

Styrkelse af selvstændigt boende voksne handicappedes mulighed for kommunikation med de kommunale opgaveløsere i bostøtteteamet.

I januar 2011 ansøgte og fik Søjlen for Voksenhandicap projektmidler fra Aarhus Kommunes Tilgængelighedspulje til gennemførelsen af et IT baseret kommunikationsprojekt, der skulle understøtte kommunikationen mellem handicappede borgere i eget hjem og medarbejdere i bostøtteteams i Søjlen for Voksenhandicap.

Søjlen for Voksenhandicap giver bostøtte til ca. 600 handicappede borgere i eget hjem. Støtten skal sikre borgere med handicap en selvstændig tilværelse på egne præmisser med vægt på livskvalitet. Det skønnedes, at halvdelen af de hjemmeboende voksne med handicap i Aarhus kommune råder over egen pc med netopkobling.

Formål

Formålet med projektet bostøtte over webcam var:

- At give handicappede borgere bedre muligheder for dialog med bostøtten
- At kunne tilbyde en mere fleksibel ydelse
- *At ny teknologi kan anvendes som et supplement til det traditionelle bostøttetilbud, besøg og telefonkontakt.
- At webcam fremadrettet kunne anvendes i effektiviserings øjemed og
- At medarbejderne i samarbejde med brugerne kunne udvikle redskabet

IT løsning og introduktion

Projektet byggede på borgernes eget eksisterende IT udstyr og netforbindelse. Det var forventet, at halvdelen af borgerne havde adgang til pc og internet.

I samarbejde med Socialforvaltningens IT afdeling blev der valgt en IT løsning, baseret på programmet Cisco TelePresence Movi, der levede op til kravet om let tilgængelighed for brugere og medarbejdere i forhold til installering og anvendelse og samtidig sikrede, at kommunikationen foregik indenfor det lukkede Aarhus net.

Medarbejdere og ledere blev i opstartsperioden introduceret til projektet og den tekniske løsning af projektudvikler/overordnet tovholder5 og en IT medarbejder på et fælles informationsmøde og efterfølgende informationsmøder i de enkelte bocentre.

I de tre involverede bocentre blev udpeget én til to tovholdere, der stod for støtte til implementering af projektet lokalt, herunder introducere, hjælpe og motivere kolleger både rent teknisk og også i forhold til at afprøve og anvende webcam. Tovholderens opgave var i starten at indhente tilsagn fra medarbejdere og brugere om oprettelse til at benytte webcam-løsningen.

Deltagelse i projektet byggede på frivillighed og interesse hos medarbejdere. Selve webcam funktionen, muligheder såvel som begrænsninger, som en del af bostøttetilbud, skulle udvikles i et samarbejde mellem medarbejdere og borgere. Det blev i projektet fremhævet, at indførelsen af den ny teknologi på området hverken kunne eller skulle erstatte det personlige møde, men snarere betragtes som et naturligt supplement til den visiterede bostøtteydelse.

Organisering

Projektet er forankret i Søjlen for Voksenhandicap. Der blev nedsat en styregruppe bestående af repræsentanter for ledelsen i Voksenhandicap, afdelingsledere og medarbejderrepræsentanter fra de tre bostøtteområder (SORAS, Neurofysisk Handicapcenter og Bydækkende Bostøtte for Udviklingshæmmede).

Styregruppen har mødtes cirka en gang om måneden for at drøfte projektets status og fremdrift. Møderne har meget været præget af vanskelighederne i forbindelse med implementeringen af den tekniske del i projektet og drøftelser af løsningsmuligheder.

I sommeren 2012 blev der aftalt en samarbejdsform med Socialforvaltningens IT-afdeling, som skulle sikre at projektet blev understøttet teknisk, der blev etableret en tydeligere projektorganisering⁶, og en medarbejder blev udpeget til at hjælpe og understøtte oprettelse af brugere, samt give kollegerne i de tre bostøtteområder instruktion i og hjælp til at bruge webcam-funktionen.

Opsamling og perspektivering

Søjlen for Voksenhandicap har med projektet om webcam baseret bostøtte ønsket at afprøve webkamera-tjeneste for handicappede borgere i eget hjem, dels med henblik på en bedre serviceydelse og fleksibilitet i tilbud til borgere og dels i udvikling af strategi for effektivisering af den kommunale service. Indsatsen blev præsenteret som et supplement til den pædagogiske støtte, der gives i det fysiske møde mellem borger og bostøttemedarbejder.

Det var forventet, at der i projektperioden ville være etableret kontakt til og afprøvet webcam-funktion mellem 30-40 medarbejdere og 50 -60 brugere, fordelt på de tre bostøtteområder i Søjlen for Voksenhandicap: Center for Bydækkende Bostøtte for Udviklingshæmmede, Neuro-Fysisk Handicapcenter og SORAS i Center for Voksne med Autisme og ADHD.

Evalueringen viser, at projektet kun er lykkedes i et begrænset omfang. Ved projektperiodens udgang har bostøtte over webcam således været afprøvet i forhold til i alt syv borgere og fire medarbejdere fordelt på de tre bostøtteområder. I det foregående afsnit er forventningerne og erfaringerne fra de tre involverede bostøtteområder blevet præsenteret.

I det følgende afsnit samles op på resultaterne og de væsentligste barrierer for projektets udrulning, suppleret med de løsningsmuligheder, der kan udledes af de indsamlede data fra borgere, medarbejdere og ledere undervejs og ved afslutning af projektperioden.

I forlængelse af besparelser

En udfordring i forhold til implementeringen af webcam har været, at projektet blev introduceret umiddelbart efter, at Bostøtteområdet i 2010 havde været igennem en større besparelse med medarbejderfyringer og omlægning af tilbuddene. Det betød blandt andet reduktion i antal besøg og tid hos nogle borgere med bostøtte i eget hjem.

I projektets opstartsperiode var både borgere, medarbejdere og afdelingsledere således optaget af, dels at skulle forholde sig til de nye rammer, dels opmærksomme på yderligere besparelser:

"Jeg tror lidt at... det for nogen kan opleves som en..forstyrrelse.

..et redskab mere, man skal forholde sig til, i sin daglige praksis,

og den tror jeg, at man som medarbejder skal have på plads, i sit system.

Også i forhold til sådan en stressfaktor, tror jeg.

Jeg synes, at de (medarbejderne) har været enormt udsat gennem det sidste lange stykke tid, og så kommer denne her del også. Og hvis det så skal være oven i.. så er det merarbejde. Og den, tror jeg, skal finde sit leje et eller andet sted, og der tror jeg i hvert fald, man, som leder skal ind og havde defineret nogle rammer for det også, så de ikke bare løber endnu hurtigere ved at tage det ind " (afdelingsleder).

Medarbejdere og afdelingsledere udtrykker ved projektstart bekymring for, hvorvidt webcam tilbuddet er eller kan blive et nyt effektiviseringstiltag og grundlag for yderligere besparelser på området.

Det fremgår af interview med medarbejdere og ledere, at det ikke var tydeligt, hvad formålet og målet med indsatsen var, og det har skabt frustration:

"..det skulle være effektivisering både for borgeren og ikke mindst for hjemmevejlederen. Men der ligger måske også et, usagt, i starten i hvert fald... at det også er en besparelsesting. Så på den måde har alle haft deres mening om, hvad det var, der var målet med det. Altså, det har jo ikke været meldt klokkerent ud. Det gør det lidt svært at sælge en ide, at der bliver talt med flere tunger.."(medarbejder).

Og i forlængelse heraf giver medarbejderne udtryk for bekymring for, hvorvidt bostøtte over webcam er en serviceforringelse, og om de er i stand til at yde hjemmevejledning, der lever op til en pædagogisk praksis, de fagligt kan stå inde for:

"Det er et værktøj, som både stiller spørgsmålstejn ved, om man nu kan risikere, at borgeren kan blive visiteret KUN til det her. Altså hvor meget er det den trølse besparelse og ikke en effektivisering, som er til gavn for alle? Det stiller også spørgsmålstejn ved ens faglighed... er det et ordentligt produkt at levere?"

Det går igen i flere af udtalelserne fra medarbejdere, at de oplever at have fået mindre tid til at løse deres primære opgaver, og det at skulle forholde sig til et nyt arbejdsredskab kræver overskud og tid:

"...nu er det jo også fordi, der er sket så meget her indenfor de senere år (besparelser, sammenlægninger etc.) – så det der med at nå det.....man skal jo føle, at man har tid til det"

Medarbejderne oplever, at det teknisk har været meget op ad bakke at få webcam til at virke ude ved borgerne. Og da de i forvejen oplever at være spændt hårdt op i forhold til at kunne nå at løse opgaverne, har det været vanskeligt at finde den overskudstid, de oplever, der har været behov for. Samtidig har fokus på vanskelighederne og udbredelsen af de dårlige erfaringer uden tvivl haft en afsmittende og selvforstærkende virkning på motivationen i forhold til at give sig i kast med afprøvning af webcam.

Fremtidsperspektiv

Evalueringen viser, at der i forbindelse med implementeringen har været en række forhold, som har bevirket et andet udfald end forventet. Men samtidig fremgår det også, at der er muligheder for at sætte gang i processen. Det viser sig både i de erfaringer, der er gjort med borgerforløb og i udtalelser fra medarbejdere.

Der er med projektperioden skabt et grundlag at bygge videre på, og der er motiverede medarbejdere, som står parat til at arbejde videre med at implementere webcam. En væsentlig forudsætning er dog, at der

introduceres et program, der kan leve op til de forventninger og behov, der er. Og at der, med medarbejderes ord, sikres direkte adgang til support i forbindelse med IT og tekniske vanskeligheder. Hermed henvises til, at den enkelte medarbejder skal have mulighed for at kontakte en IT kyndig person, der kan løse eller guide til en løsning umiddelbart.

Derudover vil det være vigtigt, at være opmærksom på at tage hensyn til, at medarbejderne både har forskellige erfaringer og forskellige holdninger til ny teknologi og hvilke anvendelsesmuligheder, der er i forhold til deres pædagogiske praksis.

"Jeg tænker at halvdelen af mine kolleger vil være meget interesseret i det. Og resten, de vil have vilde øjne. Det tror jeg. Der er nogle, der vil være mere utilbøjelige til at tage sådan noget i brug".

Det vil derfor være nødvendigt i en implementeringsproces, at der tages højde for disse forhold. Erfaringerne fra projektforløbet viser, at der blandt andet er brug for at medarbejderne har mulighed for at træne med hinanden, så de er fortrolige med teknikken, inden de skal afprøve det med brugerne. Det forventes at ville kunne øge motivationen, sammen med etablering af succesfulde forløb, så "den gode historie" spredes:

"vi skal starte med et produkt, der virker. Et produkt, som kan anvendes umiddelbart, og som er nemt at gå til teknisk ude ved borgerne. Så starter vi med de borgere og de kollegaer, der er motiverede for det,og så vil det stille og roligt brede sig. Ja. Det skal afmystificeres".

Ny tankegang hos medarbejderne – at tænke webcam som mulighed

Udover teknisk viden og kunnen kræver anvendelse af webcam i bostøttearbejdet også en ny tankegang i forhold til den måde, medarbejderne tænker deres pædagogiske praksis på – den støtte, der skal ydes til borgeren.

Det fremgår af data fra evalueringen, at tiden nu (i forhold til projektstart) er anderledes "moden" til at indføre webcam, dels fordi man i bostøtteområdet mentalt er kommet på afstand af perioden med besparelser og efterhånden har omstillet sig til de nye vilkår, dels er medarbejderes adgang til teknologiske hjælpemidler forbedret:

I NFH får alle udgående hjemmevejleder i løbet af kort tid adgang til en bærbar pc med 3G.

"... nu har det sat sig så meget, dét omkring nedskæringer og omstillinger, at tankegangen om, at vi skal gøre ting på andre måder, den begynder at spire mere nu, også som et positivt drive, og ikke bare som en "det er da også træls, at det ikke er sådan, som det var i gamle dage" (medarbejder).

Med webcam som et redskab mere (sammen med hjemmebesøg og telefonkontakt) har man, som en medarbejder udtrykker det, mulighed for at "jonglere lidt med boldene", i forhold til hvornår, hvor meget og hvilken form for støtte, der er behov for. Der kan måske være tale om lidt ekstra kontakt på webcam eller telefon, som kan erstatte et besøg.

"Hvis man kan indskrive borgeren til en blanding af bostøtte og så webcam, hvor vi ser borgeren én gang om måneden, og så 14 dage efter det besøg, har man så et webcam-møde med borgeren. En blanding af det kunne være en fin måde, tror jeg faktisk. Det vil jo kunne lette medarbejder med en borger, der delvist skal have bostøtte og webcam, kan man sige. Så skal man ikke bruge kørselstid og samtaletid i hjemmet, så kan det klares med et kvarter måske hver anden gang. Det vil da kunne lette i et eller andet omfang".

Personrettet qua systemrettet støtte

Det er dog ikke kun medarbejderen, men også borgeren, der skal vænnes til "at tingene kan fungere på en anden måde", og at bostøttetilbud for nogle borgere kan være mere fleksibelt, både i forhold til form, omfang og hvem, der yder støtten.

Dette kan samtidig være med til at røkke ved den "traditionelle" opfattelse hos borgere såvel som medarbejdere om den relationsbårne støtte som *personbåren* - under hensyntagen til, at det for nogle borgere har en altafgørende betydning, at det er den samme medarbejder, man har kontakt til hver gang – så er det for andre borgere ikke afgørende, og her kan webcam understøtte en større fleksibilitet i forhold til planlægning og ressourceanvendelse af bostøttetimer.

En medarbejder beskrev det at flytte fokus fra relationen til formulering af behov, som at borgere frem for at spørge for "*hvad kan min bostøtte gøre for mig?*" (bundet til en konkret medarbejder), begynder at efterspørge støtte fra "systemet" (bostøttemedarbejdere generelt): – "*hvad har jeg brug for hjælp til?*"

Afsluttende

Erfaringsopsamlingen fra de fire forløb viser, at både borgere og medarbejdere oplever, at webcam er en nem måde at komme i kontakt med hinanden på. I bostøtten har man gennem mange år suppleret hjemmebesøg med telefonsamtaler med borgeren, og webcam, karakteriseret som en telefonsamtale med billede på, er derfor ikke en afvigende ny måde at give og få støtte på.

Det interessante er i forbindelse med en effektiviseringstankegang, om og i hvilken grad det kan erstatte de mere ressourcekrævende hjemmebesøg

For nogle borgere er det en fordel at kunne se medarbejderen til forskel fra telefonsamtale, fordi de føler sig mere trygge, og nogle føler sig i højere grad forpligtet til at overholde aftaler, mens det for andre borgere i visse situationer kan være grænseoverskridende og for direkte at kommunikere via webcam. På samme måde oplever nogle af medarbejderne webcam som en mulighed for at kunne vurdere, hvordan brugeren har det, og kunne vejlede brugeren i at blive mere selvhjulpne, mens andre medarbejdere tager forbehold for den faglige kvalitet, om de via webcam kan yde den tilstrækkelige og nødvendige støtte til borgeren.

Erfaringerne fra projektet peger således på muligheder og begrænsninger i anvendelsen af webcam i bostøtten til voksne med handicap. Men da erfaringsgrundlaget er begrænset, efterlader projektet samtidig en række ubesvarede spørgsmål om webcam og bostøtte. Evalueringen viser, at en webcam samtale med den faste bostøtte kan erstatte et hjemmebesøg, men kan webcam også bruges i forbindelse med opbygning af relationen mellem en borger og en medarbejder?