



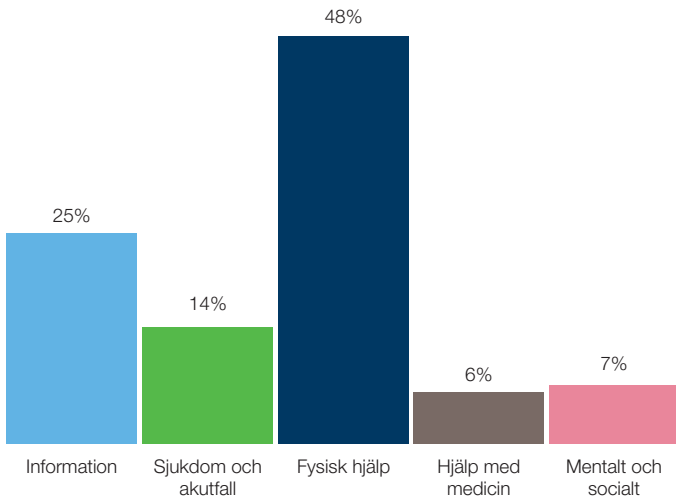
tieto *EVRY*

En inblick i **Projekt Florence**

Under våren 2019 påbörjades projektet med syftet att undersöka vilka möjligheter det finns att, med hjälp av teknologi, stödja personal och brukare inom hemtjänsten med fokus på följande tre punkter:

- Minska antalet larm
- Öka självständighet och välmående hos de äldre
- Avlasta anställda inom hemtjänsten

Tack vare insamlad data från larmcentralen kunde vi utläsa ett tydligt mönster kring inkommande larmsamtal. Detta pekade mot att många av dessa, som inte är av akut karaktär och sjukdom, ofta härrör till information runt hemtjänstens besök.



FÖRUTSÄTTNINGAR

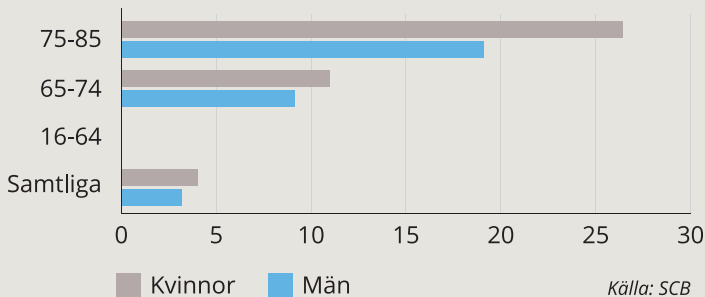
En förutsättning var också att förstå målgruppens digitala färdigheter och inställning till IT. Det är trots allt avgörande att brukarna kan och vill använda en digital lösning.

Som det ser ut idag så är det en stor andel av den äldre generationen som står utanför det digitala samhället. Det kan till viss del förklaras med att den här målgruppen inte har tagits i beaktande under utvecklingen av digitala tjänster. Gränssnitt och interaktionsmöjligheter har därför inte anpassats utifrån deras behov.

Data från SCB talar sitt tydliga språk,
ålder spelar en betydande roll när det kommer till
digitalt utanförskap.

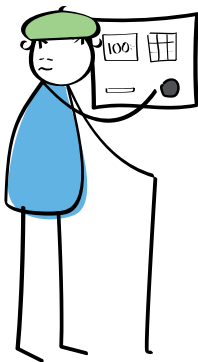
ANDEL PERSONER SOM ALDRIG ANVÄNT INTERNET

Efter åldersgrupper, 16–85 år, andelar i procent. År 2019



Källa: SCB

I takt med att allt fler samhällsviktiga funktioner digitaliseras försvåras livet för de som inte kan ta del av det. Det ökar isoleringen och beroendet av andra människors hjälp.



NÅGRA INSIKTER

Brukarna känner inte
att de har kontroll
över sina liv.

Tanken på en robot i
hemmet skapar negativa
reaktioner.

Många äldre
känner sig
isolerade och
ensamma.



Med åldern ökar
besvär med syn,
hörsel och tal.

Larmet på hand-
leden är i stort sett den
enda kontaktvägen till
hemtjänsten.

Många äldre har
begränsade digitala
kunskaper och är inte
vana vid teknologi.

NÄSTA STEG

För att kunna utvärdera vad som fungerar bra och mindre bra för målgruppen skapade vi en prototyp, döpt efter Florence Nightingale.



Med Florence hade vi sedan möjlighet att besöka målgruppen och utföra tester och intervjuer. Utifrån deras åsikter och våra observationer anpassades prototypen allt eftersom.



DET HÄR ÄR FLORENCE

En virtuell assistent som ökar transparensen genom att ge brukaren nödvändig information om sina besök från hemtjänsten.

Florence kan också användas som en kommunikationsportal, både med vänner och familj samt med hemtjänsten.

Interaktionen med Florence sker via tal, knappar och text med ett enkelt och tydligt gränssnitt på skärmen.

MÖJLIGHETER

Information rörande
hemtjänstens besök

Tillgång till information kring vad som kommer att ske under dagen ger ökad kontroll över sitt eget liv.

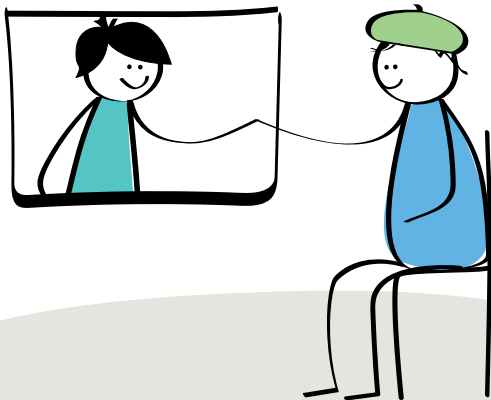
Skicka och ta
emot meddelanden

Adderar kontaktväg med hemtjänsten. Kan även öka kontakt med vänner och familj.

Ringa videosamtal

Att se och prata med nära och kära oavsett avstånd kan minska känslan av isolering och ensamhet.

Med hjälp av Florence ges brukarna
möjlighet att använda teknik som möter
deras behov och situation.



ANPASSNINGAR

Synnedläggningar

Ljud och röststyrning
Större text och grafik

Hörselnedläggningar

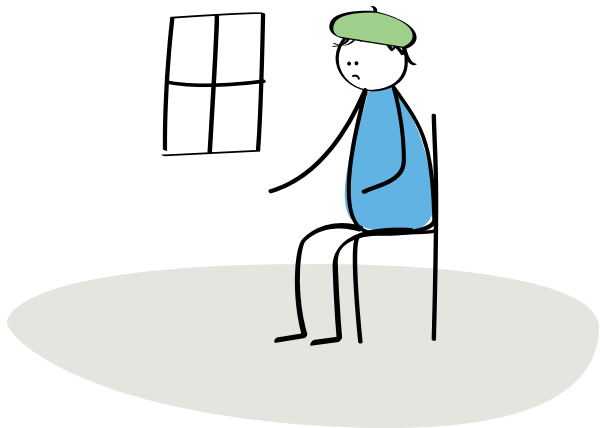
Skärm med textning
Tydlig grafik
Knapp- eller röststyrning

Talsvårigheter

Knappstyrning
Klappa händerna
Möjlighet att skriva

ETISKA ASPEKTER

En viktig del i vårt arbete är att väva in etiska frågor genom hela processen. Vi vill skapa tjänster som inte kan komma att missbrukas. Det ställer krav på oss att förutse potentiella fallgropar.



Viktiga punkter:

- Florence är inte en ersättare för mänsklig kontakt. Det ska vara brukarens välmående som står i centrum.
- Skillnader i socioekonomisk bakgrund, kultur och språk bör inte vara hinder för att ta del av Florence tjänster.
- Brukaren ska vara väl insatt i att Florence inte är ämnad för akuta och medicinska ändamål.
- Personlig data ska alltid hanteras med respekt för individen och följa GDPR samt gällande lagar och regler.

FÖRDELAR

Florence har potential att skapa mervärde för både brukare och personal.



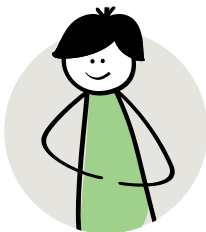
VÄRDET FÖR BRUKARNA



Brukare

De får en bättre översikt kring vad som händer i deras vardag. Med hjälp av Florence skapas en adderad kommunikationsväg till personalen med möjligheter att även ringa videosamtal. Det gör att de känner sig mer självständiga, får lättare till sociala interaktioner och har större kontroll över sitt eget liv.

VÄRDET FÖR HEMTJÄNSTENS PERSONAL



Vårdare

Deras välmående ökar och deras arbets-situation blir bättre när brukarna mår bra.

De får också lättare att ta kontakt med brukarna genom att skicka meddelanden via Florence.

VÄRDET FÖR HEMTJÄNSTENS PERSONAL



Larmoperatör

Det blir färre larmsamtal när brukarna inte längre behöver larma för att få tillgång till information om besöken.

Dessutom kan brukaren nu se när nästa besök är vilket hjälper dom i beslutet om de kan vänta med t.ex. toalettbesök eller måste larma.

VÄRDET FÖR
HEMTJÄNSTENS
PERSONAL



Larmpatrull

Tack vare färre alarm blir det färre utryckningar för larmpatrullen. Utryckningarna kan då fokuseras på mer akuta fall och ger kortare ledtider.

VÄRDET FÖR HEMTJÄNSTENS PERSONAL



Planerare

Det kommer in färre samtal till planeraren med frågor om besöken. En del av den kommunikation som tidigare skett via telefon hanteras dessutom via meddelanden.

Florence är fortfarande en prototyp,
men vi kommer allt närmare ett resultat.

Vår vision med projektet är att brukarna
med hjälp av Florence ska hitta sitt sätt
att interagera med digitala tjänster som
hjälper dem i vardagen.

Du är välkommen att kontakta
oss med frågor och funderingar.

Fredrika Ling

Head of Design, Industry Software
fredrika.ling@tietoenvry.com

tieto *ENVRY*