor minimalt i deres oplevelser med skærmen. For nogle ældre kræver det en vis tilvænning at overgå til skærmbesøg, og det kan tage tid for dem at blive fortrolige med skærmen og det tekniske setup. Disse ældre er mere sårbare over for tekniske problemer, der kan skabe tvivl og utryghed. Andre ældre er afhængige af at modtage pleje i bestemte tidsrum, og for dem kan tekniske udfordringer ligeledes skabe en stor utryghed.

Typiske tekniske udfordringer er software-opdateringer og dårlig forbindelse

Når de ældre i undersøgelsen oplever tekniske udfordringer med skærmene, handler det ofte om nye softwareopdateringer eller dårlig netværksforbindelse. Dårlig netværksforbindelse kan forhindre ældre i at modtage skærmbesøg. Hvis forbindelsen er nede, beskriver de ældre, at de typisk bliver ringet op på deres mobiltelefon og modtager hjælpen derigennem. Mens nogle ældre finder det i orden, at skærmbesøget bliver konverteret til et telefonopkald, er andre mere utrygge ved denne løsning, fordi de bliver nervøse over, hvem der ringer dem op, bl.a. fordi personalet kan ringe med hemmeligt nummer.

Kommunerne sikrer adgang til hjælp, når der opstår tekniske problemer

Kommunerne har ofte et fast team, der er ansvarligt for at løse de tekniske udfordringer i forbindelse med skærmbesøg. Fagpersonalet understreger, at hvis skærmen ikke virker, kontakter de den ældre via telefon eller kører ud til dem. Det er vigtigt for fagpersonalet, at de ældre er trygge ved denne løsning og ved, at de kan få den nødvendige hjælp, selv hvis der opstår tekniske problemer. At gøre de ældre trygge ved at de får hjælp, uanset tekniske problemer er et budskab, som fagpersoner gør en dyd ud af at fortælle de ældre, når de gerne vil have dem over på skærmbesøg.



Eksempler på tekniske udfordringer, som kan skabe utryghed:

1. Startvanskeligheder hos den ældre i forhold til det tekniske setup
2. Software-opdateringer
3. Dårlig netværksforbindelse
4. Lyden på opkaldet opleves som forstyrrende

“

Nogle gange så siger de, at skærmen ikke virker, og det kan jeg ikke forstå. Grunden til at jeg går meget op i det, er, at jeg skal have min medicin plus minus et kvarter. Så nytter det jo ikke en skid, de glemmer mig. Så har jeg sagt, hvis der ikke er kontakt på skærmen, så tag forhøved og ring til mig.

- Erik, 73 år

”

“

Altså, der har jo været nogle [udfordringer]. For eksempel når de ikke har internetforbindelse. Så kan de jo godt finde på at ringe på telefonen, og det er jeg ikke særlig tryk ved, for så ringer de jo med hemmeligt nummer.

- Vagn, 64 år

”

5. Skærmbesøgs betydning for plejens kvalitet

I dette kapitel afdækkes de ældres oplevelse af kvaliteten af plejen ved skærmbesøg, herunder hvordan skærmbesøgene møder deres behov. Samtidig afdækkes det, hvorfor skærmbesøg ikke kan stå alene for nogle ældre.



Plejens kvalitet

- Delkonklusion 1: Størstedelen af de ældre i undersøgelsen oplever, at skærmbesøg dækker deres plejebehov, og de føler sig både tilfredse og trygge ved dem.
- Delkonklusion 2: For nogle ældre kan skærmbesøg ikke stå alene men bør suppleres med fysiske besøg for at sikre tilstrækkelig kvalitet i plejen.
- Delkonklusion 3: Størstedelen af fagpersonerne i undersøgelsen oplever, at kvaliteten i ældreplejen kan opretholdes via skærmbesøg, men det kræver en særlig faglighed og uddannelse hos fagpersonalet.

Skærmbesøg opfylder de fleste ældres plejebehov, og mange ældre er tilfredse med kvaliteten af plejen

Skærmbesøgene møder ældres behov

De fleste ældre i undersøgelsen oplever, at skærmbesøgene opfylder deres behov for hjælp. De beskriver, hvordan fagpersonalet hjælper dem med en lang række forskellige opgaver, og der er således en udbredt tilfredshed med skærmbesøgene.

De ældre er tilfredse med kvaliteten af plejen via skærmbesøg

De ældre i undersøgelsen oplever generelt, at kvaliteten af hjælpen via skærmbesøg er tilfredsstillende, da de får den nødvendige hjælp til at løse de opgaver, som skærmbesøget er beregnet til fx medicin-, væske- eller tryghedsbesøg. De beskriver, at fagpersonerne effektivt via skærmen sikrer, at deres behov opfyldes gennem spørgsmål som: *"Har du husket at tage din medicin?"*, *"Er du klar til at komme i bad?"*, *"Hvordan har du det i dag?"* For de fleste ældre opleves skærmbesøg altså som hjælp af lige så høj kvalitet som ved fysiske besøg, fordi de ældre oplever, at skærmbesøget løser deres plejebehov. Om de ældre foretrækker fysisk ældrepleje frem for skærmbesøg, kan således ikke isoleres til kvaliteten af skærmbesøgene men skal ses i et bredere perspektiv, hvor faktorer som bl.a. den ældres præferencer for fysisk kontakt, tryghed ved at bruge teknologi og ensomhed har betydning for, om den ældre foretrækker et fysisk plejebesøg frem for skærmen.

Skærmbesøg anses som en god overgang til hjælp fra ældreplejen

Et par af de ældre, der indgår i undersøgelsen, har ikke modtaget hjælp fra ældreplejen, før de begyndte at modtage skærmbesøg. Blandt disse ældre er der en høj grad af tilfredshed med skærmbesøg, som opfattes som *en god overgang til det at modtage hjælp fra ældreplejen*, da skærmbesøg ikke opleves lige så 'invaderende' i de ældres liv som fysiske besøg. De ældre beskriver, at de er glade for den selvstændighed, skærmbesøg muliggør. Disse ældre har ikke mulighed for at vurdere forskellen i kvalitet på fysisk hjælp og skærmbesøg, men er glade for den hjælp de får.

“

De ringer og siger: "Har du husket din medicin?" Og så siger jeg, nej, men det er godt, du ringer.

- Erik, 73 år

“

Fordelen er bare, at det behøves ikke at være på et bestemt klokkeslæt. Bare cirka inden for en time. Og så kan man bare tage det stille og roligt. Og lave kaffe. Gå og nusle indtil den siger bim bim. Og der er ikke nogen ulemper her. Den står bare der.

- Kjeld, 78 år

”

”

“

Jeg synes slet ikke, at det går ud over kvaliteten af min hjælp. Det er dejligt at det er de fastansatte og det er dejligt at kunne se hinanden.

- Else, 60 år

“

De er søde og imødekommende og spørger, hvordan jeg har det og hvad jeg skal lave. De har styr på medicin og de er blevet bedre til at ringe på det rigtige tidspunkt.

- Finn, 86 år

”

”

For mange ældre er fysiske plejebesøg et vigtigt og nødvendigt supplement til skærmbesøg

For mange ældre kan skærmbesøget ikke stå alene

Selvom en stor del af de ældre i undersøgelsen oplever, at skærmbesøg opfylder deres plejebestand, er der for en del stadig et behov for og ønske om, at fysiske besøg også er en del af plejen. Flere ældre påpeger, at skærmbesøg ikke kan stå alene, men at den fysiske og menneskelige kontakt er en vigtig del af en god og værdig pleje. Nogle af disse ældre får fysiske besøg i deres hverdag som supplement til skærmbesøgene, men det gælder ikke alle. For disse ældre gælder det altså, at skærmbesøg ikke kan stå alene i at sikre en tilstrækkelig kvalitet i plejen, men udgør et godt supplement i dagligdagen.

Der er større tryghed forbundet med det fysiske besøg

Nogle af de ældre efterspørger flere fysiske besøg. De savner, at fagpersonalet kommer hjem til dem og ser til, hvordan de har det. De forbinder det fysiske besøg med en højere grad af tryghed, som de ikke nødvendigvis får stillet ved skærmbesøgene. Det skyldes bl.a. en bekymring for, at fagpersonalet ikke får et fyldestgørende indblik i, hvordan de ældre reelt har det, når de alene 'mødes' via en skærm. Derudover har nogle ældre sværere ved at udtrykke deres behov ved skærmbesøg end ved fysiske besøg (se fx citat på s. 34).

Fysiske besøg egner sig bedst til at indlede nye relationer

Flere ældre i undersøgelsen påpeger, at de oplever, at det er nemmere at indlede en ny relation, når man er fysisk sammen end over skærm. For at øge trygheden ved skærmbesøgene foreslår de derfor, at man mødes fysisk med nye plejere, så man kan give hinanden hånden, se hinanden i øjnene og opleve, at man har fået en ordentlig introduktion. Dette kan styrke ældres oplevelse af tilknytning og tryghed ved fagpersonalet.

Skærmbesøg kan potentielt sikre flere ressourcer til andre

Når de ældre spørges til skærmbesøgenes kvalitet, fortæller de, at det er en smart løsning til deres behov, som også sparer hjemmeplejen tid. Det ser de som en værdi i sig selv, fordi denne frivillige tid kan komme andre ældre, som har det værre, til gode.

“

Jeg savner, at der kommer en sygeplejerske i mit hjem. Det er det jo det rent menneskelige. Vi kan jo godt blive skærmdyr på en eller anden måde, og det bliver jeg aldrig.

- Leif, 84 år

“

Jeg ved ikke, om der er nogle deciderede fordele ved at have skærmen. Når man snakker med en levende person, og fortæller om ens problemer og sådan nogle ting, så vil man gerne mærke, at der er en forståelse. Det kan man ikke mærke med skærmen. Det synes jeg i hvert fald ikke.

- Åge, 63 år

”

”

“

En gang imellem vil jeg gerne have fysisk besøg. Specielt når der kommer nye medarbejdere, det synes jeg, det giver mening, så lige komme over og sige goddag.

- Vagn, 64 år

“

Hvis man skulle se, hvordan jeg havde det, så skal man stikke hovedet ind. Hvis de kommer en gang om dagen, der om morgenen, så er det rigeligt, fordi så mange gæster vil jeg heller ikke have, der bare kommer ind. Men at der er nogen der ser, at jeg ikke ligger der og er død. Det vil jo være rart, at det bliver opdaget.

- Erik, 73 år

”

”

De fleste fagpersoner oplever, at kvaliteten kan opretholdes via skærm, men det kræver en særlig faglighed hos fagpersonalet

Kvaliteten af ældreplejen kan, ifølge fagpersoner, opretholdes via skærmbesøg

Størstedelen af fagpersonerne i undersøgelsen oplever, at kvaliteten i plejen kan opretholdes via skærmbesøg. Det kræver dog, at skærmbesøgene alene anvendes til at løse opgaver egnet til skærm og at fagpersonerne har en god dialog med den ældre for at sikre den ældres trivsel og behov via skærm. Derudover beskriver fagpersonalet, at det er vigtigt, at de er opmærksomme på trivselstegn hos de ældre under skærmbesøget – er personen fx barberet? Ser han/hun dårlig ud? Hvis fagpersonerne kommer i tvivl om den ældres almene velbefindende under et skærmbesøg, vælger de som oftest at køre ud til den ældre for at følge op med et fysisk besøg. Kvaliteten af den samlede pleje kan derfor kun opretholdes, hvis skærmbesøg kan suppleres med fysiske besøg i de tilfælde, hvor fagpersonalet er i tvivl om den ældres trivsel.

Kvalitet i skærmbesøg kræver særlig faglighed fra personalet

Nogle fagpersoner finder det udfordrende at sikre høj kvalitet i plejen ved skærmbesøg. Det skyldes særligt, at det gennem skærmbesøgene ikke er muligt at se, hvad der er uden for skærmbilledet og dermed den ældres omgivelser samt at kunne lugte den ældres hjem. Blandt fagpersonalet er der således en bred anerkendelse af, at det kræver en særlig faglighed at sikre høj kvalitet i skærmbesøg for at kunne lave en ordentlig vurdering af den ældres situation. Det kræver bl.a. gode kommunikative evner at stille de rette spørgsmål for at kunne vurdere, om den ældre har et udtalt behov, som de forsøger at værne om, og som fagpersonerne bedre ville kunne opdage på et hjemmebesøg (fx dårlig hygiejne, rengøring mv.). Fagpersonerne i undersøgelsen argumenterer derfor for vigtigheden af uddannelse i skærmbesøg.

“

Jeg synes, det kan være lidt sværere at opretholde kvaliteten i plejen via skærm. "Har borgeren været i bad? Har han tabt sig?". Jeg har nogle tanker i mit baghoved, og sommetider kan det være, at skærmbesøget skal suppleres med fysiske besøg i en periode.

- Fagperson E

”

Jeg synes ikke at kvaliteten er dårligere. Skærmbesøgene kvalitetssikres lige såvel som de fysiske besøg hos borgerne. Skærmbesøgene kræver, at vi er opmærksomme på ændringer hos borgeren – og er vi i tvivl, laver vi et fysisk besøg. Vi må ikke tabe borgere på gulvet.

- Koordinator A

”

”

“

Skærløsninger giver besparelser på store dele, men det er faktisk også et løft af kvaliteten, fordi man er mere nærværende. Det er både borgerne, og medarbejderne der er meget mere til stede i det møde, de har, når de sidder og har hinanden i en samtale på en skærm.

- Fagperson D

“

Mit arbejde handler om udvikling af skærmbesøg: Hvordan kan vi bruge det mere og bedre? Meget kvalitetssikring, herunder at sikre, at vi bruger det, som vi skal, og at det er etisk korrekt. Jeg er meget ude blandt medarbejderne i forhold til at finde ud af, hvad der fungerer i praksis.

- Koordinator B

”

”

6. Skærmbesøgs betydning for ældres relation til fagpersonale

I dette kapitel afdækkes skærmbesøgenes betydning for relationen mellem de ældre og fagpersonalet i ældreplejen, herunder hvilke fordele og ulemper de ældre og fagpersonalet oplever ved skærmbesøg i den sammenhæng.



Relation til fagpersoner

- Delkonklusion 1: Mange ældre i undersøgelsen oplever en tættere relation til fagpersonerne på skærmen, end de gør ved fysiske besøg, fordi det oftere er de samme fagpersoner, de taler med over skærmen, end når de får fysisk besøg.
- Delkonklusion 2: For nogle ældre føles skærmbesøget mere upersonligt end det fysiske møde, hvilket udgør en barriere for at åbne op om trivsels- og helbredsudfordringer.
- Delkonklusion 3: Fagpersonerne i undersøgelsen oplever, at skærmbesøg kan skabe mere nærvær for ældre sammenlignet med fysiske besøg, da der er færre forstyrrelser under skærmbesøg.

Mange ældre oplever en større kontinuitet og en tættere relation til fagpersonerne på skærmen end ved fysiske besøg, da det oftere er de samme fagpersoner, de taler med

Flere ældre oplever at have en tæt relation til fagpersonerne på skærmen

Flere af kommunerne har et fast team, der afvikler skærmbesøg. Det betyder, at ældre i disse kommuner møder den samme fagperson, når de modtager skærmbesøg. Mange ældre i undersøgelsen fremhæver selv, at de værdsætter dette. De oplever en langt større kontinuitet i, hvilket fagpersonale de møder ved skærmbesøg end ved de fysiske besøg, hvilket muliggør, at de ældre kan opbygge en god og tæt relation til fagpersonalet over skærmen. Kontinuiteten fremhæves af flere af de ældre i undersøgelsen, som en af de største fordele ved skærmbesøg. For de pårørende i undersøgelsen er der ligeledes en tryghed i, at der er kontinuitet i, hvem der varetager plejen for den ældre.

Relationsopbygning er vigtig for gensidig tillid og plejens kvalitet

Fagpersonalet i undersøgelsen understreger, at relationsopbygning ikke blot er vigtig for den ældres trivsel, men også for kvaliteten af plejen. En stærk relation skaber et trygt og fortroligt rum, hvor de ældre føler sig set, taget alvorligt og dermed kan få den rette pleje. Ved skærmbesøg bliver den tætte relation endnu vigtigere end ved fysiske besøg, da det kræver fortrolighed og ærlighed fra den ældre for at sikre den nødvendige hjælp. For at styrke relationen har flere fagpersoner i undersøgelsen besøgt de ældre fysisk, enten for at hilse på eller assistere med fysiske plejebenhov. Uanset om dette har fundet sted, oplever både fagpersonalet og ældre, at en tæt relation kan opbygges via skærm.

Uformel snak er vigtig

Flere ældre i undersøgelsen fortæller, at der ved skærmbesøgene også er tid og mulighed for at snakke om andre ting end den konkrete pleje, fx spørger fagpersonalet ind til, hvordan det går med deres børn, eller hvad de har lavet i løbet af dagen. Det opbygger relationen mellem den ældre og fagpersonen, at der er tid til at snakke, og det værdsættes i høj grad af de ældre.

“

Jeg har et fantastisk forhold til mange af dem fra hjemmeplejen. Der er mange af dem, jeg holder rigtig meget af.

- Vagn, 64 år

”

Det er det samme personale, der er tilknyttet de samme borgere. Når vi er på arbejde, har vi den samme plan, så de begynder jo at kende os rigtig godt.

– Fagperson E

”

“

Jeg synes faktisk, det er mere betryggende. Og det er fordi, at jeg har fået, jeg tør godt at sige venskab, at vi er blevet så fortrolige med hinanden, [navn på plejer] og jeg.

- Kirsten, 75 år

“

Ja, de er sgu søde. De siger altid godmorgen og ”hvordan har du det i dag?” Hvis jeg ikke har det så godt, så tilbyder de altid at ringe til mig senere.

- Kjeld, 78 år

”

“

Hun har i hvert fald snakket om, at det jo er den samme, der foretager skærmbesøgene. Og at det giver en tryghed. Også fordi, at plejeren jo også fortæller lidt om hans liv. [...] Hun er altid glad, når de har snakket sammen.

- Pårørende A

“

Ja, altså faktisk så melder mange ind, at der er en tættere kontakt til hinanden over skærmen.

- Fagperson G

”

Skærmbesøg kan føles upersonlige for nogle ældre, og dette kan blive en barriere for at tale om trivsels- og helbredsudfordringer

Nogle ældre finder skærmbesøgene upersonlige

Selvom flere ældre i undersøgelsen oplever en tæt relation til personalet via skærm, oplever nogle ældre skærmbesøgene som upersonlige, og de har derfor svært ved at tale om fx trivsels- eller helbredsudfordringer, når de ikke er i fysisk kontakt med personalet.

Skiftende personale udfordrer tryk relation

Udfordringen med at tale om trivsels- og helbredsudfordringer er særligt gældende for ældre, der ikke har en fast kontaktperson i ældreplejen, som de møder kontinuerligt via skærmbesøg. Disse ældre møder forskellige fagpersoner fra ældreplejen og oplever, at det er svært at danne en relation, hvor de føler sig trygge i at dele, hvordan de reelt har det. Derfor vurderer de, at de i nogle tilfælde ikke vil dele de samme overvejelser eller bekymringer med fagpersonalet, som tilfældet ville være ved et fysisk besøg.

Skærmbesøg kan opleves som 'koldt'

Oplevelsen af upersonlige skærmbesøg kan forstærkes, hvis ældre oplever, at skærmbesøgene er fortravlede, og at der kun er tid til den konkrete hjælp. Det kan fx være, hvis den ældre skal tage sin medicin, og fagpersonalet slutter samtalen, når dette er gjort, uden at den ældre kan fortælle om andre ting, som fylder. Dette kan opleves som upersonligt og koldt. Der er dog kun få ældre i undersøgelsen, der har haft sådanne oplevelser.

Der er forskel på ældres tryghed ved skærmbesøg

Nogle ældre oplever, at det er nemmere at 'mærke' fagpersonen og tale om eventuelle udfordringer eller bekymringer ved fysiske besøg. Andre ældre har ikke samme oplevelse, da de finder skærmbesøg lige så givende som fysiske besøg. For at sikre at skærmbesøg føles trygge for alle, er det derfor vigtigt, at kommunerne tager højde for den enkelte ældres behov og tryghed – for eksempel ved at supplere skærmbesøg med fysiske besøg efter behov.



“

Mine tanker er, at jeg gerne vil have, at det kører på den samme gamle måde [fysisk besøg], men det kan man jo ikke. Og så må man jo lære at bruge den teknologi, der sidder foran en.

- Leif, 84 år

”

“

Jeg har oplevet mange gange, så siger de bare, jamen, "[Navn] har taget sin medicin, okay farvel". Jeg får ikke sagt, hvis der er ting, der går mig lidt på.

- Vagn, 64 år

”

Fagpersoner oplever, at skærmene kan give mere nærvær til de ældre, fordi der er en større ro i forbindelse med skærmbesøg

Skærmbesøg kan sikre større nærvær hos fagpersonalet

Fagpersonerne i undersøgelsen beskriver, at de er mere nærværende under skærmbesøg end ved fysiske besøg. Der er mere tid til at snakke sammen, da man ikke skal ind og ud ad døren, og det gør det ligeledes lettere at opbygge en relation. Den positive oplevelse af skærmbesøg kan derfor ses i relation til, at flere fagpersoner og ældre oplever, at fysiske besøg ofte er fortravlede og mindre nærværende.

Skærmbesøg betyder ofte færre forstyrrelser i samtalen

Flere af fagpersonerne beskriver, hvordan der er færre forstyrrelser forbundet med et skærmbesøg end ved fysiske besøg. Når de ringer op til skærmbesøget, oplever de at være til stede i den fælles samtale med den ældre. Så tager de fx ikke deres telefon eller ordner noget hjemme hos den ældre, som de ville gøre, hvis de var fysisk til stede. Fagpersonalet beskriver, at skærmbesøgene bidrager til en større ro og mere nærvær i samtalen til at snakke åbent om, hvad der går den ældre på eller andre ting i den ældres liv og hverdag.

Fremgangsmåden ved skærmbesøg tilpasses løbende erfaringer

En koordinator fortæller, hvordan de i en kommune har lavet en undersøgelse af, hvordan ældre foretrækker, at skærmbesøgene bliver afviklet. Ældreplejen havde en hypotese om, at det var vigtigt for de ældre, at det så hjemligt ud, der hvor fagpersonalet sad og foretog opkaldet. Derfor havde ældreplejen sørget for, at skærmbesøg blev afviklet i lokaler med stueplanter og en 'hjemlig' baggrund. Den interne undersøgelse viste dog, at dette ikke havde stor betydning for de ældre. Derimod var det vigtigste for de ældres oplevelse af ro og nærvær, at fagpersonalet holder øjenkontakt og fx undgår at kigge ned eller på deres computer under samtalen. Som resultat af dette har fagpersonalet i kommunen besluttet, at de vil tilstræbe ikke at skrive notater eller journalisere under skærmbesøg men efter, da det kan forstyrre de ældres oplevelse af nærvær.

“

Jeg kan se, at det er en fordel for ældre, der ikke har lyst til at have alle de her forskellige mennesker inde i sit hjem. Hvis man kan klare sig selv, så er det jo det, også de fleste mennesker vil.

- Fagperson E

”

“

Det opleves jo egentlig som meget mere nærværende, fordi medarbejderne bliver ikke forstyrret af telefoner eller noget. [...] Nu sidder jeg og snakker med dig, så tager jeg jo heller ikke lige en telefon midt i det hele. Nu er vi ligesom connected.

- Koordinator C

”

“

Vi tager ud til borgerne og snakker med dem løbende for at blive klogere på, hvad der er behov for og hvordan vi kan løse det [ældre der har svært ved skærmløsninger].

- Koordinator D

”

“

Jeg oplever et større nærvær og fokus på opgaven fremfor at man suser ind og ud af hjemmet med jakken af og på og bliver forstyrret af alt muligt andet.

- Koordinator E

”

7. Skærmbesøgs betydning for ældres hverdagsliv

I dette kapitel fremlægges skærmbesøgenes betydning for de ældres hverdagsliv, herunder hvilke fordele og ulemper de ældre oplever ved skærmbesøg sammenlignet med fysiske besøg.



Ældres hverdagsliv

- Delkonklusion 1: Flere ældre i undersøgelsen oplever en øget fleksibilitet og frihed ved skærmbesøg, sammenlignet med fysiske plejebesøg, særligt fordi tidspunktet for skærmbesøg ofte er fastlagt og mere forudsigeligt end fysiske besøg.
- Delkonklusion 2: Nogle ældre forbinder fysiske plejebesøg med mange fremmede mennesker i deres hjem og oplever, at skærmbesøg modsat giver en dejlig ro i hjemmet.
- Delkonklusion 3: Andre ældre savner omvendt fysiske besøg og det at tale med et 'rigtigt menneske', hvilket kan lede til følelsen af ensomhed.
- Delkonklusion 4: Fagpersonalet i undersøgelsen oplever, at skærmbesøg bidrager til en følelse af selvstændighed og livsmestring hos flere ældre.

Mange ældre fremhæver øget fleksibilitet og frihed som en af de største fordele ved skærmbesøg sammenlignet med fysiske besøg

Faste tidspunkter for besøg giver fleksibilitet

Mange ældre i undersøgelsen oplever en større fleksibilitet ved skærmbesøg end ved fysiske besøg. Det skyldes primært, at skærmbesøgene i de fleste kommuner kommer på et mere fast tidspunkt end de fysiske. Trods variationer kan de fleste kommuner således tilbyde, at de ældre ringes op inden for samme tidsrum af ca. en time hver dag, hvilket gør det lettere for de ældre at planlægge deres dag rundt om skærmbesøget. Dette er en af de største fordele ved skærmbesøgene, som de ældre fremhæver – særligt blandt ældre, der tidligere har haft fysiske besøg og oplevet en stor variation i forhold til besøgstidspunkter.

Brede tidsspænd eller forsinkelse kan opleves som ufleksibelt

Omvendt opleves skærmbesøget som mindre fleksibelt, når det ikke kommer på fastlagte tidspunkter, eller hvis fagpersonalet er forsinket. Her fortæller en ældre, hvordan han, da han fik fysisk hjælp, ville hænge en seddel til dem, om at han var taget ned at handle, men at han føler sig mere låst ved skærmbesøgene, når de ikke kommer til tiden. Andre fortæller dog, at det er nemt at kontakte fagpersonalet på telefon, hvis de er forsinket, skal udskyde eller aflyse en dag. Hos nogle ældre er det et større tidsspænd, de kan forvente skærmbesøg inden for, men de udtaler, at det ikke betyder så meget, særligt hvis det er om aftenen, hvor mange alligevel er hjemme.

Skærmen opleves som stationer, trods mulighed for mobilitet

Blandt fagpersonalet i undersøgelsen er der en oplevelse af, at skærmen er meget fleksibel, fordi de ældre fx kan tage den med på ferie eller familiebesøg. Ingen af de ældre, der indgår i undersøgelsen, har dog benyttet sig af dette. Omvendt er der blandt de fleste ældre, der modtager skærmbesøg en oplevelse af, at skærmen er 'stationær', og de fleste opbevarer den et bestemt sted, hvorfra de modtager opkaldene. Hvis det er til morgenvækning, har de skærmen i deres soveværelse, hvis det er til medicinhjælp tæt på deres medicin, og hvis de modtager hjælp til bad, har de skærmen på deres badeværelse.



“

Skulle det ske, at jeg har været ude at rejse og ikke kan se ældreplejen, kan jeg kontakte dem og sige: "Jeg kan ikke i morgen kl. 10. Kan I ringe senere?" Jeg er yderst tilfreds med det og kan kun anbefale det.

- Leif, 84 år

”

“

Det er rart at have skærmen. Før der synes jeg, at det var nogle mærkelige tidspunkter, de kom. De kom en time for tidligt eller en time for sent. Så det var irriterende. Nu ringer de klokken 7 om morgenen og så igen om aftenen.

- Finn, 86 år

”

Nogle ældre forbinder det fysiske plejebesøg med et rend af fremmede mennesker i deres hjem og oplever, at skærmbesøg giver en dejlig ro i hjemmet

Skærmbesøg sikrer, at ældre kan opretholde kontrol over eget hjem

Flere ældre i undersøgelsen oplever det som en stor fordel ved skærmbesøgene, at de ikke skal have fagpersonalet ind i deres hjem. Særligt ældre, som tidligere har været vant til at få daglige, korte besøg oplever, at deres hjem kunne blive en 'banegård', og at de nu i højere grad kan bevare en privatsfære, hvor de selv bestemmer, hvordan og hvor i hjemmet de vil modtage skærmbesøget. En koordinator beskriver ligeledes, at skærmbesøg giver mulighed for at komme i kontakt med ældre, der tidligere har fravalgt pleje, da de ikke ønskede at modtage besøg i deres hjem.

Større risiko for at fagpersoner overskrider ældres grænser ved fysiske besøg

En af de ældre i undersøgelsen fortæller, at hun tidligere oplevede, at plejere gik ind i hjemmet med sko på, selvom hun forsøgte at stoppe dem med en seddel (se billede til højre). Skærmbesøgene giver omvendt den ældre en følelse af selvbestemmelse over sit private liv, hvor hendes grænser i højere grad respekteres. Fagpersonale beskriver ligeledes, hvordan de hører flere ældre tale positivt om skærmbesøg, fordi de ældre herved selv kan bestemme fx hvilken skål maden skal anrettes i, eller hvor medicinen skal stå – forhold der kan virke som detaljer, men ikke desto mindre er med til at give de ældre en følelse af selvbestemmelse.

Skærmbesøg kan understøtte selvhjulpethed og en oplevelse af livsmestring

Flere fagpersoner i undersøgelsen fremhæver, at skærmbesøgenes største værdi er, at de understøtter ældre i selv at 'udføre' hjælpen, fx klargøre medicinboksen eller måle blodsukker. De oplever, at skærmbesøgene fremmer de ældres selvstændighed og livsmestring og gør de ældre mindre afhængige af personalet. Udover at give den ældre større kontrol over eget hjem, giver skærmbesøg således også en oplevelse af at kunne tage vare på sig selv – og en følelse af succes, som er særligt værdifuld for de ældre, hvis der er andre ting, de ikke selv kan.



“

Altså, om vinteren kom plejerne ind, og nogle tog ikke skoene af. De kunne også tage blå plastikfutter på, men det gjorde de heller ikke. Jeg er virkelig glad for, at jeg får opkald nu – så har jeg ikke rend af forskellige mennesker hele tiden.

- Kirsten, 75 år

”

“

Jeg synes, skærmbesøg er en fin idé, fordi der er nogle mennesker, der har brug for deres personlige space og mere selvstændighed. [...] Før følte min far sig lidt overrendt, fordi hjemmeplejen kom så tit.

- Pårørende C

”

Nogle ældre savner den fysiske kontakt med fagpersonerne og det at tale med et 'levende menneske', hvilket kan medføre utryghed og ensomhed

Skærmbesøg kan medføre en oplevelse af ensomhed

87 pct af danskerne er bekymrede for, at øget brug af velfærdsteknologi har emotionelle konsekvenser – herunder særligt ensomhed – for ældre¹. For nogle ældre er det dog også en konsekvens af skærmbesøgene, at de mangler en samtale med om stort og småt i hverdagene. For disse ældre er det sværere at åbne op for deres tanker og behov via skærmen, og de ser det som et stort tab ikke længere at få fysiske besøg. For de ældre, der får begge dele, ser de særligt frem til det fysiske besøg, fordi det opleves som noget særligt og bedre end skærmbesøgene. Flere pårørende til de ældre deler ligeledes bekymringen om, at færre fysiske besøg leder til mere ensomhed blandt de ældre.

Sociale behov kan understøttes på anden vis

Som nævnt i kapitel seks er der dog også mange ældre i undersøgelsen, der føler en øget tryghed og bedre relation til fagpersonalet gennem skærmbesøgene, fordi der sikres en større kontinuitet i, hvem de ældre møder. Nogle ældre påpeger, at de ikke ser det som en del af skærmbesøgene at sikre ældres sociale liv, men at fagpersonalet udelukkende skal hjælpe med konkrete opgaver. Flere fortæller, at de har et rigt socialt liv gennem lokale ældreforeninger og boligselskaber. En ældre fortæller også, hvordan hun igennem Ældre Sagen bliver ringet op dagligt af frivillige, og hvordan denne ordning er vigtig for hendes sociale trivsel efter hendes mands bortgang.

Kommunerne er opmærksomme på risiko for ensomhed

Flere fagpersoner i undersøgelsen nævner, at de er opmærksomme på ensomhed i ældreplejen, og at nogle ældre netop sætter stor pris på at drikke en kop kaffe fysisk med en fagperson. Det ønsker de ikke at fratage de ældre.

“

Jeg ved godt, det går i den retning med mere teknologi. Jeg synes, det er synd for ældre mennesker, der har brug for fysisk kontakt, og der er jeg så en af dem. Jeg mangler den der samtale om, hvordan jeg har det i dag og forskellige andre ting. Det har jeg brug for [...] Det der afbræk i hverdagen, det er der ikke mere”.

- Åge, 63 år

”

“

Det bliver ikke til megen snak, men det gør ikke mig noget. Nej nej, man skal jo ikke gøre sig afhængig. Og så må man jo selv finde en at snakke med. Jeg går jo til strikkeklub hver mandag, og jeg går også til stolegymnastik.

- Grethe, 86 år

”

“

Nogle ældre prøver skærmbesøg af, men kan ikke vænne sig til det. De savner måske, at der kommer en ind ad døren. De savner et menneske i deres hjem. Et rigtigt menneske.

- Fagperson G

”

“

Jeg kan godt se, at det letter ældreplejens arbejde. Og hvis vi spørger min far om forskellen på fysisk og skærmbesøg, vil han nok sige, at det er hip som hap for ham. Men inderst inde tror jeg godt, at han vil have besøg. Han er ensom, men han følger bare reglerne.

- Pårørende B

”

8. Oplevelser blandt fagpersoner og implementering i kommunerne

I dette kapitel præsenteres kommunernes erfaringer med at implementere skærmbesøg, herunder fagpersonernes holdning til og oplevelser med skærmbesøg og koordinators perspektiver på den strategiske implementering i kommunerne. Derudover præsenteres fremtidsperspektiverne og nye potentialer for skærmbesøg, som fagpersonerne fremhæver på baggrund af deres erfaringer.



Oplevelser blandt fagpersoner og implementering i kommunerne

- Delkonklusion 1: Flere kommuner i undersøgelsen har mødt startvanskeligheder og modstand fra fagpersoner ved implementeringen af skærmbesøg, bl.a. fordi fagpersonerne frygtede et fald i kvaliteten af pleje.
- Delkonklusion 2: Koordinatorer og fagpersoner i undersøgelsen ser skærmbesøg som et værdifuldt supplement til udvalgte plejeopgaver, så længe brugen af skærm bygger på en individuel vurdering af den ældres situation og behov.
- Delkonklusion 3: Skærmbesøg rummer en række udfordringer, fordi plejepersonalet ikke er fysisk til stede hos den ældre. Det kræver tilpasninger, for at plejepersonalet kan sikre tilstrækkelig hjælp til ældre i alle situationer.
- Delkonklusion 4: Koordinatorer og fagpersoner ser skærmbesøg som en nødvendighed for at kunne løfte plejeopgaven i kommunerne.
- Delkonklusion 5: Fagpersoner og koordinatorer ser et potentiale i at udvide skærmbesøgene, så de kan varetage flere plejeopgaver over skærmen samt i at udvide anvendelsen af teknologi i ældreplejen.
- Delkonklusion 6: Der er et kontinuerligt strategisk arbejde i kommunerne for at sikre fortsat udbredelse af skærmbesøg blandt ældre i ældreplejen.

Flere kommuner har oplevet startvanskeligheder og modstand hos medarbejdere i implementeringen af skærmbesøg

Implementeringen af skærmbesøg har medført bekymring for faglig kvalitet

Implementeringen af skærmbesøg har i flere kommuner mødt modstand fra medarbejdere i ældreplejen. Koordinatorer i undersøgelsen påpeger, at dette formentligt skyldes, at skærmbesøg bryder med vaner og kultur i ældreplejen samt de metoder, fagpersonalet er uddannet i. Koordinatorer på tværs af kommunerne beskriver, at skeptisk fagpersonale særligt var bekymret for, om skærmbesøg kunne levere hjælp af tilstrækkelig kvalitet, eller om det ville svække plejen til ældre.

Vellykkede skærmbesøg kræver særlig uddannelse af fagpersonale

Fagpersoner og koordinatorer fremhæver, at skærmbesøg kræver en særlig faglighed. For at kunne sikre at kvaliteten i ældres pleje ikke forringes med skærmbesøg, er det afgørende, at personale der afvikler skærmbesøg, bliver uddannet heri og har en særlig forståelse for, hvad det kræver. Skærmbesøg stiller som tidligere beskrevet store krav til fagpersonalets kommunikative evner, når det ikke er muligt at lugte eller se ud over skærmen. Derfor bruger kommunerne ressourcer på at uddanne deres personale. Det er dog forskelligt, om kommunerne uddanner alle fagpersoner heri eller har faste skærmtteams.

Opgavefordeling kan give anledning til modstand

I nogle kommuner med faste skærmtteams har opgavefordelingen i ældreplejen givet anledning til konflikt. Skærmtteams håndterer ofte de lettere opgaver, hvilket efterlader det udkørende personale med de tungere og mere krævende besøg. Dette kan være belastende i en allerede presset hverdag, hvor udkørende personale også kan have brug for lettere opgaver som en pause fra de mere krævende besøg. Denne ubalance har ført til utilfredshed blandt noget fagpersonale og kan give anledning til interne konflikter. I andre kommuner har man et princip om, at personale både skal være udkørende og via skærm, hvilket kan skabe en bedre intern balance men give mindre kontinuitet til de ældre.

“

Jeg synes, der har været sådan lidt startvanskeligheder. Nogen kunne ikke lige se idéen i det. Men jeg tror, det kommer stille og roligt.

- Fagperson A

“

Der er jo en naturlig begrænsning i, hvad vi kan løse over skærmen. Så der er i hvert fald mange, der kan have den frygt for, at det, der er tilbage ude i praksis, det er alle de tunge besøg. Det er alle dem, der tager en halvanden time.

- Koordinator D

“

Men jeg kan jo mærke, hvad det er, der bekymrer mine kolleger, der skal observere. Kan borgeren få et skærmopkald, og hvad vil det så betyde, og kan de finde ud af det? Vi har jo et stort omsorgsgen, og vi vil gerne ud og kigge til vores borgere.

- Fagperson F

“

Så er der medarbejdere, som tænker og er lidt mere skeptiske over for dem. Hvad går der fra borgeren, når man vælger at tage et skærmbesøg? Og nogle gange handler det også om, at man tænker, det er et ringere tilbud til borgeren.

- Koordinator F

“

Nogle gange så handler den her skepsis om, at man ikke ved, hvad det indebærer, og hvordan man lige skal gribe det an.

- Fagperson G

“

Vi har også meget modstand fra kollegaer, der er ude hos borgerne. De prøver at få dem på andre tanker end skærmbesøg. Det kan være, at medarbejderne er bange for at miste nogle af de borgere, som vi rekrutterer til skærmbesøg.

- Fagperson D

Koordinatorer og fagpersoner ser skærmbesøg som en værdifuld løsning, når anvendelsen bygger på en individuel vurdering af den ældres behov

Fagpersoner peger på flere fordele ved skærmbesøg for de ældre

Fagpersonalet og koordinatorerne i undersøgelsen er overvejende positive over for skærmbesøg. De fremhæver fordele, som også de ældre påpeger i undersøgelsen, herunder øget fleksibilitet og muligheden for at skabe tættere relationer. Derudover påpeger fagpersonalet, at skærmbesøg fremmer de ældres selvstændighed og livsmestring, da de støttes i at klare opgaver selv frem for at være afhængige af personalet. Potentialet for at øge de ældres selvhjulpethed ses af flere fagpersoner som den største fordel ved skærmbesøg, som beskrevet i kapitel 7.

Skærmbesøg er fagligt motiverende for flere fagpersoner

Ud over at styrke plejen hos flere ældre oplever flere fagpersoner i undersøgelsen, at skærmbesøg øger deres arbejdsglæde. De ser det som en meningsfuld arbejdsform, der skaber stærke relationer og giver god støtte til de ældre. Flere fremhæver skærmbesøg som fagligt motiverende. Motivationen for skærmbesøg er størst i kommuner, hvor der findes faste skærmteams. Det hænger sandsynligvis sammen med, at skærmbesøg i disse kommuner er et arbejdsmæssigt tilvalg for fagpersonalet. Her peger fagpersonalet på succesoplevelser med de ældre som en vigtig kilde til arbejdsglæde og motivation.

En faglig vurdering af de ældres behov er central for vellykkede skærmbesøg

På tværs af kommunerne understreges det, at skærmbesøg fungerer bedst, når de bruges til de rette opgaver hos de ældre, der reelt kan drage nytte af dem. Som det fremgik af kapitel fire påpeger fagpersonalet fx, at de ældre bør have en vis teknologisk fortrolighed og et plejeb behov, der kan understøttes via skærmen. En målrettet indsats og omhyggelig faglig vurdering er derfor essentiel. Enkelte fagpersoner i undersøgelsen påpeger, at et stort fokus på skærmt teknologi i kommunen kan føre til, at skærmbesøg tilbydes flere ældre, end det reelt gavner.

Jeg har fundet mit kald i forhold til det meningsfulde ud til borgerne. Det er jo det, der driver mig i mit arbejde, når jeg arbejder med skærmbesøg. For jeg kan se, hvad det her giver til borgerne, hvad borgerne mestrer, når de får en skærm i deres hjem.

- Fagperson D

Vi ringer på bestemte tidspunkter, så borgeren skal ikke sidde og vente. Det giver også borgeren frihed, at de kan have os med [ud af huset]. Man kan være meget nærværende, fordi det er de samme, der ringer og man kan tage udgangspunkt i borgerens behov her og nu.

- Fagperson H

Vi foreslår det [skærmbesøg] til de borgere, hvor det giver mening. Vi er begyndt at tænke det ind i visitationen, så der allerede der bliver tænkt en skærm indover fra start af. Man er næsten nødt til at sige ja, hvis vi vurderer at der skal en skærm ind over. Det gør vi alle de steder, hvor det giver mening.

- Fagperson A

Jeg var lidt nysgerrig på, om man kunne lave en relation, der var lige så tæt som, når jeg kom ud til borgerne. Og den har jeg allerede fået bekræftet. Ved at blive ved med at være lyttende, imødekommende og se folk i øjnene, så sker der det. Vi giver dem noget, som er meget vigtigt og som nok er bedre her end ude i hjemmeplejen.

- Fagperson E

Skærmbesøg har mange fordele, men rummer en række ulemper og kræver tilpasning – både for fagpersonale og for ældre

Fagpersoner er opmærksomme på ulemper ved skærmbesøg

Fagpersonerne fremhæver mange fordele ved skærmbesøg for både dem selv og de ældre, men de er også opmærksomme på, at der kan opstå visse udfordringer. En af disse udfordringer er, at det kan være sværere at sikre, at de ældre følger aftaler fx omkring medicinindtag, måltider eller vejning. Derudover kan skærmbesøg være utilstrækkelige i akutte situationer, hvor en ældre har brug for fysisk hjælp fx ved et fald. I sådanne tilfælde må fagpersonerne tilkalde den udekørende ældrepleje for at sikre nødvendig assistance.

Tekniske og driftsmæssige udfordringer kan skabe problemer

Flere fagpersoner og koordinators peger på tekniske og driftsmæssige problemer som de største udfordringer ved skærmbesøg, da de kan forhindre personalet i at udføre deres opgaver. Blandt de tekniske udfordringer nævnes ældre, der utilsigtet logger af og har brug for hjælp til at komme på igen, samt vikarer der ikke kan tilgå systemet. Disse problemer kan gøre det vanskeligere at yde hjælp via skærmen.

Omstilling kan være udfordrende for både fagpersonale og ældre

Flere koordinators i undersøgelsen påpeger, at nogle fagpersoner har en stærk faglig identitet knyttet til fysisk pleje, hvilket kan påvirke deres motivation for at arbejde med skærmbesøg. Ligesom at ældre skal vænne sig til skærmbesøg, kræver skærmbesøg således også en faglig omstillingsparathed fra fagpersonalet.

“

Jeg har oplevet en dame, der faldt på køkkengulvet. Jeg snakkede med hende indtil hjemmeplejen kom og hjalp hende. Jeg nåede, at tænke "Hvad gør jeg nu?". Jeg er jo vant til at være der og kunne handle hurtigt. Det kan man ikke, så man må gøre noget andet.

- Fagperson E

”

“

Det kan være sværere at kontrollere, om de ældre fx tager deres medicin. Man kan blive snydt. For at løse dette, har vi en god kontakt til hjemmeplejen, som kan tage ud og tjekke hos den ældre.

- Fagperson H

”

“

Det eneste vi kan bøvle lidt med er, at vikarer ikke altid kan komme på systemet, eller hvis nogle borgere kommer til at logge af og så er der en medarbejder, der lige skal ud og hjælpe dem på igen.

- Fagperson I

”

“

Alle medarbejdere kan det tekniske i forhold til skærmbesøgene. Det er mere den her faglige identitet, og det her med ikke at komme ud til borgeren og række dem vandet og række dem pillerne og få den her tak og anerkendelse - så det er grænseoverskridende for nogle af medarbejderne. Det er meget anderledes for dem.

- Koordinator E

”

Koordinatorer og fagpersoner anser skærmbesøg som en nødvendighed for at sikre pleje til ældre

Skærmbesøg gavner ældreplejen som helhed

Fagpersonale og koordinatorer i undersøgelsen fremhæver, at skærmbesøg ikke kun er en fordel for flere ældre men også for medarbejderne og ældreplejen generelt. Uden transporttid er skærmbesøg mindre tidskrævende end fysiske besøg, hvilket betyder, at fagpersonalet kan nå flere ældre i løbet af en arbejdsdag.

For ældreplejen medfører skærmbesøg desuden nemmere planlægning og mulighed for, at fagpersoner med fysiske gener fx graviditet eller et brækket ben fortsat kan varetage plejeopgaver. Dog understreger fagpersonerne, at disse fordele ved skærmbesøg kræver faglig kvalitet og god implementering.

Skærmbesøg skaber samtidig potentiale for økonomiske besparelser, hvilket opleves som en nødvendighed i flere kommuner med et stigende antal ældre. Dog påpeger nogle koordinatorer, at skærmteknologien endnu ikke har medført besparelser i deres kommune, da der fortsat investeres ressourcer i udvikling og implementering.

Skærmbesøg udgør en nødvendig del af ældreplejen

På trods af at skærmbesøg er tidsbesparende sammenlignet med fysiske besøg, oplever fagpersoner og koordinatorer ikke at have ekstra tid på hænderne. Skærmbesøgene er snarere nødvendige for overhovedet at få dagligdagen til at hænge sammen. Med knappe ressourcer og mangel på hænder i den kommunale ældrepleje kan kørselsplanerne ofte ikke gå op uden skærmbesøg. Derfor fremhæves skærmbesøg som en uundværlig del af ældreplejen, hvor de besøg der kan gennemføres via skærm, bør afvikles på denne måde.

Skærmbesøg kan styrke tværfagligt samarbejde

Fagpersonalet peger også på skærmbesøgenes potentiale til at forbedre det tværfaglige samarbejde. For eksempel kan en medarbejder, der besøger en ældre fysisk planlægge et samtidigt skærmbesøg med en sygeplejerske. Da der ofte er lang ventetid på et fysisk sygeplejerskebesøg, kan skærmbesøg gøre sygeplejerskerne mere tilgængelige for det øvrige personale og dermed sikre en mere koordineret pleje.

“

Jeg synes egentligt, at mange borgere får meget ud af det [skærmbesøg]. Men det er de borgere, som kan guides til det, der skal [have skærmbesøg]. Så snart de har brug for fysisk hjælp, så er skærmen ikke nok. Borgerskaren er bred, men det kræver, at man kognitivt og fysisk kan nogle ting. Som verden ser ud lige nu, så er skræm og teknologi en nødvendighed.

- Koordinator B

“

Jeg vil sige det går begge veje - både borgere og medarbejdere har gavn af det. Men i sidste ende må det uden tvivl være kommunen som sparer penge. Lige nu er det ikke en spareøvelse, fordi man gerne vil udvikle og opretholde en vis kvalitet i det. Der er fokus på kvaliteten og det der skal leveres. Det skal altså være godt ellers kan vi lige så godt lukke og slukke.

- Fagperson E

”

”

“

Jeg kan nå at fordybe mig meget mere i borgeren over skærmbesøg, end der var tid og mulighed for, da jeg var i sundhedsenhedens hjemmepleje. Det er helt sikkert den største fordel.

- Fagperson E

“

...så oplever vi også, at det giver nogle muligheder for bedre udnyttelse af ressourcerne. Altså, at medarbejderne kan være der, hvor det giver mening at være fysisk, men så også kunne supplere besøgene med de her virtuelle besøg.

- Koordinator F

”

”

Fagpersoner ser skærmbesøg som en central del af fremtidens ældrepleje med potentiale for udvidelse og teknologisk udvikling

Skærmbesøg kan, ifølge fagpersonalet, understøtte flere plejebenhov i fremtiden

Fagpersoner ser potentiale i at udvide skærmbesøg til flere plejeopgaver i fremtiden. Blandt de mere innovative idéer nævnes inddragelse af bevægelsestræning via skærmen fx ved hjælp af videoer eller smartwatches. En koordinator foreslår også virtuelle kaffemøder blandt ældre, der ikke kan komme til det lokale ældrecenter med ambitionen om at styrke fællesskabet og mindske ensomhed.

Ældres utryghed udgør en barriere for udbredelse af velfærdsteknologi

Ifølge fagpersoner er ældres utryghed ved teknologi en central barriere for udbredelsen af velfærdsteknologi i ældreplejen. Skepsis og manglende viden om teknologiens muligheder – både blandt ældre, befolkningen generelt og fagpersoner – kan også hæmme implementeringen. Fagpersoner forventer dog, at fremtidige generationer af ældre vil være mere fortrolige med IT og teknologi, hvilket på sigt vil reducere denne barriere. Samtidig understreges det, at visse plejeopgaver altid vil kræve menneskelig kontakt og derfor ikke kan erstattes af teknologi.

“

Jeg vil gerne argumentere for at tænke mere sygepleje ind i e-teamet [skærmtteam]. Det kan fx være stompleje, hvor man bliver sendt hjem fra sygehuset og får de fysiske besøg i starten. Der tænker jeg, at man kan planlægge allerede fra starten, hvornår borgeren skal overgå til e-team.

- Fagperson B

”

“

Tror bestemt der kommer mere i forhold til medicinbesøg og dosering af medicin i fremtiden. Og mere tværfagligt med andre sundhedspersonaler – et styrket samarbejde mellem os ældreplejen, sundhedsmyndighederne og e-teamet.

- Fagperson E

”

“

Det er sværest at få de ældre borgere med på det [skærmbesøg]. De er lidt utrygge omkring det med skærm, og de tror, at vi kan filme dem. Men de yngre borgere er mere med på det. Det lykkes lige så stille, når de hører om andre, der har dem eller gennem medierne eller ved naboen.

- Fagperson A

”

“

Man kunne godt lave nogle små komsammener på de her medier eller platforme. Det ville jo være fuldstændig fantastisk. Jeg ser for mig, at ældre i lejligheder kan finde hinanden i nogle chats, og lave et kaffemøde, ligesom under corona. Jeg ville elske at arbejde med det.

- Koordinator A

”

Kommunerne arbejder løbende med at sikre udbredelse af skærmbesøg blandt ældre – det kræver et vedvarende strategisk fokus

Udfordringer med at skalere skærmbesøg kræver strategisk fokus

Kommunerne arbejder kontinuerligt på at udbrede skærmbesøg blandt ældre. Skærmbesøg er blevet implementeret på forskellig vis på tværs af kommunerne, og erfaringerne viser både fordele og ulemper ved forskellige modeller. En væsentlig pointe er, at udrulningen af skærmbesøg kræver vedvarende strategisk fokus for at opnå succes. Flere kommuner oplever, at selvom ældre og fagpersonale der har erfaring med skærmbesøg, generelt er tilfredse, har det vist sig vanskeligere end forventet at rekruttere nye ældre til løsningen. Dette udfordrer udbredelsen og kræver derfor fortsat opmærksomhed og prioritering hos ældreplejens ledelse og koordinatore.

Organisatoriske barrierer for udbredelse af skærmbesøg

Udfordringen er særlig tydelig i kommuner, der arbejder med en decentral vurdering, hvor fagpersonalet der besøger ældre fysisk, skal tage dialogen og beslutte sammen med de ældre, om skærmbesøg er den rette løsning for dem. I en travl hverdag kan denne opgave være svær at prioritere for fagpersonalet. Derudover er der fortsat skepsis blandt dele af fagpersonalet. Selvom store dele af fagpersonalet kan se potentialet i skærmbesøg, er der fortsat modstandere. I de tilfælde fremhæver både fagpersonale og koordinatore, at det er vigtigt med et klart politisk ophæng, der kan skabe retning og legitimitet for implementeringen af skærmbesøg som en integreret del af ældreplejen. På tværs af kommuner er det forskelligt, om fagpersonalet har valgfrihed i forhold til, om de ønsker at foretage skærmbesøg.

“

Vi har en udviklingsgruppe, hvor vi snakker udviklingstiltag i det hele taget på skærmområdet. Og netop fagligheden fylder faktisk en del. Hvordan er det, man kan bruge sin faglighed, når det er over en skærm? Også i forhold til at vurdere, hvornår er det et skærmopkald, og hvornår kunne det i princippet også have været et telefonopkald?

- Koordinator F

”

“

Man kan jo godt få borgeren til at filme rundt i sit hjem. Det er noget af det, vi taler om at have mere fokus på nu – hvordan har man faktisk en rigtig god samtale? Hvad skal medarbejderne spørge ind til? Hvordan får de spurgt ind på den rigtige måde?

- Koordinator C

”

“

Jamen fordelen ser vi i, at det er alles ansvar. Altså det her med at tænke, at vi alle sammen skal tænke velfærdsteknologi ind, der hvor det giver mening. Det kan jo også være det, der er ulemper. Fordi når det er alles ansvar, så kan det også være ingens ansvar.

- Fagperson B

”

“

De ældre, der får det, er rigtig glade for det. Det har krævet en meget struktureret tilgang med et årshjul, og at vi forfølger en målsætning og hele tiden tænker skærmbesøg ind i visiteringerne, men det gør vi også og så lykkes det. Det fungerer rigtig godt.

- Koordinator A

”

9. Metodebilag

Undersøgelsens formål og datagrundlag

Formål

Formålet med denne undersøgelse er at forstå brugen af skærmbesøg i ældreplejen med fokus på oplevede muligheder og barrierer blandt ældre, fagpersonale, koordinatore og pårørende. Undersøgelsen belyser erfaringer og perspektiver blandt målgrupperne for at opnå en dybere indsigt i brugen af skærmbesøg og oplevelsen med at arbejde med det.

Fra den 26. september til 2. oktober 2024 blev der gennemført dybdeinterviews med ældre, der enten modtager eller har fravalgt skærmbesøg. Interviewene blev afviklet i de ældres eget hjem og blandt de ældre, der modtager skærmbesøg, er der i tillæg blevet gennemført observationer af de ældre. Der er i samme periode gennemført online interviews med fagpersonale, koordinatore og pårørende.

Formålet med interviewene er at opnå en dybere forståelse af, hvordan de ældre oplever og forholder sig til skærmbesøg, både de positive og negative aspekter. Observationer under interviews med ældre, der modtager skærmbesøg, giver mulighed for at få et nuanceret indblik i deres samspil med teknologien og afdække detaljer, som interviews alene ikke kunne fange.

Dybdeinterviews med fagpersonale og koordinatore har til formål at undersøge deres erfaringer og holdninger til brug af skærmbesøg samt de oplevede muligheder og barrierer. For fagpersonalet er fokus på, hvordan skærmbesøg påvirker deres faglige praksis, mens der for koordinatore er lagt vægt på at belyse de strategiske valg vedrørende organisering og implementering af skærmbesøg i ældreplejen.

Formålet med dybdeinterviews med pårørende er at opnå en dybere forståelse for deres perspektiver på skærmbesøg i ældreplejen samt at undersøge, hvordan de pårørende oplever deres rolle i forbindelse med skærmbesøg hos den ældre, herunder hvilken form for støtte de eventuelt yder.

Interviewpersonerne er rekrutteret fra de fem kommuner, der fremgår af introduktionskapitlet.

Datagrundlag

Indsigterne præsenteret i denne rapport bygger på følgende datagrundlag:



Dybdeinterviews og observationer hos ældre

16 kvalitative dybdeinterviews med ældre, der modtager eller har takket nej til skærmbesøg. Interviewene er afviklet i de ældres hjem, og der er foretaget observationer af de ældres interaktion med skærm. 14 af de ældre modtager skærmbesøg, mens 2 har valgt at takke nej.



Dybdeinterviews med pårørende

3 kvalitative dybdeinterviews med pårørende til ældre, der modtager skærmbesøg¹. Interviewene er afviklet online.



Dybdeinterviews med kommunalt fagpersonale

8 kvalitative dybdeinterviews med kommunalt fagpersonale, ansat i ældreplejen, der udfører skærmbesøg hos ældre. Interviewene er afviklet online.



Dybdeinterviews med kommunale koordinatore

6 kvalitative dybdeinterviews med kommunale koordinatore, der har det strategiske ansvar for koordinering og implementering af skærmbesøg i de deltagende kommuner. Interviewene er afviklet online.

1: Her arbejdes med en bred definition af pårørende fx kan dette både rumme en datter eller en nabo.

Fremgangsmåde og etik i rekrutteringen til kvalitative dybdeinterviews

Rekruttering af interviewpersoner

De ældre, fagpersonerne og koordinatorene blev rekrutteret med hjælp fra de deltagende kommuner, mens de pårørende blev rekrutteret gennem de ældre. Kommunerne fungerede som gatekeepers og spillede en central rolle i at identificere og etablere kontakt til relevante interviewdeltagere. For at sikre, at relevante ældre indgik i undersøgelsen, blev der udarbejdet specifikke udvælgelseskriterier for, hvilke ældre der skulle deltage i undersøgelsen, herunder:

1. Den ældre skulle være positiv over for at deltage i et interview
2. Den ældre skulle modtage kommunal ældrepleje i eget hjem
3. Den ældre skulle enten have erfaring med skærmbesøg (aktuelt eller tidligere) eller have fravalgt denne teknologi
4. Både ældre, der modtog hjælp fra pårørende til skærmbesøg, og ældre der ikke gjorde, skulle inkluderes i undersøgelsen
5. De udvalgte ældre skulle have forskellige holdninger til og erfaringer med brug af skærmbesøg.

Udvælgelseskriterierne blev udarbejdet for at sikre, at undersøgelsen repræsenterede en bred målgruppe. Formålet var at inkludere ældre med forskellige erfaringer og holdninger til skærmbesøg – både positive og negative. Kommunerne bidrog aktivt til at identificere ældre, der kunne repræsentere dette spektrum af oplevelser.

Kommunernes centrale rolle i rekrutteringen af de ældre sikrede desuden en vurdering af de ældres fysiske og psykiske evne til at deltage i et interview, hvilket er et vigtigt etisk aspekt at tage højde for, når man interviewer potentielt sårbare målgrupper. Dette bidrog til at skabe trygge rammer for deltagerne og minimere risikoen for følelsesmæssig belastning. På denne måde blev det sikret, at de havde en behagelig oplevelse under interviewet.

Epinion takker kommunerne for deres store bidrag til rekrutteringen af ældre, fagpersoner og koordinatorene.

GDPR og etiske retningslinjer

Interviewene er indsamlet i overensstemmelse med Epinions gældende retningslinjer for håndtering af persondata og beskyttelse af personlige oplysninger. Data er udelukkende anvendt til at belyse den specifikke undersøgelse af oplevelser og perspektiver på skærmbesøg i ældreplejen. Interviewpersonerne blev informeret om, at deres deltagelse var frivillig, at de til enhver tid kunne trække sig fra undersøgelsen, og at data ville blive slettet, når undersøgelsen var afsluttet. Desuden blev de informeret, at der i rapporten ville indgå citater med udtalelser, men at udtalelserne indgik anonymt og ikke kunne trække tråde til dem. De ældre, der anvendes billeder af, har ligeledes givet samtykke hertil.

Metodiske overvejelser ved rekruttering af de ældre

Målgrupperefleksioner

For at opnå dybere og mere nuancerede indsigter i brugen af skærmbesøg i ældreplejen var det vigtigt, at undersøgelsen inkluderede forskellige målgrupper af ældre. Hensigten var derfor at rekruttere i alt 16 ældre fordelt på tre målgrupper: 8 ældre, der modtager skærmbesøg, 4 ældre, der tidligere har modtaget skærmbesøg, men efterfølgende har takket nej, samt 4 ældre, der har takket nej til skærmbesøg fra starten. I praksis viste det sig dog at være udfordrende at rekruttere ældre, der enten har fravalgt skærmbesøg eller tidligere har modtaget dem men ikke længere gør.

Rekrutteringen af deltagerne blev varetaget af kommunerne, hvilket kan have medført selektionsbias i forhold til målgrupperne. Kommunernes rekruttering er baseret på deres kontakt til de ældre, og opgaven blev primært håndteret af afdelinger, der administrerer skærmbesøg i den enkelte kommune. Dette kan have begrænset adgangen til borgere, der har fravalgt skærmbesøg. Samtidig kan borgere, der takkede nej til skærm, have været mindre tilbøjelige til at deltage, enten på grund af manglende tilknytning til ældreplejen eller manglende motivation til at bidrage til en undersøgelse om skærmbesøg, som de aktivt har fravalgt.

Konsekvensen af rekrutteringsudfordringerne var, at det ikke var muligt at opnå den ønskede fordeling mellem målgrupperne. Målgruppefordelingen i undersøgelsen endte således med 14 ældre, der modtager skærmbesøg, én ældre, der tidligere har modtaget skærmbesøg, men har takket nej, og én ældre, der har takket nej fra starten. Denne skævhed er væsentlig at have in mente i relation til undersøgelsens resultater. Dels kan det have påvirket rapportens fremstilling af skærmbesøg i ældreplejen, hvor flertallet af ældre beskriver skærmbesøg som en overvejende succesfuld løsning, og dels kan det betyde, at væsentlige indsigter og nuancer fra de to andre målgrupper ikke fremgår af undersøgelsen. På grund af denne ubalance kan rapportens resultater ikke uden videre generaliseres til ældre, der takkede nej til skærmbesøg fra starten, eller ældre, der tidligere har benyttet skærmbesøg, men senere fravalgt dem.

Manglen på tilstrækkelige perspektiver og oplevelser fra disse målgrupper efterlader således et hul i forståelsen af skærmbesøgs potentiale og udfordringer i ældreplejen.

Fire metodiske opmærksomhedspunkter



Positive oplevelser

Da rapporten har en betydelig overvægt af ældre, som er positive overfor skærmbesøg i eget hjem, skaber det et meget positivt billede af oplevelserne med skærmbesøg. Der er få ældre, der har takket nej til skærm, der har ønsket at deltage.



Manglende indsigter

Lavere repræsentation af de to øvrige grupper, betyder, at vi mangler viden om potentielle barrierer, ved skærmbesøg. Indsigterne er værdifulde, for at kunne nuancere forståelsen af skærmbesøg i ældreplejen.



Begrænset generaliserbarhed

Det er vigtigt at udvise forsigtighed i anvendelsen og generaliseringen af undersøgelsens resultater. Da, vi på nuværende tidspunkt mangler mere viden om de to øvrige gruppers oplevelser med skærmbesøg.



Ældre blev rekrutteret gennem kommunerne

Denne rekrutteringsstrategi kan være en af grundene til, at der er en overrepræsentation af ældre, der er positivt stemt for skærmbesøg i ældreplejen og eget hjem.

Tematisk fokus i dybdeinterviews med ældre

Interviewguides til de ældre

Der blev udviklet tre interviewguides for at indsamle perspektiver fra tre grupper af ældre: Dem, der modtager skærmbesøg i ældreplejen, dem der har benyttet skærmbesøg men takkede nej, og dem der takkede nej fra starten.

For de ældre, der modtager skærmbesøg, spurgte vi ind til, hvordan de oplevede frivilligheden i valget af skærmen, og om introduktionen til skærmbesøg gav dem tilstrækkelig støtte til at bruge den selvstændigt. Der blev også fokuseret på deres følelse af tryghed ved at anvende skærmen, særligt i relation til deres tidligere erfaringer med teknologi og deres oplevelse af skærmbesøg som en del af hverdagen i ældreplejen.

Under interviewene blev der også observeret, hvordan de ældre interagerede med skærmen med fokus på ansigtsudtryk, kropssprog og spontane kommentarer. Observationerne har givet indsigt i reaktioner og adfærdsmønstre, som kan være svære at få frem i interviews alene, særligt i relation til hvordan de ældre interagerer med skærmen. Denne metodekombination har styrket forståelsen af de ældres oplevelser og bidraget til en mere nuanceret analyse.

For de ældre, der havde takket nej til skærmbesøg, spurgte vi ind til årsagerne bag deres fravalg. Fokus i disse interviews var at belyse deres tidligere erfaringer med teknologi, hvordan ældreplejen havde introduceret skærmbesøg, deres forestillinger om løsningen og de specifikke årsager der lå bag deres beslutning om at takke nej.

Konsulenter med erfaring i at interviewe ældre i udsatte positioner sikrede en professionel og respektfuld fremgangsmåde. Interviewene blev gennemført med et empatisk fokus og i et let forståeligt sprog. Alle interviews blev gennemført i de ældres hjem for at skabe tryghed og sikre en åben dialog.

Alle ældre modtog et gavekort som tak for deres deltagelse.

Nedenstående tematikker blev valgt for at afdække de ældres oplevelser, holdninger og eventuelle bekymringer i relation til skærmbesøg, både for dem der havde valgt at tage imod skærmbesøg, for dem, der havde benyttet skærmbesøg, men takkede nej og dem, der takkede nej fra starten.



Tematikker for ældre, der modtager skærmbesøg:

- Tilknytning til ældreplejen
- Erfaring med teknologi og overvejelser om skærmbesøg
- Holdninger til og erfaringer med skærmbesøg
- Konsekvenser ved brug af skærmbesøg
- Fremtidig brug af velfærdsteknologi
- Observation af interaktion med skærmen



Tematikker for ældre, der har takket nej til skærmbesøg:

- Tilknytning til ældreplejen
- Erfaring med teknologi og overvejelser om skærmbesøg
- Oplevelse af at takke nej og konsekvenser herved
- Fremtidig brug af velfærdsteknologi

Tematisk fokus i dybdeinterviews med fagpersoner og koordinators

Interviewguides for fagprofessionelle

To interviewguides blev udviklet med udgangspunkt i fælles tematikker, men med tilpassede spørgsmål, der skulle afdække de forskellige perspektiver og erfaringer hos henholdsvis fagpersoner og koordinators. Tilgangen sikrede en dybere forståelse af både de praktiske udfordringer og de strategiske overvejelser relateret til implementeringen af skærmbesøg i ældreplejen med fokus på at afspejle de forskellige roller og ansvarsområder, som de to grupper repræsenterer.

Fagpersonerne

For at nuancere forståelsen af skærmbesøgenes rolle i ældreplejen blev fagpersoner med direkte erfaring med teknologien inddraget, da de spiller en central rolle i både udførelsen og vurderingen af skærmbesøgenes funktion i praksis. Interviews med denne gruppe fokuserede på deres oplevelser med og holdninger til skærmbesøg, herunder hvordan teknologien påvirker deres daglige arbejdsopgaver, interaktionen med de ældre og teknologiens anvendelighed. Et særligt fokus var på, om skærmbesøg ændrede deres relation til de ældre – om det blev opfattet som mere distanceret eller om relationen forblev intakt, selv over en skærm.

Koordinatorerne

Interviewene med koordinators fokuserede på deres erfaringer med implementeringen samt deres vurdering af fagpersonernes villighed og motivation for at integrere teknologien i arbejdet med ældre. Vi havde særligt fokus på, hvordan skærmbesøg påvirkede fagpersonernes arbejdsforhold og om teknologien blev oplevet som støtte eller barriere i deres arbejde. Derudover var fokus på om implementeringen havde øget effektiviteten og gjort arbejdsdagen mere overkommelig, eller om der var modstand fra både fagpersoner og ældre, fordi det skabte udfordringer. Endelig blev koordinators perspektiver på fremtidige løsninger og initiativer, der kunne forbedre brugen af skærmbesøg og andre velfærdsteknologier, belyst. Sammenfattende ville vi gerne undersøge, hvilke muligheder og barrierer de oplever ved implementering af skærmbesøg i ældreplejen, og hvordan de løser disse.

Nedenstående tematikker blev valgt for at afdække fagpersonernes og koordinators muligheder og barrierer for anvendelsen af skærmbesøg i arbejdet med de ældre og de strategiske og implementeringsmæssige processer.



Tematikker for fagpersonale:

- Erfaring med teknologi og overvejelser om skærmbesøg
- Holdninger til og erfaringer med skærmbesøg
- Konsekvenser ved brug af skærmbesøg
- Forbedringspotentiale ved brugen af skærmbesøg



Tematikker for koordinators:

- Erfaring med skærmbesøg i ældreplejen
- Holdninger til og erfaringer med skærmbesøg
- Konsekvenser ved brug af skærmbesøg
- Forbedringspotentiale ved brugen af skærmbesøg

Tematisk fokus i dybdeinterviews med pårørende

Interviewguide til de pårørende

Pårørende blev inkluderet i undersøgelsen, da de ofte spiller en central rolle i de ældres liv og kan bidrage med et særligt perspektiv på, hvordan skærmbesøg påvirker de ældres hverdag. Det blev antaget, at de ældre ofte delte deres oplevelser og holdninger mere åbent og ærligt med deres pårørende end med fagpersonale, hvilket gav mulighed for at afdække nuancer og perspektiver omkring de ældres erfaringer med skærmbesøg. Der var ligeledes en antagelse om at flere ældre fik teknisk hjælp af deres pårørende til at gennemføre skærmbesøg.

Gennem interviews med de ældre fandt vi dog ud af, at langt størstedelen håndterede skærmbesøg selv og derfor ikke fik hjælp af pårørende. Det var derfor ikke muligt at rekruttere mere end én pårørende til undersøgelsen, der har hjulpet den ældre i opstarten med at bruge skærmbesøg. De to øvrige pårørende, der er inkluderet i undersøgelsen, hjælper ikke de ældre med skærmbesøgene men har overværet skærmbesøg og derfor har erfaring med, hvordan de foretages.

Gennem interviews med de pårørende blev deres holdninger til og erfaringer med skærmbesøg i de ældres hjem undersøgt. Der blev fokuseret på at afdække både positive og negative konsekvenser heraf, herunder bekymringer om hvorvidt skærmbesøg sikrede tilstrækkelig pleje og omsorg. Endelig spurgte vi ind til, hvorvidt de pårørende havde forslag til forbedringer i brugen af skærmbesøg baseret på deres holdninger til og erfaringer med implementeringen af skærmbesøg i de ældres hjem.

Nedenstående tematikker blev valgt for at afdække de pårørendes holdninger og erfaringer med skærmbesøg i de ældres eget hjem, samt positive og negative følger heraf. Herunder hvilken hjælp, de er skal yde til de ældre og deres holdninger til det.



Tematikker for pårørende

- Erfaring med teknologi og overvejelser om skærmbesøg
- Holdninger til og erfaringer med skærmbesøg
- Konsekvenser ved brug af skærmbesøg
- Fremtidig brug af velfærdsteknologi

Analytisk fremgangsmåde

Databearbejdning

Tre databearbejdningsfaser har været med til at sikre en systematisk og solid analyse og efterfølgende rapport

1

Alle interviews blev transkriberet ved hjælp af platformen Good-Tapes. De blev herefter slettet for at overholde gældende regler og krav i henhold til GDPR.

2

Efterfølgende blev der afholdt en mønstergenkendelsesworkshop for at analysere mønstre og gaps i interviewene og dermed skabe et overblik over sammenhænge og forskelle på tværs af interviewene.

3

Endelig blev der udarbejdet et citatkatalog med de vigtigste citater fra interviewene. Disse skulle bruges til at berige rapporten.



