

RESULTATER AF CASE-BASERET EVALUERING AF

NEM KOMMUNIKATION

- HOS BORGERE MED LETTE KOGNITIVE VANSKELIGHEDER

SEPTEMBER 2015

Rapporten er udarbejdet af:

CoLab Recovery & Rehab

www.colab-rr.dk

INDHOLD

1. BAGGRUND OG FORMÅL.....	3
2. OM LØSNINGEN.....	3
3. METODE.....	3
4. RESULTATER.....	5
ØGET EMPOWERMENT: CASE 1-4.....	5
OPTIMERET KOMMUNIKATION: CASE 5-6	9
5. POTENTIALER.....	11
6. KILDER	13

1. Baggrund og formål

Nem Kommunikation (NK) er et teknologisk kommunikations-, støtte- og strukturhjælpemiddel til mennesker med lette kognitive vanskeligheder, som ikke kan benytte nuværende teknologier. Løsningen er på nuværende tidspunkt blevet implementeret og testet hos syv borgere i Region Syddanmark.

I august og september 2015 har CoLab Recovery & Rehab gennemført en case-baseret evaluering af Nem Kommunikation hos fem af de pågældende borgere, som allerede anvender hjælpemidlet.

Formålet med den case-baserede evaluering har været:

- 1. at undersøge, om og hvordan Nem Kommunikation har højnet borgerens empowerment og gjort borgeren mere selvhjulpne, således at offentlige ressourcer reduceres*
- 2. at undersøge, om og hvordan Nem Kommunikation har optimeret kommunikationen med det offentlige, således at opgaver kan varetages smartere og derved kræver mindre træk på det offentliges ressourcer.*

2. Om løsningen

Nem Kommunikation er et teknologisk kommunikations-, støtte- og strukturhjælpemiddel i form af en smartphone. Løsningen henvender sig til mennesker med lette kognitive vanskeligheder, som ikke kan benytte nuværende teknologier.

Der er tale om et samlet system, som fungerer på en smartphone med Android styresystem. Systemet er dynamisk og kan løbende indrettes og forenkles alt efter borgerens kognitive funktionsnedsættelser og behov. Der vil eksempelvis kunne oprettes nye opgaver, når eksisterende opgaver bliver for simple, ligesom at opgaver og andre funktioner kan fravælges, hvis disse er for stor en udfordring for borgeren.

Fagpersoner og pårørende kan på afstand, via en cloud-løsning, indsætte aftaler og andre begivenheder i borgerens kalender. Dermed kan en fagperson være tilknyttet flere borgere, som benytter Nem Kommunikation samtidig.

3. Metode

Den case-baserede evaluering er designet og gennemført med henblik på at skabe overblik over de organisatoriske effekter af Nem Kommunikation. Vejen dertil var at gennemføre interviews med borgere og fagpersoner tilknyttet borgeren samt enkelte pårørende. Interviewene skulle bidrage til indsamling af såvel kvalitative som kvantitative data til belysning af de opstillede formål.

I perioden 24. august - 4. september 2015 blev gennemført i alt 9 individuelt tilrettelagte, personlige interviews eller telefoninterviews med hhv. 5 borgere, 5 fagpersoner og 1 pårørende. I tre tilfælde var enten en til to fagpersoner eller en pårørende tilstede under interviews med borgere. Nedenfor er opstillet to oversigter over hhv. interviewede borgere og fagpersoner.

Fagpersoner

Respondent(er)	Fagpersons funktion	Offentlig organisation	Interviewtype	Kognitiv vanskelighed hos borger
Fagperson 1	Ergoterapeut	Kommune	Telefonisk	Atypisk demens, kognitive vanskeligheder pga. stress
Fagperson 2	Ergoterapeut	Kommune	Telefonisk	Senhjerneskade
Fagperson 3	Demenskoordinator og socialpædagog	Kommune	Telefonisk	Demens
Fagperson 4 og 5	Ergoterapeutisk konsulent Kontaktpædagog	Region	Personligt	Downs Syndrom

Borgere

Respondent(er)	Fagpersons funktion	Offentlig organisation	Interviewtype	Kognitiv vanskelighed hos borger
Borger 1 + fagperson 4 og 5	Ergoterapeutisk konsulent Kontaktpædagog	Region	Personligt	Downs Syndrom
Borger 2		Kommune	Personligt	Senhjerneskade
Borger 3 + fagperson 6	Hjemmehjælper	Kommune	Personligt	Parkinson
Borger 4 + pårørende 1		Kommune	Personligt	Demens
Borger 5		Kommune	Telefonisk	Atypisk demens, kognitive vanskeligheder pga. stress

4. Resultater

Da evalueringen baserer sig på en række cases, er der ikke tale om generelt gældende resultater, men derimod om potentialeberegninger. Samtidig kan resultaterne af evalueringen ikke dokumentere de eventuelle positive sideeffekter og gevinster, som løsningen måtte afføde.

Øget empowerment: Case 1-4

Den case-baserede evaluering har til formål at belyse, om og hvordan Nem Kommunikation har bidraget til at øge borgerens empowerment og gjort borgeren mere selvhjulpne, hvormed der er krævet mindre træk på offentlige ressourcer.

På de følgende sider er opstillet 4 cases (1-4), der illustrerer Nem Kommunikations indflydelse på borgeres empowerment, og hvilken organisatorisk effekt dette har medført.

Case 1: Medicinhusk

"Han husker jo at tage sine piller. Vi måtte hele tiden tænke på, om vi skulle køre ned og se, om han havde taget dem. Det gør vi slet ikke mere [...] Jeg ringede hver morgen til ham kl. 7. for at minde ham om, at han skulle tage pillerne, og så var vi hernede, inden han skulle have de næste."

- *Hjemmeplejer, Nordfyns Kommune*

"Det bedste af det hele er også, at jeg ikke har den hyletone hver anden time. Der er kommet noget ro, fordi den ikke snakker så højt den her [NK]."

- *Borger, Nordfyns Kommune*

Før NK:

Timer:	4 regulære, daglige besøg 8 supplerende medicintjek i form af besøg fra hjemmeplejen hver anden time døgnet rundt á 7,5 min. + 0,133 t. ¹ kørsel pr. besøg	=	2,067 t./døgn
--------	---	---	----------------------

Kørsel:	16 km x 3,70 kr./km ² .	=	59,20 kr./døgn
---------	------------------------------------	---	-----------------------

Efter NK:

Timer:	4 daglige besøg 2 medicintjek á 7,5 min. + 0,133 t. kørsel pr. besøg.	=	0,52 t./døgn
--------	--	---	---------------------

Kørsel:	4,0 km x 3,70 kr./km.	=	14,8 kr./døgn
---------	-----------------------	---	----------------------

Ressourcebesparelser:

Timer:	1,547 t./døgn x 365 døgn/år	=	564,66 t./år
--------	-----------------------------	---	---------------------

Personale:	564,66t./år x 162,00 ³ kr./t.	=	91.474,92 kr./år.
------------	--	---	--------------------------

Kørsel:	59,20 kr./døgn – 14,80 kr./døgn x 365 døgn/år	=	16.206,00 kr.
---------	---	---	----------------------

Øvrige gevinster:

Den rette medicin til den rette tid samt færre nattebesøg betyder en forbedring af borgerens helbred og livskvalitet, særligt idet borgerens søvn er væsentlig bedre og mindre forstyrret end før Nem Kommunikation.

¹ Baseret på afstanden fra byens rådhus til borgerens hjem på 1 km og med en varighed på 4 min.

² Sats for skattefri kørselsgodtgørelse 2015. Kilde: SKAT (2015).

³ Gennemsnitlig timeløn for hjemmehjælpere i Nordfyns Kommune på løntrin 24 inkl. pension, ekskl. tillæg. Afrundet til nærmeste hele tal. Kilde: FOA (2015) s. 22.

Case 2: Forkortet træningsforløb

”Jeg kom en gang om ugen, så kom Nem Kommunikation ind i billedet, og så blev det faktisk sådan, at han godt ville prøve det af i en længere periode. Så blev det hver 14. dag. Som sagt sluttede jeg helt sikkert forløbet før, end jeg normalt ville have gjort [...]. Med de sidste 14 dages intervaller med Nem Kommunikation har jeg set ham over 3 mdr. Normalt kan vi sagtens lægge et par måneder mere oveni, hvor det er med længere intervaller, hvor vi følger op – i op til et halvt år, hvor vi sikrer os, at det vi har sat i værk også fungerer [...] Det var i hvert fald med stor begejstring, at jeg oplevede, hvor godt det virkede. Og hvor tydeligt det var, at det kunne gå i stedet for, at jeg kom der en opfølgningssgang.”

- Ergoterapeut, Odense Kommune

Før NK:

Timer:	Forløb på 6 mdr.: 3 mdr. med ugentlig besøg + 3 mdr. med besøg hver 14. dag	
	Besøg á 1,0 t. + 0,5 t. ⁴ kørsel pr. besøg	= 29,25 t. ⁵
Kørsel:	9,75 t. x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 2.344,88 kr.

Efter NK:

Timer:	Forløb på 3 mdr.: Besøg hver 14. dag	
	Besøg á 1,0 t. + 0,5 t. kørsel pr. besøg	= 9,75 t./år
Kørsel:	3,25 t. x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 781,63 kr.

Ressourcebesparelser:

Timer:	29,25 t. – 9,75 t./år	= 19,50 t.
Personale:	19,5 t. x 198,00 kr./t. ⁶	= 3.861,00 kr.
Kørsel:	2.344,88 – 781,63 kr.	= 1.563,25 kr.

⁴ Timeestimat oplyst af fagperson tilknyttet borgeren

⁵ Der regnes med (52 uger/år)/(12 mdr./år)

⁶ Gennemsnitlig timeløn inkl. pension for ergoterapeuter i kommuner, trin 4-9 område 2. Afrundet til nærmeste hele tal. Kilde: Ergoterapeutforeningen (2015) s. 39.

Case 3: Selvstændighed

"Så på den facon er hun heldig at have ham [ægtefælle] og slipper uden om hjemmepleje eller hjemmesygeplejerske. Men hun har jo mig, som kommer som hjemmevejleder ca. 1,5 time om ugen, som vi samler i klumper til én gang om måneden [...]"

"Så det [besøg] kan ikke undgås, men en gang i kvartalet vil være optimalt."

"Hvis hun ikke havde Nem Kommunikation, ville hun have brug for mere støtte til struktur. Enten af hjemmevejleder eller af den Kommunale Hjemmepleje. Jeg vurderer, at behovet måske ville være et besøg ugentligt af ca. 1-2 timers varighed."

- Demenskoordinator og socialpædagog, Odense Kommune

"[...] når hun [hjemmevejleder] hjælper mig med at få lagt de her ting ind, for det er jo de ting, som hele tiden har været mine kvaler [...] Og det er sådan nogle ting, jeg har brugt meget at snakke med dem om: Hvordan skal jeg gøre det? Hvor vi har forsøgt at finde nogle andre løsninger, nogle gange nogle lavpraktiske løsninger, som ikke fungerer i længden for mig."

- Borger med demens, Odense Kommune

Før/uden NK:

Timer:	Ugentligt besøg á 1,5 t. + 1,0 t. ⁷ kørsel	= 130,00 t./år
Kørsel:	52,0 t./år x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 12.506,00 kr.

Potentiale efter NK:

Timer:	Kvartalvist besøg á 3,5 t. + 1,0 t. kørsel	= 18,00 t./år
Kørsel:	4 t./år x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 962,00 kr./år.

Ressourcebesparelser:

Timer:	130,0 t./år – 18,0 t./år.	= 112,00 t./år
Personale:	112 t./år x 205,00 kr./t. ⁸	= 22.960,00 kr./år
Kørsel:	12.506,00 kr./år – 962,00 kr./år	= 11.544,00 kr./år.

⁷ Timeestimat oplyst af fagperson tilknyttet borgeren

⁸ Gennemsnitlig timeløn inkl. genetillæg, ekskl. pension for sygeplejersker i kommuner med mere end 10 års erfaring. Afrundet til nærmeste hele tal. Kilde: Sygeplejerskeuddannelsen (2015).

Case 4: Selvtillid

"Nu er vi på et besøg ca. hver 14. dag, og vi har aftalt, at vi kan aflyse det, hvis ikke hun har noget, jeg skal tage mig af. Hun ringer selv op til de forskellige og den slags ting. Og jeg hører jo slet ikke om medicinen mere, det gjorde jeg meget i starten. Hun glemte at tage det ene og det andet"

- *Ergoterapeut, Odense Kommune*

Før NK:

Timer:	Ugentligt besøg á 1,0 t. + 1,0 t. kørsel x 52 uger/år	= 104,00 t./år
Kørsel:	52,0 t./år x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 12.506,00 kr./år

Efter NK:

Timer:	Besøg hver 14. dag á 1,0 t. + 1,0 t. kørsel x 52 t./år	= 52,00 t./år
Kørsel:	26,0 t./år x 65 km/t. x 3,70 kr./km	= 6.253,00 kr./år.

Ressourcebesparelser/gevinster:

Timer:	104,0 t./år – 52,0 t./år	= 52,00 t./år.
Personale:	52,0 t./år x 198,00 kr./t ⁹ .	= 10.296,00 kr./år.
Kørsel:	12.506,00 kr./år – 6.253,00 kr./år.	= 6.253,00 kr./år.

Øvrige gevinster:

Ved hjælp af NK husker borgeren at tage sin medicin på de rette tidspunkter, hvilket har en positiv indvirkning på borgerens fysiske tilstand og betyder færre smerter.

Forudsætninger for beregninger i case 1-4

Timeprisestimerne anvendt i beregningerne i case 1-4 baserer sig på den udbetalte medarbejderløn inkl. eller ekskl. pension¹⁰. Der er således ikke medregnet overhead, da der ikke er tale om, at et årsværk kan frigøres, men at medarbejderne kan udføre deres arbejde smartere og mere effektivt. Dvs. at medarbejderen kan udføre mere arbejde for den samme løn, mens øvrige omkostningsfaktorer (husleje, ferie, administration, sygdom etc.) ikke ændres.

I tilfælde af at Nem Kommunikation implementeres og anvendes i større skala i en given kommune, er grundlaget for, at et årsværk kan frigøres, tilsvarende større. Dette vil i så fald betyde, at overhead bør indgå i beregningerne.

⁹ Gennemsnitlig timeløn inkl. pension for ergoterapeuter i kommuner, trin 4-9 område 2. Afrundet til nærmeste hele tal. Kilde: Ergoterapeutforeningen (2015) s. 39.

¹⁰ Det er ved hver enkelt beregning angivet, om timeprisen er inkl. eller ekskl. pension

Optimeret kommunikation: Case 5-6

Den case-baserede evaluering har desuden haft til formål at undersøge, om og hvordan Nem Kommunikation har optimeret kommunikationen med det offentlige. I forlængelse heraf har formålet været at belyse, om og hvorledes en optimeret kommunikation mellem borger og det offentlige kan bevirke, at der kræves mindre træk på det offentliges ressourcer.

I det følgende illustreres Nem Kommunikations indflydelse på kommunikationen mellem borgeren og det offentlige ud fra to cases: 5 og 6.

Case 5: Fleksibilitet

"[...] i starten var det mig, der skulle ringe til sygeplejersken, hvis der var en eller anden ændring. Det klarer hun selv nu. Hun har fået lagt sygeplejerskens telefonnummer ind, og den ringer hun selv nu. Det har været 1-2 gange om måneden, der har været et eller andet. Og jeg kan høre, at hun rimeligt ofte har kontakt med hende [sygeplejersken], en gang hver 14. dag over telefonen."

"Hun er også begyndt at skrive sms'er igen [...] Nu kan jeg sende en sms, og så sender hun en af de der automatiske sms'er tilbage, hvor der står 'Ja'. Så ved jeg, hun har fået beskeden fra mig. Og ligeledes kan hun sende beskeder til mig, så kan jeg sende en besked, når jeg får den fra hende, frem for at jeg skal tænke over, hvornår jeg kan komme til at ringe og snakke med hende."

- *Ergoterapeut, Odense Kommune*

Før NK: Medarbejderen måtte planlægge sine opkald efter borgerens kalender og gøremål samt foretage opkald for borgeren.

Efter NK: Medarbejderen kan give borgeren information, når det passer bedst ift. medarbejderens arbejdsrutiner og kalender. Borgen foretager selv opkald til andre fagpersoner.

Ressourcebesparelser/gevinster:

Øget fleksibilitet i arbejdsgange

Case 6: Tiltro

"Så går hun ind, og så trykker hun og så får hun læst, hvad der står der. Og så kan hun være sikker på ... hun skal ikke ud og fange en fra personalet, som: Hvad skal jeg? [...] Hun gør det stadigvæk, når vi skifter personale, fordi så skal hun lige have opdateret, at det personale, der kommer nu, også har styr på det. Men det har taget af ift. det [...] Jeg har ikke registreret på det, så det er en gisning. 25 % [mindre] vil jeg tro".

- Kontaktperson, socialcenter i Region Syddanmark

Før NK: Borgeren havde stort behov for at kontakte personalet for at få bekræftet aktiviteter og aftaler.

Efter NK: Borgeren kan i højere grad få overblik over sin hverdag ved at anvende kalenderfunktionen i Nem Kommunikation, som hun har tiltro til, og henvender sig derfor sjældnere til personalet.

Ressourcebesparelser/gevinster:

Færre henvendelser frigiver tid, som personalet kan anvende på anden vis i arbejdet med borgeren.

5. Potentialer

Ny version af Nem Kommunikation

I flere cases anvendes første version af Nem Kommunikation, dvs. at fagpersonen manuelt tilpasser og styrer systemet hjemme hos borgeren. En ny version af Nem Kommunikation giver fagpersoner og pårørende mulighed for, via en cloud-løsning, at fjernstyre systemet, hvorfor et fysisk fremmøde hos borgeren ikke er nødvendigt. Der vil derfor blive tale om yderligere ressourcebesparelser, når besøg hos borgeren ikke er en forudsætning for, at Nem Kommunikation kan betjenes af fagpersonen.

Borgere bosat i yderområder

Nem Kommunikation vil have en øget positiv organisatorisk effekt ved borgere bosat i yderområder. I disse tilfælde vil Nem Kommunikation være medvirkende til at sænke omkostningerne forbundet med besøg hos borgeren i form af både sparede personaletimer samt transportomkostninger.

Pårørende

I takt med at borgere oplever øget empowerment og større livskvalitet grundet Nem Kommunikation, øges også livskvaliteten hos borgerens pårørende. Nem Kommunikation er i mange tilfælde med til at aflaste de pårørende, både fysisk og mentalt. Samtidig giver det borgeren en følelse af kunne klare mere selv uden de pårørendes hjælp.

Eks. 1: En borger fortæller, hvordan Nem Kommunikation vil kunne gøre det muligt for borgeren selv at gå tur med sine hunde, hvilket ellers er ægtefællens opgave.

Eks. 2.:

"Hun har flere selvstændige muligheder. Og det gør noget ved os som mennesker, at man ikke er afhængig af andre [...]. Så er der også den sikkerhed, der ligger i, at når jeg ikke er der, så er der nogle systemer, som kan hjælpe med nogle af de ting, som jeg ellers selv gør, når jeg er hjemme. Men i og med jeg er på arbejdsmarkedet, kan jeg ikke være hjemme hele tiden."

- *Pårørende til borger med demens*

6. Kilder

Ergoterapeutforeningen (2015) *OK 2015-2018 Løn- og overenskomstkatalog 1*. Tilgængelig på: <http://viewer.zmags.com/publication/fc1d9dae#/fc1d9dae/38> [14.9.2015].

Foa (2015) *Lønmagasin. Kommunalt ansatte – gældende pr. 1. april – 1- oktober 2015*. Tilgængelig på: <http://www.e-pages.dk/foa/463/> [16.9.2015].

SKAT (2015) *Kørselsgodtgørelse - skattepligtig og skattefri*. Tilgængelig på: <https://www.skat.dk/SKAT.aspx?old=2064181> [16.9.2015].

Sygeplejerskeuddannelsen (29.juli 2015) *Lønnen*. Tilgængelig på <http://www.sygeplejerskeuddannelsen.dk/Hvordan-bliver-min-fremtid/Hvad-kan-jeg-blive/Loenen.aspx> [16.9.2015].