

# Evaluering af Projekt Virtuel Bostøtte



## **Evaluering af Projekt Virtuel Bostøtte**

Evalueringen er finansieret af Metodecenteret - Center for Innovation og Metodeudvikling, [www.metodecenteret.dk](http://www.metodecenteret.dk).

Evalueringsdesign og rapport er udarbejdet af  
CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Aarhus N

Lise Marie Witt Udsen, konsulent, cand.scient.pol.  
Rikke Thomsen, praktikant, stud.scient.anth.  
Astrid Lyhne, praktikant, stud.mag. i religionsvidenskab

Henvendelser vedrørende undersøgelsen:  
Konsulent Lise Marie Witt Udsen (Lise.Udsen@stab.rm.dk)

Rapporten kan læses og downloades på [www.cfk.rm.dk](http://www.cfk.rm.dk).

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling  
Uddrag er tilladt mod tydelig kildeangivelse.  
Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende publikation, bedes  
tilsendt CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling.

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>KONKLUSION OG PERSPEKTIVERING</b>	<b>5</b>
1.1	Kvalitet for borgerne	5
1.2	Personalets arbejdsvilkår	9
1.3	Ressourceforbrug	11
1.4	Fremadrettede perspektiver	13
<b>2</b>	<b>INDLEDNING</b>	<b>15</b>
2.1	Om projekt Virtuel Bostøtte	15
2.2	Evalueringsfokus	16
2.3	Evalueringsmålgruppe	18
2.4	Evalueringsdesign	18
<b>3</b>	<b>METODISKE OVERVEJELSER OG DATAGRUNDLAG</b>	<b>20</b>
3.1	Registreringsskema til medarbejderne	20
3.2	Spørgeskema til borgerne	23
3.3	Interviews med borgere, medarbejdere og tovholdere	26
3.4	Evaluering af peerstøtte	29
<b>4</b>	<b>KVALITET FOR BORGEREN</b>	<b>30</b>
4.1	Relationen som afgørende	30
4.2	Tryghed på forskellig vis	30
4.3	En større selvstændighed	39
4.4	Mere struktur, ro og fleksibilitet gennem applikationer	40
4.5	Mere regelfrihed	41
4.6	Kan virtuel bostøtte mindske stigmatisering?	41
4.7	Er virtuel bostøtte særligt godt for bestemte psykisk sårbare?	42
4.8	Hvilken form for støtte er velegnet til webcam?	44
4.9	Udfordringer og begrænsninger for bostøtte via webcam	46
4.10	Anvendelse af virtuel bostøtte fremover	48
4.11	Erfaringer med peerstøtte	50
4.12	Delkonklusion	55
<b>5</b>	<b>PERSONALETS ARBEJDSVILKÅR</b>	<b>60</b>
5.1	Nødvendige kompetencer hos medarbejderne?	60
5.2	Webcam som supplement - ikke erstatning	60
5.3	Fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen gennem iPads og webcam	61
5.4	Virtuel bostøtte muliggør støtte i flere situationer	63
5.5	Mere konkret og intens bostøtte via webcam	63
5.6	Teknikken som altafgørende	65
5.7	Organisatoriske forudsætninger	67
5.8	Praktiske udfordringer ved natdækning via webcam	68
5.9	Delkonklusion	70
<b>6</b>	<b>RESSOURCEFORBRUG</b>	<b>72</b>
6.1	Forventningerne til webcam og applikationer som tidsbesparende redskaber	72

6.2	Opgørelse af medarbejdernes registreringer i projektet	73
6.3	Transporttid og forgæves fremmøde	74
6.4	Mindre tid bruges på traditionelle besøg	76
6.5	Mulighed for at opdele bostøtten i flere mindre bidder	77
6.6	Bostøtte til flere borgere inden for samme arbejdstid	78
6.7	Delkonklusion	78
<b>7</b>	<b>VIRTUELLE REDSKABER I EN SOCIALPÆDAGOGISK KONTEKST</b>	<b>81</b>
<b>8</b>	<b>LITTERATUR</b>	<b>82</b>

# 1 Konklusion og perspektivering

Evalueringen viser, at virtuel bostøtte giver mening som et *supplerende* redskab for borgere, men at virtuel bostøtte ikke kan det samme som "almindelig" bostøtte via fysiske bostøttebesøg og derfor ikke kan erstatte besøgene. Virtuel bostøtte giver forskellige muligheder for at tilpasse støtten til den enkelte borgers behov. På den måde kan virtuel bostøtte bidrage til at forbedre kvaliteten af bostøtten for borgere, som profiterer af webcamsamtaler og applikationer. Gennem samtaler via webcam får borgeren fx mere kontrol over situationen, fordi samtalen kan afbrydes, når borgeren ønsker det, og borgeren kan i højere grad udnytte sin geografiske mobilitet uden at miste kontinuitet i støtten.

Samtidig rummer virtuel bostøtte imidlertid en risiko for at forringe kvaliteten af bostøtten for borgere, som ikke føler sig trygge ved samtaler via webcam eller har brug for et andet menneskes fysiske tilstedeværelse. Det er således afgørende, at det beror på en individuel vurdering, om den enkelte borger kan have gavn af virtuel bostøtte eller ej.

Det er ikke muligt at sige på baggrund af evalueringen, at virtuel bostøtte generelt egner sig til bestemte borgere. Der er dog tegn på, at virtuelle redskaber kan være velegnede i særlige situationer eller ved særlige problemstillinger. Særligt i forhold til angstproblematikker og personer, der har behov for tryghed og hyppig opfølgning, viser projektet, at virtuel bostøtte er velegnet, fordi bekymringer eller problemer ikke når at hobe sig op mellem besøgene.

Relationen mellem medarbejder og borger er imidlertid stadig den altafgørende forudsætning for bostøttemedarbejdet og dermed også for, at bostøttemedarbejderen kan aflæse borgeren korrekt, hvis støtten foregår via webcam.

Projektet har undervejs været påvirket af tekniske problemer, og især medarbejderne har kæmpet meget med it-mæssige og praktiske udfordringer, som kræver bedre løsninger, hvis virtuel bostøtte skal anvendes fremover.

Ressourcemæssigt viser evalueringen ikke et entydigt billede i forhold sparet transporttid, men der er dog indikationer på, at medarbejderne kan yde bostøtte til lidt flere brugere inden for den samme arbejdstid.

I de følgende afsnit vil der blive konkluderet på de tre fokusområder for evalueringen – kvalitet for borgerne, personalets arbejdsvilkår og ressourceforbrug.

## 1.1 Kvalitet for borgerne

Dette afsnit beskriver, hvordan virtuel bostøtte giver mulighed for at påvirke kvaliteten af støtten til borgerne i positiv retning eller risici for at påvirke støtten i negativ retning.

### *Øget tryghed og kontinuitet i støtten*

Evalueringen har vist, at både webcamsamtaler og støttende applikationer har potentiale til at kunne give borgerne en øget fornemmelse af tryghed. Trygheden hænger sammen med en følelse af, at hjælpen aldrig er langt væk – enten via opkald til bostøttemedarbejderen eller via applikationen på smartphonen i lommen. Derudover har

samtalerne via webcam gjort det muligt, at borgerne mere kontinuerligt har kontakt med deres bostøtte, fordi bostøtten kan opdeles i lidt mindre bidder gennem flere korte samtaler frem for få længere besøg. Det gør, at problemerne eller bekymringerne ikke når at vokse sig så store, som de ellers kunne nå at gøre mellem besøg hver 14. dag.

Muligheden for at yde en mere kontinuerlig støtte kan også ses ved, at borgeren gennem webcamsamtaler har mulighed for at få bostøtte af sin vante bostøttemedarbejder, selvom vedkommende ikke opholder sig hjemme i en periode. Ved længere ophold væk fra kommunens geografi såsom uddannelsesophold eller udlandsophold har borgeren desuden mulighed for at fastholde sin vante bostøttemedarbejder frem for at blive afmeldt fra bostøttetilbuddet og genvisiteret ved hjemkomst. I sidstnævnte situation ville det normalt ikke kunne garanteres, at borgeren ville kunne blive tilknyttet den samme bostøttemedarbejder som før afrejsen. At kunne fastholde både bostøttetilbuddet og sin vante bostøttemedarbejder under ophold uden for hjemmet er således også med til at øge borgerens tryghed.

#### *Større fleksibilitet og bedre mulighed for individuelt tilpasset støtte*

Evalueringen har også vist, at det gennem webcamsamtaler er muligt at tilbyde borgerne en mere fleksibel bostøtte, fordi bostøttesamtalerne bedre kan tilrettelægges efter borgerens program – naturligvis inden for de tidsmæssige rammer, som bostøttetilbuddet er underlagt. Desuden er det i højere grad muligt for borgeren at få støtte, hvis der opstår et behov mellem aftaler. I sådanne tilfælde kan bostøtten kontaktes, og der kan arrangeres en webcamsamtale med kortere varsel, end det ville være muligt med et traditionelt besøg, fordi webcamsamtalen også kan være en kort samtale og ikke kræver transporttid. Gennem denne fleksibilitet er det muligt at tilpasse bostøtten til borgerens behov for støtte på det pågældende tidspunkt.

#### *Større selvstændighed og flere muligheder for mobilitet*

Ligeledes har det vist sig, at støtte via webcam rummer muligheder for i højere grad at understøtte borgerens selvstændighed. Hvis en støttende samtale gennemføres via webcam, kan bostøtten fx ikke tage opvasken for borgeren eller hjælpe med at rydde op. På samme vis gør støttende applikationer til at strukturere og komme gennem dagligdagen og holde styr på medicin det muligt for borgeren i højere grad at kunne håndtere disse situationer selv.

Derudover giver de virtuelle redskaber mulighed for at tage støtten med, som beskrevet under punktet om kontinuitet i støtten. På denne vis øges borgerens muligheder for mobilitet, fordi perioder væk fra kommunens geografiske område ikke betyder, at borgeren må undvære bostøtte. Det kan samtidig være med til, at flere borgere tør tage beslutningen om at rejse ud på den ene eller anden vis, og at bostøttesystemet ikke på den måde bliver en hindring for borgernes bevægelighed.

#### *At være en del af samfundsudviklingen*

Brug af virtuelle redskaber i bostøttearbejdet kan også være med til at inddrage udsatte grupper i den teknologiske samfundsudvikling. Fx er det blevet påpeget, at flere borgere var glade for at anvende applikationer, fordi det er "normalt" at bruge applikationer. Tilmed er de applikationer, der er blevet anvendt i projektperioden, i mange tilfælde helt almindelige gratis applikationer, hvilket blot øger det "normaliserende" aspekt.

### *Mulighed for at nå andre målgrupper gennem virtuel støtte*

Både medarbejdere og tovholdere har givet udtryk for, at det gennem webcamsamtaler er muligt at nå nye grupper af borgere – særligt isolerede borgere, der har vanskeligt ved social kontakt og derfor svært ved at lukke et andet menneske ind i sit hjem. Her gør den virtuelle kontaktform det muligt at yde støtte til nogle borgere, det før ikke var muligt at komme i kontakt med, og som derfor ikke fik den støtte, de havde behov for.

### *Virtuel bostøtte som livline ved udslusning*

Anvendelse af virtuel bostøtte i form af webcamsamtaler åbner også op for nye muligheder for udslusning fra bostøtte. Evalueringen viser, at de indledende erfaringer med det er til gavn for både borger og medarbejder. For borgeren betyder det tryghed stadig at have kontakt med bostøttemedarbejderen og en mulighed for gradvist at vænne sig til ikke at få besøg. Ligeledes kan webcamsamtaler bruges ved udflytning fra botilbud til egen bolig – en kommune har således indført et klippekorts-system, og det er forhåbningen at den fortsatte adgang til støtte kan give flere borgere tryghed og dermed mod på at flytte i egen bolig.

### *Støtten kan i højere grad foregå på borgerens præmisser*

Et vigtigt aspekt ved virtuel bostøtte er, at man herved flytter noget af kontrollen over støttesituationen over til borgeren. I projektet har man talt om, at "borgeren får magten". Dette sker både ved, at borgeren kan slukke for webcamsamtalen når som helst, og at borgeren kan få støtte, selvom vedkommende ikke ønsker at lukke nogen ind i sit hjem. Ligeledes har nogle borgere kunnet udnytte at ryge under bostøttesamtaler, hvis de foregår via webcam, hvilket normalt ikke er tilladt af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø. På den måde bliver det i højere grad muligt for borgeren at bestemme, hvordan borgeren ønsker at modtage støtte – og det bliver muligt for borgeren at få støtte, selvom vedkommende i nogle perioder ikke har overskud til et personligt møde, der typisk også indebærer en værtsrolle, eller i det hele taget har vanskeligt ved social kontakt.

### *Understøtte recovery gennem virtuelt peerstøtte-tilbud*

Erfaringerne fra peerstøtte-tilbuddet viser, at det rummer flere muligheder for at understøtte borgeres recovery. For det første giver peerstøtte andre muligheder for borgerne til at spejle sig i peerstøtternes oplevelser og erfaringer og dermed håb om, at de også selv en dag opnår en vis grad af recovery. Samtidig betyder det, at borgerne finder ud af, at de ikke er de eneste i verden, der oplever psykiske problemer, hvilket i sig selv kan hjælpe borgeren. Derudover rummer et peerstøttetilbud som det i dette projekt mulighed for, at borgere med psykiske vanskeligheder får et sted, hvor der er tid og ro til at "læse af" – et sted, hvor det er tilladt at sige hvad som helst. Det kan også bidrage til den enkelte borgers recoveryproces.

Det er dog ikke kun de borgere, der kontakter peerstøtten, der får noget ud af peerstøttetilbuddet. Erfaringerne fra projektet viser, at også peerstøtterne selv får noget ud af at yde frivilligt arbejde – og at det også kan bidrage til deres egen recovery. Gevinsterne ved et peerstøttetilbud som det i projektet synes således at være tovejs, og det er derfor forhåbningen, at det bliver muligt at fortsætte tilbuddet på en eller anden måde. Selvom der ikke har været et stort antal henvendelser til peerstøtterne, viser

henvendelserne, at der eksisterer et behov for et sådant tilbud, og det er nødvendigt at erkende, at det tager tid at udbrede et sådant tilbud.

#### *Virtuel bostøtte fungerer ikke for alle borgere og i alle situationer*

Selvom virtuel bostøtte rummer mange muligheder, viser evalueringen også, at nogle borgere oplever den virtuelle kontakt som distanceret og utryk. Det er blandt andet borgere, der lider af paranoid-skizofreni, som frygter at blive overvåget via webcam, og at andre lytter med på samtalen med bostøtten. Andre borgere har også tilkendegivet, at bostøttemedarbejderen syntes "ikke-virkelig", altså virtuel i ordets egentlige forstand<sup>1</sup>, når de talte sammen over webcam. Det er således vigtigt at pointere, at virtuel bostøtte ikke er gavnligt for alle borgere, og at det derfor må bero på en individuel vurdering, om det er en støtteform, der kan fungere i forhold til den enkelte borger.

Det tyder også på, at virtuel bostøtte er vanskelig at anvende i forbindelse med ekstra sårbare samtaler. Det føles ifølge medarbejderne ikke altid ansvarligt at have så intim og sårbar en samtale over webcam – det bliver for distanceret. Ligeledes er der delte erfaringer i forhold til, hvor velegnet bostøtte via webcam er, når der skal gives støtte til praktiske ting.

#### *Risiko for at isolere borgerne*

Ved at anvende webcamsamtaler til isolerede borgere rummer virtuel bostøtte en risiko for at isolere disse borgere yderligere, fordi man så at sige støtter dem i at forblive isolerede i deres hjem. Det kan derfor diskuteres, om støtten i så tilfælde opfylder sit formål og formår at støtte borgeren i at arbejde med sine udfordringer, fordi den sociale kontakt med andre mennesker trænes i mindre grad ved webcamsamtaler end ved "almindelige" bostøttebesøg. Hvis virtuel bostøtte anvendes som indgangsvinkel til isolerede borgere – fordi borgeren ellers ikke vil tage imod støtte – er det således vigtigt at overveje, hvordan den sociale kontakt kan øges hen ad vejen.

#### *Mindre smalltalk*

Både borgere og medarbejdere har givet udtryk for, at webcamsamtalen er mere fokuseret end samtalen ved bostøttebesøg. Og flere har oplevelsen af, at der forekommer mindre small talk ved webcamsamtaler end ved besøgene. Dette kan være et problem, hvis det er et tegn på, at det medmenneskelige aspekt i samtaler med bostøtten forsvinder, når samtalen foregår via webcam. Ikke mindst fordi ensomhed er et udbredt problem blandt borgere, der modtager bostøtte. At bostøttemedarbejderen kommer på besøg kan således være en væsentlig del af indholdet i støtten, fordi det måske er det eneste andet menneske eller et af de få andre mennesker, som borgeren reelt har kontakt med. Spørgsmålet er derfor, om virtuel bostøtte på den måde utilsigtet kan komme til at bidrage til borgerens følelse af ensomhed, hvis webcamsamtalen alene fokuserer på den konkrete støtte.

#### *Virtuel bostøtte stiller krav til borgerne*

Anvendelse af webcamsamtaler stiller krav til borgerne på flere måder, som bostøttebesøg ikke gør. For det første stiller det krav til borgeren om, at vedkommende kan være nærværende via webcam og ikke lader sig distrahere af ting, der foregår enten i det rum,

---

<sup>1</sup> Ifølge Gyldendals Ordbog betyder ordet "virtuel" følgende: Kunstig, tilsyneladende eksisterende; som ligner noget virkeligt, men som er skabt ved hjælp af computerteknik.



hvor borgeren selv sidder, eller i det rum hvor medarbejderen sidder. At fastholde øjenkontakten kan også være en udfordring i den forbindelse, fordi kameraets placering gør det vanskeligt at se den anden og samtidig kigge ind i kameraet. For det andet stiller webcamsamtaler krav til borgeren om at kunne overskue teknik og eventuelle problemer i den forbindelse. Mange i denne målgruppe er i forvejen karakteriseret ved at have svært ved at overskue ting, og derfor kan det virke som et stort krav at stille til dem, at de skal kunne overskue at håndtere teknik for at få støtte. Endelig stiller virtuel bostøtte også krav til borgerne på den måde, at de selv skal have det rette udstyr, hvilket ikke alle borgere har. Dermed kan virtuel bostøtte risikere at blive et tilbud, der begrænser sig til teknisk veludstyrede borgere.

#### *Flere livskvalitetsaspekter berøres*

Som beskrevet i de foregående afsnit har borgere, der har afprøvet virtuel bostøtte, oplevet flere af de aspekter, der er centrale i forståelsen af livskvalitet. Flere borgere oplever, at de bliver bedre til at overholde aftaler og opnår derigennem forbedrede relationer til familie og venner, flere borgere får modet til at komme mere ud og tør eksempelvis at tage på højskole og ferie – de får mulighed for at deltage i flere sociale aktiviteter og fornøjelser. Andre borgere nævner også, at de føler sig mere uafhængige – de er ikke afhængige af bostøtten i samme grad, idet de nu altid har muligheden for at ringe op via iPad, om de så er i Frankrig eller på højskoleophold, men også fordi de altid kan have hjælpen lige ved hånden gennem støtteapplikationerne til smartphones. Ligeledes kan applikationer til at huske medicin – hvad enten det er psykofarmaka eller somatisk medicin – påvirke borgerens velbefindende, hvis medicinen i højere grad tages stabilt. Borgerne beretter ligeledes om, at virtuel bostøtte gennem den øgede trykthed kan hjælpe personer med angst, og i det hele taget kan borgernes bekymringer i højere grad blive taget i opløbet gennem hyppigere kontakt med bostøtten. Virtuel bostøtte rummer således en del muligheder for at øge borgernes psykiske velbefindende. De øgede muligheder for selvbestemmelse i kontakten med bostøtten – fx ved at kunne slukke for samtalen og at kunne få støtte uden at lukke andre mennesker ind i sit hjem, hvis man ikke ønsker det – kan også bidrage til at øge borgernes livskvalitet. Det synes dermed, at virtuel bostøtte kan give borgerne mulighed for at udfolde sig og deltage i samfundet på mere lige fod med andre. Det kræver dog som nævnt en individuel vurdering for at afgøre, om den enkelte borger profiterer af virtuel bostøtte, da nogle borgere også kan opleve øget utrykthed og distance gennem samtaler over nettet.

## **1.2 Personalets arbejdsvilkår**

### *Større fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen*

Ifølge medarbejderne er den helt store fordel ved virtuel bostøtte fleksibiliteten. Flexibiliteten bliver især tydelig, hvis medarbejderne har iPads eller anden form for tablet med trådløs netadgang. Det giver medarbejderen mulighed for at give bostøtte i bilen eller andre steder, da medarbejderen ikke behøver tage hjem til den enkelte borger eller at foretage virtuel bostøtte fra sit kontor. Samtidig kan medarbejderne gennem virtuel bostøtte undgå spildtid ved de borgere, som enten aflyser, ikke lukker op eller ikke er hjemme, når medarbejderen kommer forbi. Medarbejderne kan også gennem virtuel bostøtte få mere kontinuerlig kontakt til de borgere, som normalt aflyser eller ikke lukker op.

### *Mulighed for at skrue op og ned for intensitet og hyppighed alt efter borgerens behov*

Medarbejderne fremhæver også, at virtuel bostøtte giver mulighed for at differentiere støtten på en anden måde og skrue op og ned for hyppigheden af kontakt, alt efter hvad den enkelte borger har behov for på et givent tidspunkt. Det giver ligeledes en ekstra fleksibilitet for bostøttemedarbejderne, at de kan veksle mellem flere relationsformer, alt efter hvad der synes at fungere bedst i forskellige situationer. Således viser projektet, at det i nogle situationer kan være en fordel at gennemføre en samtale via webcam, fordi samtalen bliver mere fokuseret. Desuden gør webcamsamtaler det muligt at yde støtte til grupper af borgere, som det tidligere har været vanskeligt at få lov at støtte. Flere kommuner bruger således virtuel bostøtte som indgangsvinkel til isolerede borgere. Ligeledes giver de virtuelle redskaber mulighed for at slippe borgerne gradvist, når de skal udsluses – fx gennem en klippekortsordning hvor borgeren får mulighed for et vist antal bostøttesamtaler. Virtuel bostøtte er altså med til at give medarbejderne flere strenge at spille på i arbejdet med borgerne, og de har dermed bedre mulighed for at tilpasse støtten til borgerens behov.

### *Mindre transport kan give mindre stress*

Det lader endvidere til, at mindre transporttid i sig selv kan bidrage til en mindre stresset hverdag for nogle medarbejdere. Samtidig giver virtuel bostøtte mulighed for, at fysiske aftaler kan omlægges til virtuelle aftaler, hvis bostøttemedarbejderens dagsprogram pludselig ikke kan hænge sammen på grund af en akut situation. På den måde kan virtuel bostøtte også bidrage til at give medarbejderen en ro i sit arbejde, fordi vedkommende har mulighed for at støtte borgeren, uanset om det er muligt at nå hen til borgerens bopæl. Det skal dog understreges, at evalueringen ikke viser et entydigt billede af, om virtuel bostøtte har givet sig udslag i mindre transporttid. Det beskrives under afsnittet om ressourceforbrug.

### *Det kan være vanskeligere at skabe nærvær via webcam*

Både medarbejdere og borgere har fortalt, at webcamsamtalen kan opleves mere distanceret end samtalen ved et besøg. Det betyder, at bostøttemedarbejderen kan få vanskeligere ved at skabe nærvær i relationen til borgeren via webcam – især hvis støtten kun eller for det meste foregår via webcam. På den måde kan virtuel bostøtte gøre bostøttemedarbejdernes arbejde vanskeligere. Det skal dog understreges, at det ikke er alle borgere og medarbejdere, der har oplevet en distance i samtalerne via webcam, hvilket tyder på, at det er lykkedes for nogle medarbejdere at skabe nærvær udover besøgene.

### *Borgeren kan være sværere at aflæse via webcam*

Et andet forhold, der udfordrer bostøttemedarbejdernes arbejdsvilkår ved samtaler via webcam, er, at borgeren nemmere kan sætte en facade op over for medarbejderen. Via webcam kan medarbejderen ikke bruge alle sine sanser og kan fx ikke se borgerens kropssprog uden for billedet, ligesom det kan være vanskeligt at opretholde øjenkontakt ved webcamsamtaler. Sidstnævnte skyldes kameraets placering, som gør det svært både at se samtalepartneren og kigge ind i kameraet på én gang. Derfor kræver webcamsamtaler, at der på forhånd er etableret en god relation mellem borger og medarbejder, så medarbejderen kan aflæse borgeren korrekt, og så borgeren ikke forsøger at sætte en facade op for medarbejderen. Samtidig stiller samtaler via webcam krav til, at medarbejderen i højere grad kan spørge ind til, hvordan borgeren har det, så det, der ikke kan aflæses via billedet, italesættes i samtalen. Dette kan dog også være en positiv

oplevelse, fortæller flere medarbejdere, fordi det kan udfordre medarbejderens forforståelse af borgeren.

#### *Tekniske og logistiske problemer frustrerer og udfordrer brugen af virtuel bostøtte*

De helt store udfordringer med virtuel bostøtte omhandler teknikken – både problemer med opsætning af udstyr og svigtende netforbindelser. Dette har givet medarbejderne frustrationer i arbejdet og påvirket relationen til borgeren på den måde, at tiden til bostøtte også er blevet brugt til andre ting end borgerens egne problemer. Derfor fremhæver medarbejderne og tovholderne gang på gang, hvor vigtigt det er at have en aftale på plads med it-support – også i forhold til natdækning, som typisk foregår i timerne uden for åbningstiderne i en hotline. Derudover peger medarbejderne på flere organisatoriske forhold, som skal være på plads, hvis man ønsker at igangsætte brug af virtuel bostøtte – fx etablering af enerum, som bostøttemedarbejderne kan foretage webcamsamtaler i, når de opholder sig på kontoret. Det er således nødvendigt at klargøre organisationen til at gå ind i opgaven, hvis man ønsker at anvende virtuel bostøtte - og hvis virtuel bostøtte skal kunne give bedre arbejdsvilkår for medarbejderne. Der er altså en del udfordringer og barrierer, som det er nødvendigt at forholde sig til for at sikre, at virtuel bostøtte kan implementeres med succes.

#### *Indførelse af virtuel bostøtte kan skabe utryghed om arbejdssituation*

Evalueringen viser, at opstart af et projekt som dette kan skabe utryghed blandt medarbejderne. Utrygheden kan både skyldes frygt for, at de virtuelle redskaber vil betyde fremtidige fyringer af medarbejdere, og usikkerhed i forhold til, om den enkelte medarbejder kan finde ud af at anvende de virtuelle redskaber – eller overhovedet bryder sig om det. På denne vis har Projekt Virtuel Bostøtte haft en indvirkning på medarbejdernes arbejdssituation.

### **1.3 Ressourceforbrug**

#### *Samlet set mindre tid på transport – men ikke et entydigt billede*

Registreringen af medarbejdernes tid før afprøvningsperiodens begyndelse og i slutningen af projektperioden viser, at transporttiden er faldet, når man ser på det samlede gennemsnit for alle projektkommuner. Billedet varierer dog blandt kommunerne, og det er således ikke alle kommuner, der har oplevet et fald i transporttiden. Lidt under 40 % af medarbejderne tilkendegiver, at de i høj eller nogen grad har oplevet et fald i transporttiden efter indførelsen af virtuel bostøtte. Det betyder samtidig, at over halvdelen af medarbejderne ikke oplever nogen forskel i transporttid. Dette kan skyldes, at flere borgere i afprøvningsperioden har modtaget virtuel bostøtte som noget ekstra, det vil sige udover den bostøtte, de er visiteret til. For nogle borgere kan det derfor være gældende, at der stadig foretages lige så mange fysiske besøg som før projektet, da den virtuelle bostøtte har været et ekstra tilbud under projektperioden. Andre borgere kan ligeledes have ønsket at beholde antallet af fysiske besøg, men af kortere varighed, så de kan suppleres med samtaler via webcam. Det er således ikke muligt entydigt at konkludere, at bostøtte via webcamsamtaler kan spare transporttid – i hvert fald ikke i forhold til alle borgere. Der er dog indikationer på, at det i nogle tilfælde er muligt at spare transporttid.

#### *Ekstra tidsforbrug ved opstart og tekniske problemer*

Erfaringerne fra projektet viser samtidig, at det har været nødvendigt at afsætte ekstra tid til opstart af virtuel bostøtte, når borgere og bostøttemedarbejdere skulle oplæres i,

hvordan udstyret fungerer. Ligeledes har tekniske problemer betydet, at der er blevet brugt ekstra tid. Disse forhold må indregnes i eventuelle forventninger til besparelser via brug af virtuel bostøtte.

#### *Bostøtte til lidt flere brugere inden for samme arbejdstid*

I løbet af projektets afprøvningsperiode har de deltagende medarbejdere tilkendegivet, at de hen imod slutningen af projektperioden yder bostøtte til lidt flere brugere end før – i gennemsnit yder de deltagende medarbejdere bostøtte til én borger mere i slutningen af projektet. Dette kan som nævnt ovenfor hænge sammen med, at der for nogle vedkommende spares tid på transport, som så frigives til kontakt med flere borgere. Samtidig kan det have en betydning, at medarbejderne gennem den virtuelle bostøtte har fået mulighed for at opdele den visiterede bostøtte i flere mindre bidder, hvorved medarbejderne har mulighed for at nå at være i kontakt med flere borgere inden for en given tidsperiode. Det ser således ud til, at det er muligt udnytte medarbejderressourcerne lidt bedre via virtuel bostøtte men kun i mindre grad, eftersom stigningen i antallet af borgere pr. medarbejder er meget lille.

#### *Bedre muligheder for udslusning*

Virtuel bostøtte kan formentlig også give mulighed for besparelser ved at bruge teknologien i forbindelse med udslusning fra bostøtte eller botilbud. Borgere kan måske påbegynde udslusning tidligere i deres forløb, fordi de ikke skal undvære bostøtte helt, men i stedet stadig har mulighed for gradvis at udfase støtten gennem webcam. Interviewdata tyder på, at borgerne bliver mere trygge ved at have muligheden for kontakt og derved måske også bliver tilpas trygge til at starte udslusningen tidligere.

#### *Bedre mulighed for at udnytte ressourcer for bestemte grupper af borgere*

Virtuel bostøtte ser ud til at have potentiale for at udnytte ressourcerne bedre i forhold til borgere, der fx tidligere fik besøg af bostøttemedarbejderen to gange om ugen, men som nu får et besøg og én virtuel samtale om ugen. Denne model er især velegnet for borgere, hvor samtalerne med bostøttemedarbejderen har til formål at skabe tryghed eller at følge hyppigere op på fx aftaler.

Interviewdata tyder på, at det særligt er ved borgere med angst, at ressourcerne bedre kan udnyttes ved hjælp af de virtuelle redskaber. Angstproblematikker indeholder, som tidligere nævnt, mange elementer, der alle udfolder sig individuelt fra person til person, men det tyder på, at virtuel bostøtte generelt har en positiv virkning på borgere med angst. Dette skyldes især den beroligende og trykghedsgivende effekt, som virtuel bostøtte synes at have. Her fremhæver borgere med angst bl.a. muligheden for en opfølgende samtale via webcam som særlig trykghedsskabende, da borgerens problemer ikke når at hobe sig op, fordi den opfølgende webcamsamtale finder sted nogle få dage efter bostøttemedarbejderens fysiske besøg. Derudover tyder det på, at billedet i webcamsamtalerne har en beroligende effekt i sig selv.

Virtuel bostøtte ser ligeledes ud til at rumme muligheder for besparelser i forhold til de borgere, der har svært ved at lukke bostøttemedarbejderen ind, eller som ofte aflyser mødet. Gennem virtuel bostøtte kan medarbejderen få kontinuerlig kontakt til borgeren og langsomt opbygge en relation virtuelt. På den måde sparer medarbejderen tid og

ressourcer ved ikke forgæves at køre hjem til en borger, som ikke lukker op samtidig med, at bostøtten synes mindre indgribende for borgeren.

## 1.4 Fremadrettede perspektiver

### 1.4.1 Opmærksomhedspunkter ved anvendelse af virtuel bostøtte

#### *Udfordringer: Teknik og flermandskontorer*

Anvendelse af virtuel bostøtte betyder, at der kommer en teknisk dimension ind over bostøttearbejdet, hvilket nødvendiggør adgang til teknisk support, hvis teknikken svigter – også i nattetimerne, hvis der skal foretages natdækning via webcam. Derudover betyder samtaler via webcam, at det kan være nødvendigt at indrette bostøttemedarbejdernes arbejdsstationer anderledes, så der er mulighed for at foretage uforstyrrede virtuelle samtaler.

#### *Virtuel bostøtte er et supplement til og ikke en erstatning af traditionelle bostøttebesøg*

Både brugere og bostøttemedarbejdere har understreget, at virtuel bostøtte ikke kan udgøre en erstatning for den traditionelle bostøtte ved besøg. Både borgere og medarbejdere oplever, at virtuel bostøtte og "almindelig" bostøtte kan noget forskelligt. Derfor kan man ikke uden videre opgive de traditionelle bostøttebesøg. Det peger på, at det kun er i forhold til isolerede borgere, at kontakten i overvejende grad kan foregå via webcam – andre grupper foretrækker, at webcamsamtaler kun udgør et supplement i en eller anden grad. Det er dog samtidig vigtigt at være opmærksom på, at netop de isolerede borgere i forvejen har meget lidt medmenneskelig kontakt, og virtuel bostøtte kan derfor som tidligere nævnt medvirke til at fastholde disse borgere i deres isolerede tilværelse, fordi de ikke behøver at møde et andet menneske fysisk for at modtage støtte.

#### *Relationen er stadig det afgørende*

Både borgere og medarbejdere påpeger ligeledes, at det er afgørende for at kunne yde støtte via webcam, at der er etableret en relation. Bostøttemedarbejderens kendskab til borgeren er således helt centralt for at kunne aflæse borgeren rigtigt via webcam. Anvendelsen af virtuel bostøtte må således – for de fleste borgeres vedkommende – bygge på, at der allerede er etableret en relation til bostøttemedarbejderen via fysiske besøg. Undtagelsen hertil er isolerede borgere, som foretrækker at opstarte bostøtterelationen via webcam, fordi det virker mindre indgribende end at skulle lukke et fremmed menneske ind i sit hjem.

#### *Virtuel bostøtte fungerer ikke for alle brugere og i alle situationer*

Evalueringen peger på, at der er forskellige erfaringer med virtuel bostøtte, og nogle siger, at webcamsamtaler kan bruges til én ting og nogle påpeger andre anvendelsesformer. Et eksempel er praktiske opgaver. Nogle beretter om, at det fungerer godt at give støtte til praktiske opgaver via webcam, mens andre fortæller, at det ikke fungerer godt. Det må afhænge af borgerens konkrete behov for hjælp. Ligeså er det ikke alle former for hjælp, der kan ydes via webcam – fx er det ikke muligt at henlægge bostøtten til webcamsamtaler, hvis hjælpen omhandler ledsagelse. Endvidere er det ikke alle grupper, hvor webcamsamtaler er velegnede. Fx kan personer, der lider af paranoid-skizofreni, føle sig overvågede og bange for, at andre lytter med. Dette gør mulighed for enrum til bostøttemedarbejderen endnu vigtigere i forhold til netop disse borgere, hvis bostøtten overhovedet skal foregå virtuelt i forhold til borgere med denne lidelse.

### *Frygt for besparelser skaber utryghed for medarbejderne*

Siden opstarten af projektet har medarbejdere som tidligere nævnt givet udtryk for, at de frygtede, at de virtuelle redskaber i bostøttearbejdet skulle bruges til at spare på antallet af bostøttemedarbejdere. Som projekt er det derfor nødvendigt at adressere denne frygt forud for opstart af et sådant projekt, hvis implementeringen af virtuel bostøtte skal lykkes. Hvis medarbejdere skal deltage i implementering af virtuel bostøtte og samtidig har en oplevelse af, at de er i gang med at gøre sig selv undværlige i bostøttearbejdet, har implementeringen næppe gode vilkår. Ledelsesmæssigt er det således afgørende at kommunikere klart og tydeligt til medarbejderne, hvad præmissen for indførelse af virtuel bostøtte er, så de ved, hvor de står.

#### **1.4.2 Nye ideer til anvendelse af virtuelle redskaber i bostøttearbejdet**

##### *Virtuelle handleplansmøder*

Under Projekt Virtuel Bostøtte er der også opstået andre ideer til, hvordan man kan have gavn af virtuelle redskaber i bostøttearbejdet. Fx har man i Randers Kommune oplevet fordele ved at gennemføre handleplansmøder via webcam med en borger, som normalt blev meget forstyrret af tilstedeværelsen af mange mennesker ved de almindelige fysiske handleplansmøder. Ved at gennemføre handleplansmødet virtuelt kunne borgeren i stedet opleve en rolig situation uden forstyrrelser fra de andre mødedeltagere, og dermed havde borgeren også bedre muligheder for rent faktisk at deltage i mødet. Denne form for møde har desuden den fordel, at den sparer rejsetid for mødedeltagerne. Et andet eksempel fra Randers Kommune er en borger, som opholder sig på et tilbud på Bornholm. Ved at anvende webcammøde, blev det muligt at nøjes med at lade en enkelt medarbejder rejse til Bornholm og hjælpe med at foranstalte det virtuelle møde frem for at lade alle mødedeltagere rejse til Bornholm. Der begynder således at vise sig nye muligheder for anvendelse af webcamsamtaler, som kan være til gavn for både borgere og kommunens økonomi.

##### *Mulighed for at give hjælp til borgere på venteliste*

At give hjælp til borgere på venteliste var også en af de forventninger, der var beskrevet i projektbeskrivelsen. Der har dog først været erfaringer hermed i slutningen af projektperioden, hvorfor disse erfaringer ikke er blevet en del af dataindsamlingen til evalueringen. Det skal dog videregives, at Randers kommune har oplevet, at de gennem virtuel bostøtte har mulighed for hurtigere at tilbyde borgere hjælp. Hvis der således ikke er plads på et botilbud eller i et bofællesskab i kommunen, kan borgeren få støtte via webcam, mens vedkommende står på venteliste. Hvis borgeren bliver glad for denne form for støtte, kan det måske i sidste ende betyde, at kommunen kan undgå at købe plads til borgeren på et sted uden for kommunen. Det kræver dog, at støtten via webcam reelt kan opfylde borgerens behov for støtte.

## 2 Indledning

### 2.1 Om projekt Virtuel Bostøtte

Aarhus, Viborg, Herning, Randers og Favrskov kommuner har i et fælles udviklingsprojekt afprøvet virtuelle redskaber i en socialpædagogisk sammenhæng. Projektet afprøver, hvorvidt socialpædagogisk bistand kan suppleres med bistand givet dels over webcam, dels gennem anvendelse af støtteapplikationer udviklet til smartphones og tablets. Målgruppen er udsatte borgere, der har brug for hjælp fra eksempelvis socialpsykiatrien eller for misbrugsbehandling. SIND har desuden været en del af projektet i forhold til afprøvning af peerstøtte gennem samtaler over nettet via chat eller webcam.

Omkring 2.700 borgere i de fem kommuner har psykiske eller sociale problemer i et sådant omfang, at de er visiteret til socialpædagogisk bostøtte. Dette er bostøtte enten efter servicelovens § 85 for at kunne opretholde egen bolig eller efter servicelovens § 107 og § 108, hvor borgeren bor i et botilbud.

Hjælpen gives for langt de flestes vedkommende ved, at en socialpædagogisk medarbejder besøger borgeren i hjemmet og hjælper borgeren til at kunne overkomme almindelige daglige gøremål såsom betaling af regninger, åbning af post, rengøring samt varetagelse af kontakt til vigtige personer i deres sociale netværk mm. Disse besøg kan variere fra eksempelvis en time hver fjortende dag til flere timer om ugen alt efter borgerens behov.

I takt med at de teknologiske muligheder udvikles, skaber det mulighed for, at kommunerne kan udvikle deres service til borgerne, så teknologien inddrages og understøtter det pædagogiske arbejde. Internet-teknologien gør det muligt at skabe en visuelt understøttet kontakt til borgere, uden at man nødvendigvis behøver at sidde i samme rum. Det bliver hermed muligt at "mødes" på afstand, uden at der skal afsættes medarbejderressourcer til transport, ligesom det bliver muligt, at eksempelvis en nattevagt kan dække flere geografisk spredte enheder. Forhåbningen er, at ressourcerne til de udsatte borgere kan anvendes bedre ved at inddrage den virtuelle bostøtte som supplement til de fysiske besøg. Samtidig er formodningen, at der kan gives en mere tilgængelig, fleksibel og tilpasset bostøtte til borgerne ved at anvende flere forskellige "mødeformer". Forventningen er, at nogle borgere vil foretrække den virtuelle bostøtte, da den kan synes mindre indgribende. Håbet er, at flere borgere kan modtage en indsats for de samme midler, og at dem med størst behov kan modtage en mere intensiv indsats ved at kombinere forskellige former for bostøtte.

Der er efterhånden en del erfaringer fra behandlingspsykiatrien med telepsykiatri, hvor mødet mellem borger og behandler foregår på afstand og via telekommunikationsværktøjer. Der er dog fortsat relativt få erfaringer med at inddrage telekommunikationsteknologi i den pædagogiske relation i socialpsykiatrien og inden for indsatsen over for socialt udsatte voksne. Projektets overordnede formål er at afprøve ny teknologi og at udvikle nye pædagogiske metoder i forhold til at yde bostøtte til borgere med psykisk sygdom eller socialt udsatte borgere. Projektet har derfor fokus på følgende tre hovedområder:

- *At afprøve nye teknologiske løsninger i kontakten med en sårbar borgergruppe*
- *At udvikle socialpædagogiske metoder, der er tilpasset de nye kommunikationsværktøjer, som efterfølgende kan udbredes til andre kommuner*

- *At udvikle metoder til, hvordan frivillige borgere, der tidligere har haft personlige erfaringer med psykisk sygdom, misbrug eller social udsathed, kan give peerstøtte til nuværende brugere ved brug af webteknologi*

I projektet bliver der afprøvet to former for teknologier. Dels *webopkobling via borgernes eget udstyr og et tilknyttet webcam til bostøtte og/eller natdækning*, og dels *anvendelse af støttende applikationer til smartphones og tablets*.

Projektets tidsplan fremgår af tabel 1. Evalueringen omfatter alene afprøvningsfasen.

**Tabel 1. Tidsplan for projektet**

Tidspunkt	Fase
April 2013 – November 2013	Pilotfase/Idéudviklingsfase
December 2013 – December 2014	Afprøvningsfase
4. kvartal 2014	Projektafslutning

Projektet er finansieret af TrygFonden, og evalueringen er finansieret af Center for Innovation og Metodeudvikling (Metodecenteret). Metodecenteret ønsker med denne evaluering at bidrage til at udbrede viden og erfaringer med brug af virtuelle redskaber i det sociale arbejde.

## 2.2 Evalueringens fokus

Da projektet er et udviklingsprojekt, der sigter på at afprøve mulighederne med virtuel bostøtte, skal evalueringen afspejle dette, og evalueringen har derfor et eksplorativt præg. Evalueringens fokus er at undersøge, i forhold til hvilke borgere og i hvilke situationer det kan være en fordel at anvende virtuel bostøtte. Evalueringen er således ikke en evaluering af den enkelte teknologi. Derfor er evalueringen designet til at indsamle data, der forholder sig konkret til brugeres og medarbejderes oplevelse af at anvende de virtuelle redskaber i bostøtten samt de ressourcemæssige gevinster, der måtte opstå. Fokus vil altså være på direkte afledte effekter af den virtuelle bostøtte, og hvordan man kan udvikle arbejdet med de virtuelle redskaber i forhold til de behov, som brugeren har. Evalueringens design lægger dermed op til, at der gennem evalueringen skabes viden om arbejdet med de virtuelle redskaber, som andre kommuner efterfølgende kan få glæde af.

På baggrund af projektbeskrivelsen og dialog med projektledelsen er der identificeret tre parter, som skal opnå et udbytte af projektet, og som det derfor er relevant at inkludere i evalueringen. Den første og vigtigste af de tre parter er naturligvis borgerne – deres oplevelse af den virtuelle bostøtte vil være evalueringens hovedfokus. Dernæst kan yderligere identificeres to parter, som projektet også retter sig imod – de medarbejdere, der yder bostøtten og "systemet" (kommunen).

Evalueringsspørgsmålene vil således knytte sig til disse tre parter – brugerne, personalet og systemet.



### 2.2.1 Evalueringsspørgsmål

Der er syv overordnede evalueringsspørgsmål, som retter sig mod henholdsvis kvaliteten og ressourceforbruget ved anvendelse af virtuel bostøtte samt forhold omkring personalets arbejdsvilkår.

Kvalitet for brugerne

1. På hvilken måde kan anvendelsen af ny teknologi forbedre kvaliteten af den kommunale bostøtte? Hvilke muligheder og barrierer er der?
2. Hvilke brugere opnår en forbedret kvalitet ved anvendelse af ny teknologi?
3. Kan anvendelse af ny teknologi bidrage til at øge livskvaliteten og mindske angst for brugerne?

Personalets arbejdsvilkår

4. Kan anvendelse af ny teknologi give bedre arbejdsvilkår for personalet?
5. På hvilken måde ændrer teknologien arbejdsvilkår for personalet?

Ressourceforbrug

6. Kan anvendelse af ny teknologi føre til bedre udnyttelse af ressourcerne i den kommunale bostøtte?
7. Hos hvilke borgere kan man udnytte ressourcerne bedre?

### 2.2.2 Forståelse af begrebet livskvalitet

Livskvalitet er et begreb, som – især internationalt – har været og fortsat er genstand for omfattende forskning. Forskningen omhandler dels definitionen af livskvalitet, dels mulighederne for at måle personers livskvalitet.

I forhold til definitionen af begrebet livskvalitet, så er der på trods af den omfattende forskning ikke opnået enighed om en bestemt definition af livskvalitet<sup>2</sup>. Der er dog enighed om, at livskvalitet handler om, hvor godt livet er. Derudover viser forskningen, at det er et multidimensionelt begreb, som kan struktureres på flere måder. For eksempel kan man både tale om livskvalitet på makro- og mikroniveau. Livskvalitet på makroniveau omhandler objektive størrelser som indkomst, beskæftigelse, boligforhold, uddannelse og lignende. Her er der altså tale om nogle forhold, som kan sige noget om livskvalitet målt ud fra objektive kriterier på eksempelvis landeplan. På mikroniveau handler livskvalitet om individets egen opfattelse af sin livskvalitet baseret på personlige oplevelser og værdier

I Projekt Virtuel Bostøtte er det livskvalitet på individniveau, som er i fokus, for det er ydelserne i forhold til den enkelte borger, som vi er interesseret i at evaluere. Trods manglen på en fælles definition for livskvalitet er der empiriske beviser for, at de fleste personer vil angive de samme områder som det, der har betydning for deres livskvalitet – selvom den individuelle prioritering af områderne naturligvis vil variere fra individ til individ<sup>3</sup>. Områderne er: En positiv tilgang til livet, følelsesmæssigt velbefindende, godt fysisk og mentalt helbred, fysisk evne til at gøre hvad man ønsker, gode relationer til venner og familie, deltage i sociale aktiviteter og fornøjelser, bo i et sikkert område med

---

<sup>2</sup> Bowling 2005: 7

<sup>3</sup> Bowling 2005: 9

gode faciliteter og god service, have tilstrækkelige økonomiske midler samt være uafhængig.

## **2.3 Evalueringens målgruppe**

Fra starten forventede projektkommunerne, at ca. 380 borgere ville indgå i projektet, hvoraf ca. 355 borgere forventedes at afprøve webcam-løsninger og 25-50 borgere apps. Projektet blev imidlertid ramt af rekrutteringsvanskeligheder, og i efteråret 2014 er status, at der er 157 borgere med i projektet og 83 medarbejdere. Der har dog været flere deltagere i løbet af projektperioden, og således har i alt ca. 180 borgere og ca. 150 medarbejdere været i berøring med projektet undervejs. Langt de fleste borgere har afprøvet bostøtte via webcam, og ca. 70 borgere har afprøvet applikationer. Derudover har nogle få borgere afprøvet natdækning via webcam. Evalueringen omfatter alle borgere og medarbejdere, der har deltaget i projektet.

## **2.4 Evalueringsdesign**

Evalueringen vil bygge på både kvantitative og kvalitative datakilder og skal forholde sig til evalueringsspørgsmålene.

### **2.4.1 Den kvantitative del af evalueringen**

Deltagerne i projektet udvælges blandt de brugere i tilbud efter § 85, § 107 og § 108, der har lyst og mod på at tage de nye teknologier i anvendelse i en støttesammenhæng. Der er altså ikke tale om et eksperimentelt design, hvor deltagerne er tilfældigt udvalgte, og hvor der arbejdes med en kontrolgruppe.

Da borgerne har haft mulighed for både løbende at tilmelde sig og udgå af projektet, har det ikke været muligt at lave sammenligninger af besvarelser på individniveau. Det betyder også, at den kvantitative del af evalueringen ikke med sikkerhed omfatter alle borgere og medarbejdere, fordi deltagelsen i projektet kan være foregået uden for de tidspunkter, hvor de kvantitative data er blevet indsamlet. På den måde har projektets rekrutteringsstrategi haft betydning for mulighederne for evaluering af projektet.

### **Registrering af medarbejdernes arbejdstid: Før-og-slut-måling**

For at kunne evaluere på det ressourcemæssige aspekt er der indsamlet data gennem en registrering af medarbejdernes tidsforbrug på forskellige parametre i forbindelse med arbejdet med borgerne i projektet. Medarbejderne har registreret tidsforbruget på udvalgte dele af deres arbejdstid i 14 dage i oktober/november 2013 og igen i 14 dage i september 2014. Som beskrevet ovenfor er det ikke muligt at lave en kobling mellem før- og slut-data på individniveau, da medarbejdergruppen i projektet ikke er den samme ved slut-målingen, som ved før-målingen.

### **Spørgeskema til brugerne: Slut-måling**

CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har udviklet et spørgeskema til borgerne, som skal belyse deres oplevelse af at modtage virtuel bostøtte. Spørgeskemaet handler om borgerens oplevelse af, hvordan det har været at modtage bostøtte virtuelt, og hvordan borgeren og dennes bostøttemedarbejder konkret har afprøvet de virtuelle hjælpemidler – herunder i hvilke situationer de virtuelle hjælpemidler var velegnede eller mindre velegnede.

## **Peerstøtte**

Peerstøtte evalueres ud fra de registreringer, som SIND har foretaget af omfanget af anvendelsen af tilbuddet og emnerne for samtalerne. Herudover er der spurgt ind til brugen af peerstøtte i interviews med brugere, medarbejdere og tovholdere samt i spørgeskemaet til brugerne. Da peerstøtte foregår anonymt og har været et åbent tilbud for alle borgere i de fem projektkommuner – altså også borgere uden for projektet - er det ikke muligt at få adgang til at spørge alle borgere, som har benyttet tilbuddet.

### **2.4.2 Den kvalitative del af evalueringen**

Evalueringen indeholder også en kvalitativ dataindsamling, der er foregået i løbet af foråret 2014. Her er der blevet spurgt dybere ind til de forskellige aspekter af den virtuelle bostøtte, så de kvantitative og kvalitative data understøtter hinanden.

Der er foretaget interviews med borgere, medarbejdere og tovholdere. Alle interviews er foregået individuelt pr. telefon. Interviewene med borgerne har haft til henblik på at afdække nuancerne i borgernes oplevelse af det at modtage virtuel bostøtte. Ligeledes er bostøttemedarbejderne blevet interviewet om deres oplevelse af de virtuelle redskaber i arbejdet med borgerne. Interviewene med tovholderne i projektkommunerne har både haft fokus på deres erfaringer og "systemets" (kommunens) oplevelse af at arbejde med virtuel bostøtte, og hvilke muligheder det giver.

## 3 Metodiske overvejelser og datagrundlag

### 3.1 Registreringsskema til medarbejderne

#### 3.1.1 Metodiske overvejelser

Forventningen er, at den virtuelle bostøtte kan udnytte ressourcerne til bostøtten bedre i forhold til brugerkontakten, transporttiden ved bostøtte-aftaler, samt antallet af brugere pr. bostøttemedarbejder. For at kunne evaluere på det ressourcemæssige aspekt er der blevet indsamlet registreringer om følgende:

- Arbejdstid anvendt på direkte brugerkontakt i de fem kommuner, opdelt i tid til fysisk tilstedeværelse og tid til virtuel bostøtte.
- Arbejdstid anvendt på transport i forbindelse med den tildelte hjælp i de fem kommuner.
- Antallet af bostøtte-aftaler.
- Antal aflyste aftaler/forgæves besøg hos brugeren.
- Antal brugere, som den enkelte bostøttemedarbejder yder støtte til.

Registreringerne er indsamlet via spørgeskemaer, der blev udsendt til personalet før opstarten af projektets afprøvningsperiode og igen ved afslutningen af afprøvningsperioden. Registreringsperioden strakte sig ved hver måling over 14 dage (fra mandag til søndag i den efterfølgende uge). Baselineregistreringen blev gennemført fra 28. oktober – 10. november 2013, og afprøvningsperioden startede 1. december 2013. Registreringsperioden var placeret på netop dette tidspunkt for dels at sikre, at der var tilmeldt et tilstrækkeligt antal borgere og medarbejdere til projektet, og dels at undgå at registreringen ville blive farvet af opstartsaktiviteter i forbindelse med projektet. Den afsluttende registrering var placeret 1. – 14. september 2014 for at give rum til at opsåre så mange erfaringer som muligt med virtuel bostøtte. Der er således ca. 10 måneder imellem de to registreringsperioder.

Registreringsperioderne blev fastsat til 14 fulde dage, så der var mulighed for at registrere også for borgere med kontakt til bostøtten hver 14. dag. Samtidig var det vigtigt, at registreringerne ikke strakte sig over for mange dage, da det ville give problemer med at få medarbejderne til at gennemføre registreringerne, fordi registreringsbyrden ville blive for stor. Medarbejderne har i tilgift skullet angive, hvor mange dage deres registreringer gælder for – det vil sige, at kursusdage eksempelvis er blevet talt fra.

Det er ikke alle medarbejdere, der har haft mulighed for at medvirke i begge registreringer. Dette skyldes, at projektet har haft løbende tilmelding, og derfor var ikke alle deltagende borgere tilmeldt projektet fra starten af. Derudover er nogle borgere stoppet inden den afsluttende registrering – enten fordi borgeren er trådt ud af projektet, stoppet med at få bostøtte eller flyttet. Derfor er der i den afsluttende registrering tilføjet nogle retrospektive spørgsmål til bostøttemedarbejderne omhandlende deres erfaringer med virtuel bostøtte. Fx er de blevet bedt om at vurdere, om de har oplevet færre aflyste aftaler siden anvendelsen af virtuel bostøtte.

Medarbejderne har under registreringen haft mulighed for at registrere løbende, fx hver dag, eller selv holde skufferegnskab og så lave en samlet registrering til sidst. Dette er valgt, fordi registreringsspørgsmålene omhandler nogle enkle parametre, som bostøtterne typisk ville have noteret i deres kalender.

### 3.1.2 Svarprocent og datagrundlag

Ved den første måling (baseline) besvarede 78 medarbejdere fra henholdsvis Favrskov, Randers, Viborg og Aarhus Kommune spørgeskemaet. De deltagende medarbejdere havde tilsammen 127 borgere i projekt virtuel bostøtte. Herning Kommune deltog ikke i baselinemålingen, da de organisatoriske forhold endnu ikke var helt på plads, hvorfor der ikke var nogen tilmeldte borgere til projektet på det tidspunkt. Svarprocenten var ved baseline målingen på 79 %, hvilket er meget tilfredsstillende. Svarprocenten for de enkelte kommuner fremgår af nedenstående tabel.

**Tabel 2. Svarprocent ved baseline**

Kommune	Antal medarbejdere i Projekt Virtuel Bostøtte	Antal medarbejdere, der har besvaret spørgeskemaet	Svarprocent
Favrskov	8	7	88 %
Randers	26	20	77 %
Viborg	15	12	80 %
Aarhus	50	39	78 %
<b>I alt</b>	<b>99</b>	<b>78</b>	<b>79 %</b>

Ved den sidste måling (slutmålingen) besvarede 43 medarbejdere spørgeskemaet. Medarbejderne havde tilsammen 78 borgere i projekt virtuel bostøtte. Svarprocenten for slutmålingen er 52 %, hvilket er noget lavere end ved baseline. Svarprocenten er dog stadig acceptabel, hvis vi ser på den samlede besvarelse.

Herning Kommune deltog i den sidste måling, men blot én medarbejder herfra har besvaret spørgeskemaet. Der deltog ligeledes kun to medarbejdere fra Favrskov Kommune i slutmålingen. Kommuner med under fem besvarelser vises imidlertid ikke særskilt, da det er for spinkelt et grundlag at fremstille gennemsnitsberegninger på. Favrskov Kommune vil derfor kun fremgå i tabeller vedrørende baseline målingen, hvor syv medarbejdere deltog i undersøgelsen. Herning Kommune vil derimod ikke fremgå i tabeller eller figurer, da de ikke deltog i baseline målingen, og kun en medarbejder deltog i slutmålingen. Besvarelserne fra både Herning og Favrskov Kommune er dog indregnet i de samlede resultater for alle kommunerne.

Der er også få besvarelser fra Randers Kommune, hvilket kan skævvride resultaterne. Resultaterne fra Randers Kommune kan derfor ikke gøres gældende for hele kommunen, men de kan give et indblik i, hvordan virtuel bostøtte har påvirket bostøttemedarbejdernes arbejdstid. Svarprocenten for hver enkelt kommune ved slutmålingen kan ses i tabel 3.

**Tabel 3. Svarprocent ved slutmålingen**

Kommune	Antal medarbejdere i Projekt Virtuel Bostøtte	Antal medarbejdere, der har besvaret spørgeskemaet	Svarprocent
Herning	5	1	20 %
Favrskov	2	2	100 %
Randers	21	7	33 %
Viborg	16	11	69 %
Aarhus	39	22	56 %
<b>I alt</b>	<b>83</b>	<b>43</b>	<b>52 %</b>

Et andet element, der kan påvirke besvarelsene er, om registreringsperioden er en sædvanlig eller en usædvanlig periode for brugeren. Således skulle medarbejderne ved både baseline og slutmålingen svare på, om registreringsperioden var sædvanlig periode for brugeren. Hvis dette ikke var tilfældet skulle medarbejderne skrive en begrundelse for, hvorfor det ikke havde været en sædvanlig periode for brugeren. Besvarelsene fremgår af tabel 4.

**Tabel 4. Er dette en sædvanlig periode for brugeren? Ja/Nej**

	Antal "Ja"		Antal "Nej"	
	Baseline	Slutmåling	Baseline	Slutmåling
Favrskov	7	-	0	-
Randers	19	6	5	3
Viborg	23	23	4	7
Aarhus	46	27	23	8
<b>Fælles</b>	<b>95</b>	<b>57</b>	<b>32</b>	<b>21</b>

Ved baseline målingen er det en usædvanlig periode for en 1/3 af brugerne fra Aarhus Kommune. Ud fra begrundelserne kan vi se, at registreringsperioden for flere medarbejdere har været præget af, at de har været på kursus. Derudover er flere brugere stoppet med bostøtte eller har i perioden været på ferie, haft andre møder og lignende. En medarbejder påpeger i den forbindelse, at registreringsperioden på 14 dage er meget kort, hvorfor resultaterne kan give et misvisende billede af, hvordan bostøtten normalt forløber.

I den afsluttende registreringsperiode modtager ni brugere ikke længere bostøtte eller er blevet overdraget til en anden bostøttemedarbejder, hvilket påvirker medarbejdernes besvarelse af spørgeskemaet. Derudover tyder det på, at registreringsperioden for slutmålingen flere steder har været påvirket af ferier, flytning, sygdom og lignende, som har medført, at registreringsperioden ikke har været en sædvanlig periode for flere af

brugerne. Én medarbejder nævner desuden, at de er stoppet med den virtuelle bostøtte, fordi borgeren ikke kunne lide denne form for bostøtte.

## **3.2 Spørgeskema til borgerne**

### **3.2.1 Metodiske overvejelser**

CFK har udviklet et spørgeskema til borgerne, som kan belyse deres oplevelse af at modtage virtuel bostøtte. Spørgeskemaet har, sammen med de kvalitative interviews, til formål at evaluere kvaliteten af virtuel bostøtte for borgerne. Spørgeskemaet handler om borgerens oplevelse af, hvordan det er at modtage virtuel bostøtte via webcam og applikationer til smartphones eller tablets. Endvidere undersøges, hvordan borgeren og dennes bostøttemedarbejder konkret har afprøvet de virtuelle hjælpemidler, herunder i hvilke situationer de virtuelle hjælpemidler var velegnede eller mindre velegnede. Desuden spørges der til erfaringer med peerstøtte.

Spørgeskemaet er udsendt som et link til borgerne via bostøttemedarbejderne og tovholderne i projektet for at undgå at forstyrre borgerne med mails fra ukendte afsendere. Det har samtidig betydet, at det har været nødvendigt at besvare spørgeskemaet ad én gang. Bostøttemedarbejderne har gerne måttet hjælpe borgerne med at forstå spørgsmålene og svarkategorierne, men det har været vigtigt, at borgerne selv traf afgørelse om, hvad de ville svare. For at skåne borgerne for flere spørgsmål end højst nødvendigt, var spørgeskemaet bygget op, så det var muligt at springe fx spørgsmål om applikationer over, hvis ikke borgeren havde afprøvet applikationer. Af samme årsag er det valgt alene at spørge borgerne i slutningen af projektet.

Det skal hertil bemærkes, at det kun har været muligt at gennemføre spørgeskemaundersøgelsen i forhold til borgerne, fordi bostøttemedarbejderne og tovholderne har ydet et stort motivationsarbejde.

### **3.2.2 Svarprocent og datagrundlag**

Spørgeskemaet blev i efteråret 2014 (sidst i afprøvningsperioden) sendt ud til borgerne via bostøttemedarbejdere og tovholdere, hvoraf 52 borgere besvarede spørgeskemaet. På det pågældende tidspunkt var 157 borgere tilmeldt projektet, så svarprocenten for undersøgelsen Svarprocenten ligger på 33 % og betragtes derfor som meget lav. Der ønskes ved kvantitative undersøgelser en høj svarprocent, da frafald kan være systematiske, hvilket kan skævvride resultaterne. Eftersom svarprocenten for denne undersøgelse er lav, skal resultaterne tolkes med stor forsigtighed. Man må endvidere forvente, at det med stor sandsynlighed er borgerne med flest ressourcer, der har besvaret spørgeskemaet. Denne gruppe af borgere vil derfor formentlig være overrepræsenteret i undersøgelsen, hvilket også kan skævvride resultaterne. Resultaterne viser dog en vis spredning i borgernes besvarelser, og det er således ikke kun borgere, der er positivt stemt over for virtuel bostøtte, som har besvaret spørgeskemaet. Resultaterne kan altså bruges til at give et indblik i, hvordan borgerne har oplevet at modtage virtuel bostøtte, men deres svar kan ikke anses som gældende for alle borgere i projektet.

**Tabel 5. Svarprocent for spørgeskemaet til borgerne**

Antal borgere	Antal deltagende borgere	Svarprocent
157	52	33 %

Borgere fra alle de deltagende kommuner har besvaret spørgeskemaet. Der foreligger dog kun besvarelser for henholdsvis to og tre borgere fra Favrskov og Herning Kommune, hvilket fremgår af tabel 6. Resultaterne fremstilles derfor samlet, da der er for få besvarelser til, at resultaterne kan opdeles pr. kommune af hensyn til anonymitet<sup>4</sup>.

**Tabel 6. Oversigt over kommunetilhørsforhold for borgere, der har besvaret spørgeskemaet**

Kommune	Antal	Procent
Aarhus	26	50 %
Favrskov	2	4 %
Herning	3	6 %
Randers	13	25 %
Viborg	8	15 %

I tabel 7 fremgår det, at de deltagende borgere er fordelt ligeligt i forhold til køn. Aldersmæssigt fordeler borgerne sig mellem 18-66 år. Der er dog en overrepræsentation af borgere, som befinder sig inden for aldersgruppen 31-49 år. Borgernes uddannelsesmæssige baggrund er meget varieret. Således har nogle borgere ikke gennemført en uddannelse, mens andre har gennemført en videregående uddannelse.

---

<sup>4</sup> Der er for denne undersøgelse anvendt et anonymitetskrav, der betyder, at kommuner med mindre end fem besvarelser ikke vises særskilt i figurer, tabeller o. lign.



**Tabel 7. Oversigt over borgernes baggrundsplysninger (n=52)**

		Antal	Procent
<b>Køn</b>	Mand	24	46 %
	Kvinde	28	54 %
<b>Alder</b>	18 – 30 år	15	29 %
	31 – 49 år	26	50 %
	50 år og over	11	21 %
<b>Brugernes højeste fuldførte uddannelse</b>	Ingen uddannelse	7	14 %
	Grundskole	13	27 %
	Erhvervsuddannelse	11	22 %
	Gymnasial uddannelse	8	16 %
	Kort/mellemlang videregående uddannelse	6	12 %
	Lang videregående uddannelse	1	2 %
	Anden uddannelse	3	6 %

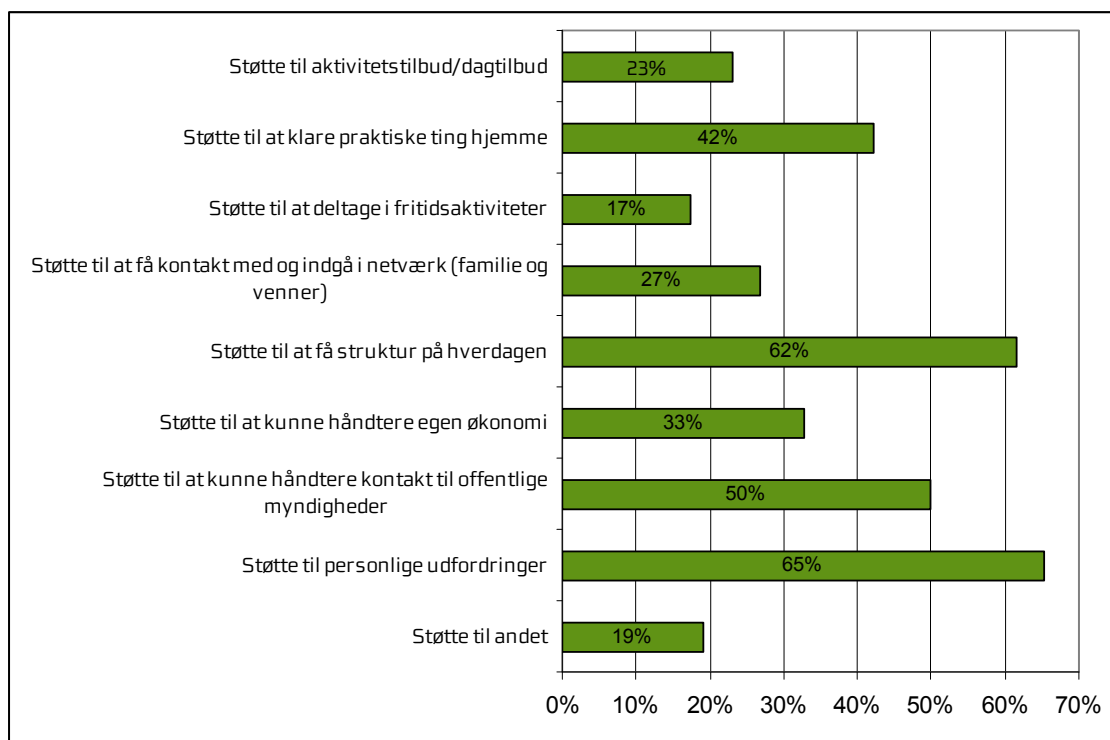
Borgerne skulle oplyse, hvilken form for bostøtte de modtager. 84 % af borgerne modtager bostøtte efter § 85 i Lov om social service (bostøtte i egen bolig). Hvorimod henholdsvis 10 % og 6 % af borgerne modtager bostøtte efter § 78 i Lov om aktiv beskæftigelse (mentorordning) og § 108 i Lov om social service (længerevarende botilbud) Borgerne skulle ligeledes oplyse, hvor mange timers bostøtte de er visiteret til. Her modtager 70 % af borgeren mellem 0,5-2 timers bostøtte pr. uge. Fordelingen fremgår af tabel 8.

**Tabel 8. Det gennemsnitlige antal bostøtte timer pr. uge (n=46 borgere)**

Antal timer	Antal	Procent
0,5-2 timer	32	70 %
2,5-4 timer	6	13 %
4,5-6 timer	4	9 %
Over 6 timer	4	9 %

Borgerne skulle derudover svare på, hvad de modtager støtte til fra medarbejderne. Formålet er at se, hvilke former for støtte de virtuelle hjælpemidler er velegnet til. I det følgende kommenteres kun de former for støtte, som flertallet af borgerne modtager. Af figur 1 fremgår det, at 65 % af borgerne modtager støtte til personlige udfordringer. Derudover modtager 62 % af borgerne støtte til at få struktur på hverdagen. 50 % af borgerne modtager støtte til at kunne håndtere kontakt til offentlige myndigheder. Endvidere modtager 42 % af borgerne støtte til at klare praktiske ting i hjemmet. 19 % af borgerne modtager støtte til andet end det nævnte. Flere borgere har her svaret, at de modtager støtte til ledsagelse.

**Figur 1. Hvad får du støtte til fra medarbejderen? (n= 52 borgere)**



Ingen af de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, har afprøvet natdækning via webcam eller kontaktet peerstøtten i løbet af projektperioden, hvorfor dette ikke kommenteres yderligere i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen.

### **3.3 Interviews med borgere, medarbejdere og tovholdere**

#### **3.3.1 Metodiske overvejelser**

Da evalueringen har et eksplorativt sigte i forhold til at belyse, hvordan og i hvilke situationer og af hvem virtuel bostøtte kan anvendes, er det vigtigt at supplere de kvantitative data med en interviewundersøgelse. Spørgeskemaet er en forholdsvis stringent datakilde, hvor respondenterne som hovedregel får noget konkret at forholde sig til og nogle konkrete svarmuligheder. Interviewenes funktion er at give indsigt i interviewpersonernes egne livsverdier og giver dem mulighed for selv at italesætte de meninger og oplevelser, som de har haft med virtuel bostøtte<sup>5</sup>. Gennem det kvalitative interview får vi direkte adgang til borgernes, medarbejdernes og tovholderens syn på projektet samt ikke mindst adgang til det sprog og dermed de diskurser, de bruger til at beskrive deres synspunkter og tanker med.

Interviewet har ikke til formål at nå frem til generelle, entydige kvantificerbare meninger om virtuel bostøtte. Tværtimod bruges interviewet til at repræsentere brugerniveauet – hvilke elementer ser borgerne, tovholderne og medarbejderne, og hvordan italesættes det og hvorfor?<sup>6</sup> En af udfordringerne ved interviews er ofte, at interviewerens egen fortolkning af interviewpersonens udsagn kan skinne igennem i bearbejdningen. For at

<sup>5</sup> Kvale 1983: 174

<sup>6</sup> Kvale 1983: 177

undgå dette så vidt muligt vil evalueringens pointer blive støttet af citater fra henholdsvis borgerne, medarbejderne og tovholderne, så det kommer frem, at det er deres mening og ikke interviewerens tolkning.

De gennemførte interviews er semi-strukturerede. Dette betyder, at interviewet ikke er for stramt struktureret, men giver plads til interviewpersonens egne meninger og refleksioner. Der er udarbejdet interviewguides til evalueringens interviews. Interviewguiderne kan ses som retningslinjer for interviewereren – der er skrevet konkrete spørgsmål, som interviewpersonen gerne skal svare på, men samtidig er der plads i strukturen til, at interviewereren kan følge den retning, som interviewpersonen tager i interviewet.<sup>7</sup>

Interviewene er en interaktion mellem to individer, og interviewereren og interviewpersonen agerer i forhold til hinanden og påvirker gensidigt hinanden. Dette er især vigtigt at have for øje, når det er psykisk sårbare mennesker, der interviewes. Denne gruppe af mennesker kan i forvejen kan have svært ved at åbne sig op over for en fremmed interviewer, hvorfor det bliver særlig vigtigt, at interviewet opfattes som en positiv oplevelse for borgeren.

### 3.3.2 Organiseringen af interviewundersøgelsen

I det følgende afsnit beskrives den konkrete organisering af interviewene.

Den kvalitative del af evalueringen er baseret på semistrukturerede telefoninterviews med otte borgere, seks medarbejdere og seks tovholdere fordelt på fem kommuner i Region Midtjylland. Udgangspunktet var tre interviews per kommune med Aarhus Kommune inddelt i henholdsvis boområdet og bostøtteområdet. På grund af sen igangsættelse i en kommune blev der foretaget et opfølgende interview med medarbejder og tovholder. Ligeledes blev to ekstra borgere interviewet i forbindelse med brug af applikationer. I en af de fem kommuner var det ikke muligt at interviewe en borger, hvorfor den kommune i stedet er repræsenteret af medarbejder og tovholder. Interviewpersonerne har været inddelt efter erfaring med (støtte-)applikationer, natdækning via webcam og bostøtte via webcam. Samlet baserer den kvalitative evaluering sig på 21 telefoninterviews med 20 interviewpersoner, hvoraf flere af dem har haft erfaringer på tværs af de fire kategorier. Interviewpersonerne og privatfølsomme oplysninger, som er kommet frem under interviewene, er anonymiseret i rapporten. I tabel 9 ses en oversigt over gennemførte interviews inden for de fire kategorier.

**Tabel 9. Oversigt over antallet af interviewpersoner inden for de fire kategorier**

Interviewpersoner	Applikationer	Peerstøtte	Natdækning via webcam	Bostøtte via webcam
Borgere	2	1	1	4
Medarbejdere	1	2	1	5
Tovholdere	1	1	2	4

<sup>7</sup> Kvale 1983: 174

Årsagen til det varierende antal interviews inden for de fire kategorier skyldes, at ikke alle kommuner har afprøvet alle fire tiltag.

Interviewene blev foretaget via telefon. Dette skyldes til dels, at flere af de borgere, som blev interviewet, befinder sig i en psykisk sårbar situation, hvorfor telefoninterview var mere overskueligt og trygt for dem. Enkelte interviewpersoner gav dog udtryk for, at de ville foretrække et interview ansigt til ansigt, men ud fra kriteriet om metodisk konsistens blev det valgt at foretage alle interviewene på samme måde. Samtidig skyldes valget af telefoninterview også det mere praktiske aspekt, da det er fem kommuner spredt over hele Region Midtjylland.

### **3.3.3 Interviewpersonerne**

#### *Medarbejderinterview*

Der blev gennemført et semistruktureret telefoninterview med en faglig medarbejder fra hver af de fem kommuner samt en ekstra fra boområdet i Aarhus Kommune. Hvert interview havde en varighed på omkring en time.

Af de seks medarbejdere, som blev interviewet, var fem af dem bostøtter inden for socialpsykiatriområdet, hvorimod den sidste medarbejder var bostøtte for voksne med udviklingshæmning.

Formålet med medarbejderinterviewene var at få en faglig vurdering af virtuel bostøtte som arbejdsredskab, de organisatoriske udfordringer og endvidere at få indblik i, hvilke forudsætninger, der skulle være til stede for både medarbejder og borger for, at virtuel bostøtte virkede bedst muligt.

#### *Borgerinterview*

Der blev gennemført semistrukturerede telefoninterviews med otte borgere for at undersøge borgernes oplevelse af virtuel bostøtte. Temaerne for interviewene har hovedsagligt været følgende:

- Borgerens oplevelse af at modtage virtuel bostøtte
- Borgerens udbytte ved at afprøve virtuel bostøtte
- Udfordringer i anvendelsen af virtuel bostøtte
- Forudsætninger for at virtuel bostøtte fungerer godt

Interviewene har varet mellem 15-55 minutter afhængigt af, hvordan interviewpersonen havde det, og hvor meget vedkommende havde at sige om emnet.

Personalet har hjulpet med at udvælge borgerne ud fra, at de skulle være i stand til at deltage i et kort interview. Det vil sige, at borgerne skulle være trygge ved situationen og samtidig kunne reflektere over spørgsmålene. Det har betydet, at den kognitivt svageste gruppe borgere ikke er repræsenteret i interviewene. Der har blandt interviewpersonerne været borgere med behov for støtte adskillige timer om ugen, og der har været borgere, som har benyttet virtuel bostøtte som udslusning til et liv med mindre eller ingen støtte. De adspurgte er således en alsidig gruppe borgerrepræsentanter.

Der blev interviewet seks kvinder og to mænd i alderen fra 19 til 57 år.

### *Tovholderinterview*

Der er gennemført interviews med tovholdere fra hver af de fem kommuner. I Aarhus Kommune er der interviewet to tovholdere for at dække både bostøtteområdet og boområdet. I Herning Kommune var det også nødvendigt at interviewe to tovholdere, da den første tovholder stoppede pr. 1. maj 2014, hvorfor både han og hans afløser blev interviewet for at afdække opstartsfasen og den nuværende situation i den pågældende kommune. Formålet med disse interviews var at afdække organisationsniveauet. Spørgsmålene gik især på ressourcebesparende perspektiver og organisatoriske udfordringer.

#### **3.3.4 Vurdering af datagrundlaget**

Den kvalitative del af evalueringen baserer sig på 20 interviewpersoner, som både dækker borgere, medarbejdere og tovholdere fra hver kommune og samtidig er på tværs af alder og køn. De 20 udvalgte interviewpersoner har alle selv sagt ja til at afprøve virtuel bostøtte, og de har også selv sagt ja til at blive interviewet om deres erfaringer. Det kan derfor tænkes, at de udvalgte interviewpersoner fra start af har været positivt stemt over for projektet eller i hvert fald været åbne over for ideen om virtuel bostøtte. Der er ikke interviewet nogle af de borgere eller medarbejdere, som har sagt nej til afprøvningen af virtuel bostøtte. Flere udtalelser fra de udvalgte interviewpersoner har dog repræsenteret adskillelige kritiske perspektiver omkring virtuel bostøtte. Der er altså en vis bredde repræsenteret i datagrundlaget. Det indsamlede data giver således mulighed for en grundig kvalitativ undersøgelse af, hvilke erfaringer borgere, medarbejdere og tovholdere har erhvervet sig i afprøvningen af virtuel bostøtte.

### **3.4 Evaluering af peerstøtte**

#### **3.4.1 Organisering og datagrundlag**

Oplysningerne til evalueringen af peerstøtte er indsamlet via SIND i Aarhus, som har stået for driften af tilbuddet om peerstøtte i projektet. Alle samtaler i peerstøtte-tilbuddet er anonyme, og det er derfor vanskeligt at komme i direkte kontakt med brugerne af peerstøtte-tilbuddet. Anonymiteten, som er en del af selve tilbuddet, udgør dermed en udfordring i forhold til at kunne triangulere oplevelserne med peerstøtte. Det betyder, at oplysningerne om peerstøtte i denne rapport bygger på de registreringer, som SIND har foretaget, og erfaringerne fra de frivillige peerstøttere i SIND, som SIND har opsamlet og formidlet videre til evaluator. Derudover er der i interviewene og spørgeskemaet til borgerne spurgt ind til erfaringer med peerstøtte, hvis interviewpersonen eller borgeren har haft sådanne erfaringer.

## 4 Kvalitet for borgeren

### 4.1 Relationen som afgørende

Et af evalueringens centrale fokuspunkter er kvaliteten for borgeren. De borgere, som blev interviewet om brug af bostøtte via webcam, er alle blevet spurgt om, hvad der skulle til for, at virtuel bostøtte virkede for dem. Alle adspurgte borgere nævnte relationen til deres bostøtte som afgørende: At de kender deres bostøtte i forvejen eller som minimum har mødt bostøtten fysisk inden første webcamsamtale. Et af argumenterne for dette er trygheden i, at man kender personen, som dukker op på skærmen. En borger argumenterer for, at det er nemmere at tale med bostøtten via webcam, hvis man kender hinanden i forvejen, og borgeren har tiltro til, at medarbejderen kan aflæse borgerens tilstand og hjælpe, selvom det er over webcam:

*Man har lettere ved at snakke med personen. Min bostøtte kan lettere aflæse mig, hvordan jeg har det og sådan noget. Det giver mig tryghed. Det er noget andet, hvis det er en person, som jeg aldrig har snakket med før. (Borger)*

Dette synspunkt bakkes op af medarbejderne. De påpeger, at relationen bliver altafgørende for, at de kan aflæse borgeren via webcam. Den tætte kontakt til den enkelte borger bliver udgangspunktet for, at virtuel bostøtte virker.

*De borgere vi har, det er mennesker, vi kender, og som kender os. Hvis vi starter op fra nul, og man skal til at have virtuel bostøtte uden at kende hinanden – jeg tvivler på, at det vil være nemt. Der mangler den tætte kontakt. (Medarbejder)*

*Nu er det sådan, at begge de borgere jeg har virtuel bostøtte med, dem har jeg kendt i et godt stykke tid inden, så vi har en relation. Når relationen er der, så tænker jeg ikke, at det gør den store forskel om jeg er fysisk tilstede eller ej. (Medarbejder)*

Flere, både borgere og medarbejdere, påpeger dog samtidig, at en manglende relation fra start af kan være en fordel for en bestemt type borgere. Virtuel bostøtte kan bruges som indgangsvinkel til mere isolerede borgere<sup>8</sup>:

*Jeg kan godt forestille mig, hvis en borger har brug for hjælp, men ikke magter, at der kommer et fremmede menneske i deres hjem (...), så kunne jeg forestille mig, at man kunne starte her – vi kan vænne os lidt til hinanden på denne måde, vi kan starte med at snakke sammen fem minutter om dagen – det vil selvfølgelig kræve noget planlægning i min arbejdstid, men den langsomme tilnærmelse til et sårbart menneske, det kunne jeg godt forestille mig, at websamtalen kunne bruges til. (Medarbejder)*

### 4.2 Tryghed på forskellig vis

Tryghed har været et centralt aspekt i projektet, fordi man har antaget, at virtuel bostøtte kunne bidrage til at skabe tryghed. Tryghed i en socialpædagogisk og psykiatrisk kontekst kan indeholde mange elementer. I de følgende afsnit undersøges det, hvorvidt borgerne oplever en tryghed ved henholdsvis bostøtte via webcam, applikationer og natdækning via

---

<sup>8</sup> Dette perspektiv udforskes nærmere i afsnittet "Er virtuel bostøtte særligt godt for bestemte psykisk sårbare?"

webcam. Og i så fald, hvis de gør, hvilken form for tryghed er der tale om, og hvilken betydning har det for borgeren.

#### 4.2.1 Bostøtte via webcam

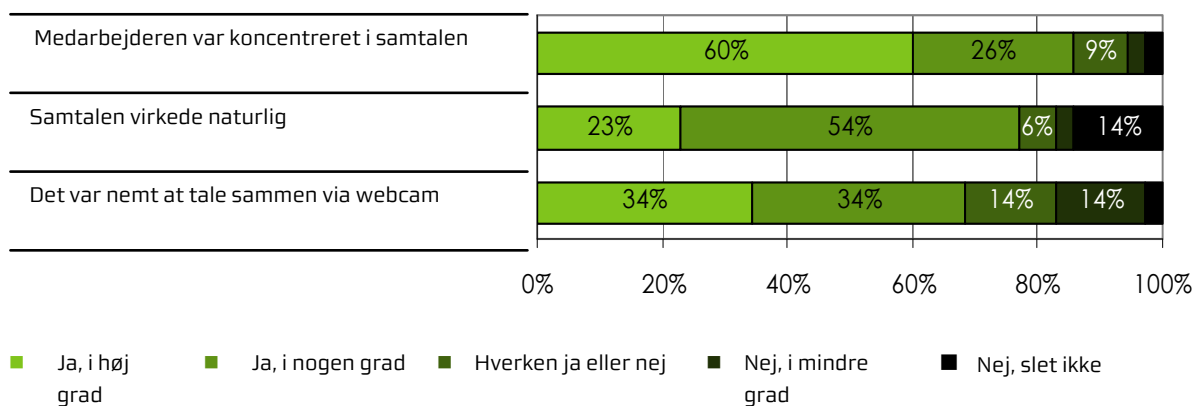
##### Skærbilledets betydning

Borgerne blev i spørgeskemaet spurgt om, hvordan de havde oplevet samtalen med medarbejderen via webcam. Det fremgår af figur 2 nedenfor, at størstedelen af borgerne har haft oplevelsen af, at det var nemt at tale med medarbejderen via webcam, og, at samtalen virkede naturlig. Endvidere oplevede i alt 86 % af borgerne, at medarbejderen i højere eller nogen grad var koncentreret under samtalen. Det, at medarbejderen opleves som koncentreret og nærværende under samtalen kan være med til at skabe en følelse af tryghed hos borgeren, viser interviewene. Og det har stor værdi for borgerne, at bostøtten opleves nærværende:

*Det [billedet] giver, at hun er nærværende for mig – jeg ser, at hun er der for mig, det er ikke bare en stemme. (Borger)*

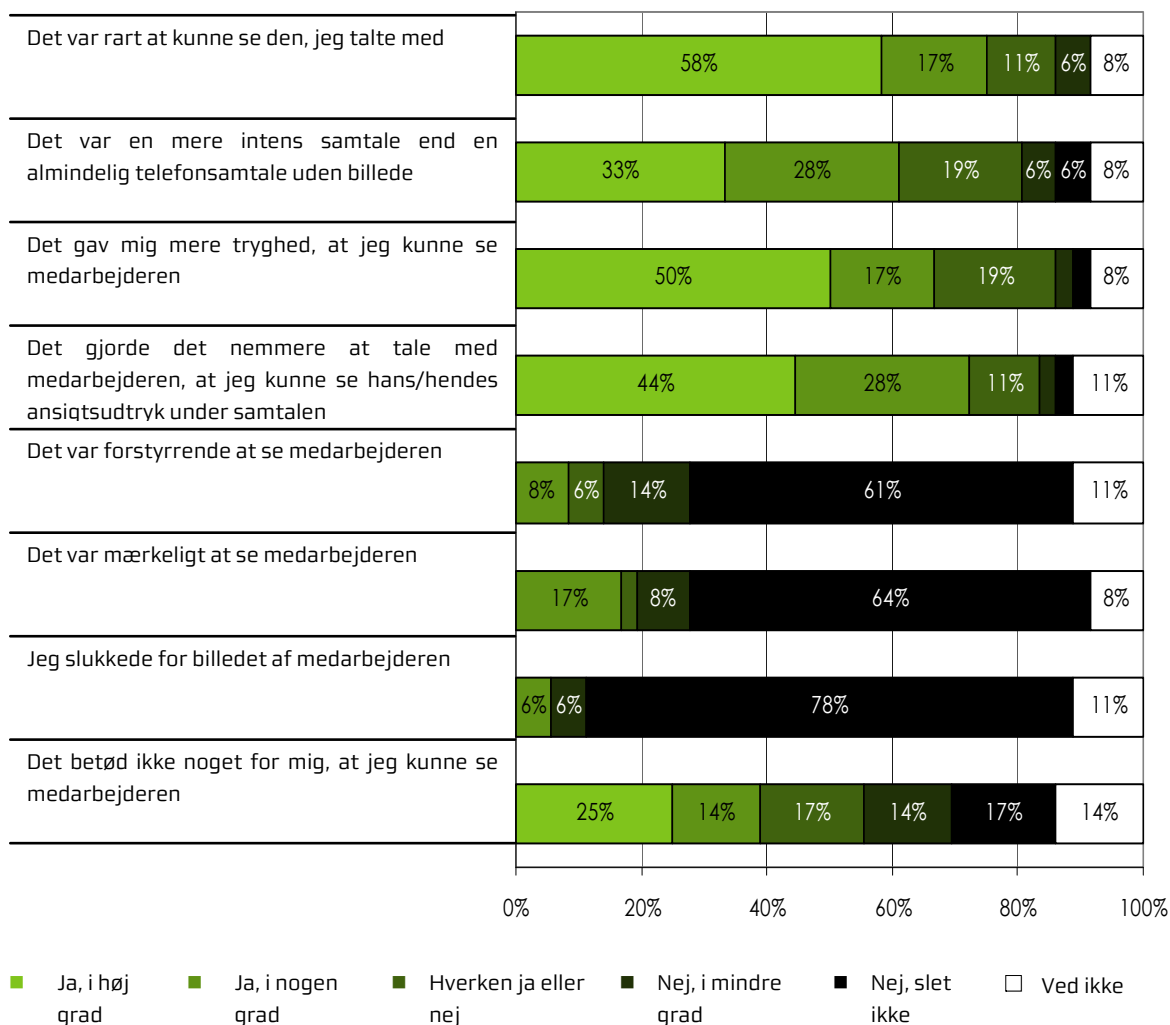
*Det [billedet] giver mig den tryghed, at hun er der for mig. At hun ikke kan vaske gulvet, mens hun snakker med mig eller gøre noget andet – hun er der for mig. (Borger)*

**Figur 2. Hvordan borgeren har oplevet samtalen med medarbejderen via webcam (n=35)**



Borgerne skulle ligeledes svare på, hvad det havde betydet for dem, at de kunne se medarbejderen, når de talte sammen via webcam. Det viser sig her, at billedet har haft en positiv effekt for størstedelen af borgerne. Af figur 3 fremgår det, at det samlet set for 75 % af borgerne i højere eller nogen grad var rart, at de kunne se den, de talte med. Derudover oplevede 33 % af borgerne i højere grad, at samtalen var mere intens end en almindelig telefonsamtale uden billede. Endvidere gav billedet i højere grad en følelse af tryghed for 50 % af borgerne. 17 % af borgerne oplevede derimod, at det i nogen grad var mærkeligt at se medarbejderen via webcam, og for 8 % af borgerne virkede billedet i nogen grad forstyrrende.

**Figur 3. Hvad har det betydet for dig, at du kunne se medarbejderen, når I talte samme via webcam? (n=36)**



Det at kunne dele skærbillede med medarbejderen ved webcamsamtaler synes også betryggende for nogle af borgerne. Borgerne skulle i spørgeskemaet vurdere i hvilke situationer det havde været en fordel at kunne dele skærbillede med medarbejderen. En borger svarede her, at funktionen "at dele skærbillede" er særlig brugbar i situationer, hvor denne er bange. En anden borger fremhævede, at det er en fordel, at medarbejderen kan se på borgeren, hvordan borgeren har det via billedet.

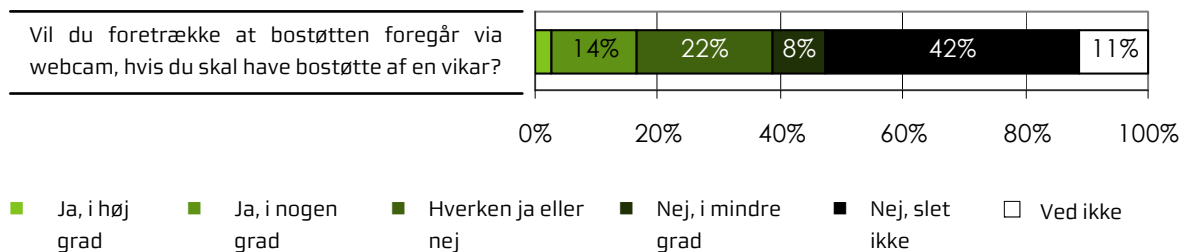
Det bekræftes af interviewundersøgelsen, som samtidig understreger, at det er afgørende, at relationen allerede er etableret for oplevelsen af tryghed. Trygheden består således i, at det er et kendt ansigt, som er på skærmen, og at det er en person, som kender borgeren så godt, at medarbejderen med det samme kan aflæse borgerens situation og handle derudfra. Billedet synes derved betryggende. En borger udtrykker det således:

*Vi har haft samarbejde et par år før virtuel bostøtte, så det, at man kender personen i forvejen, tror jeg gør en forskel (Borger)*



Borgerne skulle i spørgeskemaet ligeledes vurdere, om de ville foretrække, at bostøtten foregik via webcam, hvis de skulle have bostøtte af en vikar. Af figur 4 fremgår det, at 42 % af borgerne slet ikke vil foretrække dette, hvilket støtter formodningen om, at relationen til bostøttemedarbejderen er vigtig, hvis bostøtten skal foregå via webcam.

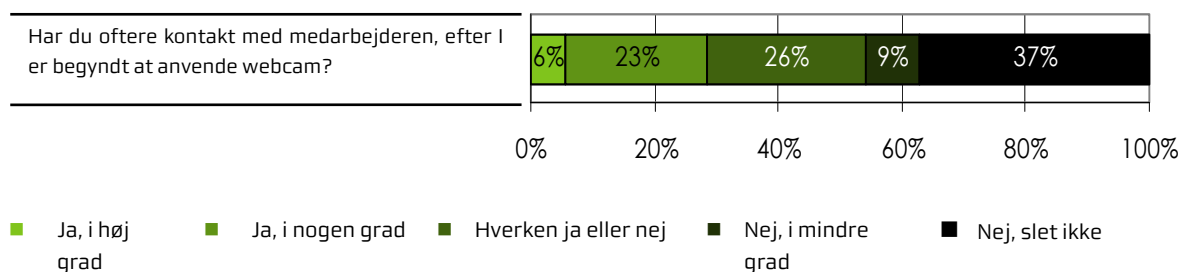
**Figur 4. Om borgerne ville foretrække at bostøtten foregår via webcam, hvis de skal have bostøtte af en vikar (n=36)**



### *Fleksibiliteten som tryghedsskabende*

Mange af borgerne får fysisk besøg en gang om ugen og en virtuel samtale en gang om ugen. Normalt ville de kun få et fysisk besøg en gang om ugen i lidt længere tid. Med virtuel bostøtte bliver det muligt for medarbejderen at tage på et lidt kortere fysisk besøg, og bruge den resterende tid til en virtuel samtale senere på ugen. Borgerne skulle i den forbindelse vurdere, om de oftere har kontakt med medarbejderen, efter de er begyndt at anvende webcam. Af figur 5 fremgår det, at kun 29 % af borgerne oplever, at de i højere eller nogen grad oftere har kontakt med en medarbejder, efter de er begyndt at anvende webcam som et supplement til den fysiske bostøtte. Der er altså den overvejende del af de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, der ikke oplever, at de oftere har kontakt med deres bostøttemedarbejder. Hvad disse svar dækker over, er vanskeligt at sige – men det stiller dels spørgsmål ved, om borgerne reelt har hyppigere kontakt med bostøttemedarbejderen efter indførelsen af webcamsamtaler, og dels giver det anledning til at spørge, om borgerne oplever mindre kontakt med bostøtten, fordi noget af kontakten foregår ikke-fysisk.

**Figur 5. Om borgerne har oftere kontakt med medarbejderne, efter de er begyndt at anvende webcam (n=35)**

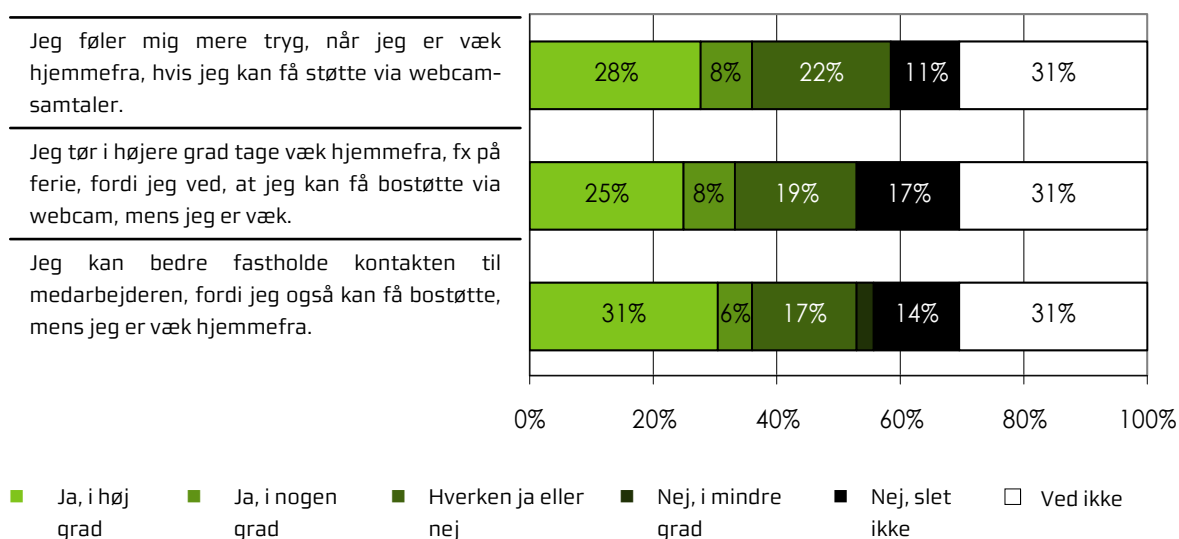


Flere borgere fortæller dog, at det korte, virtuelle besøg et par dage efter det fysiske besøg giver dem tryghed. Borgerens problemer når ikke at hobe sig op og blive uoverskuelige. Det kan både være praktisk med et brev eller en regning, som man ikke kan tolke, som medarbejderen kan hjælpe med over skærmen, men det kan også være større psykiske problemer, der ikke når at hobe sig op, fordi borgeren kan få en beroligende samtale med medarbejderen over webcam.

*Det er godt, at jeg ikke skal gå og vente til ugen efter med at få vendt et eller andet med hende, fordi jeg ved, at hun ringer om fredagen. (Borger)*

Det, at den virtuelle bostøtte giver mulighed for at opdele bostøtten i mindre bidder, medfører en større fleksibilitet, der er med til at skabe en tryghed hos borgerne. Flere borgere oplevede det ligeledes som betryggende, at man kan få bostøtte, selvom man ikke er hjemme. Dette fremgår af figur 6, der viser borgernes besvarelse til spørgsmålet om, hvad det betyder for dem, at de kan få støtte, mens de er væk hjemmefra. Hertil svarer 28 % af borgerne, at de i højere grad føler sig mere trygge, når de ved, at de kan få støtte via webcamsamtaler, når de er væk hjemmefra. Endvidere oplever 25 % af borgerne, at de i højere grad tør tage væk hjemmefra, fordi de har mulighed for at få bostøtte, mens de er væk. For 31 % af borgerne er det ligeledes med til at fastholde relationen til medarbejderen, hvilket kan være med til at skabe en større tryghed hos borgeren. Det skal dog påpeges, at der ligeledes er 31 % af borgerne, der har svaret "ved ikke" til spørgsmålet om betydningen af bostøtte uden for hjemmet, hvorfor disse svar også fremgår af figuren. En af årsagerne hertil kan formentlig være, at den pågældende bruger ikke har været væk hjemmefra i en længere periode, mens de har modtaget virtuel bostøtte. Dette vides dog ikke med sikkerhed.

**Figur 6. Hvad betyder det for dig, at du kan få støtte, mens du er væk hjemmefra, fx på ferie? (n=36)**



Flere borgere fortalte under interviewene, hvordan de har været på ferie eller på højskoleophold. Det har de turdet, fordi de har haft mulighed for at vedholde kontakten til deres bostøtte. En anden bruger har fået bostøtte, mens han har været i behandling på et center for misbrug. Flere fortæller, at de ikke har brugt bostøtten, når de har været af sted, men det at vide, at de havde muligheden, det var betryggende for dem og gjorde dem i stand til at tage af sted.

*Det giver en tryghed – jeg skal ikke være så bange for at tage på ferie med familien, for man har den mulighed stadig at have bostøtten i baghånden. (Borger)*

Flere borgere bruger også webcamsamtalerne sent om aftenen inden sengetid. En medarbejder fortæller, at hun foretager flere webcamsamtaler omkring klokken 23.

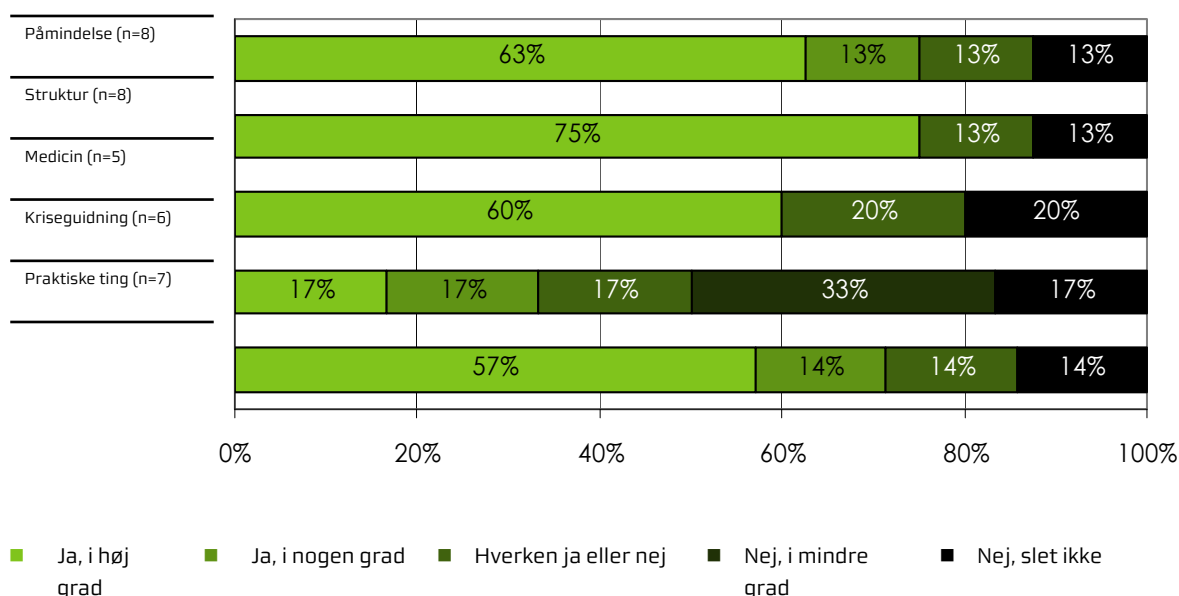
Samtalen giver borgerne en tryghed, inden de skal sove. Den sikrer, at de bliver beroligede og kan lægge sig til at sove uden brug af sovemedicin.

Trygheden bliver også nævnt af en borger, som bruger det som overgang, idet hun er i gang med at udfase bostøtten. Hun nævner trygheden i, at hun gennem virtuel bostøtte bliver vænnet til ikke at få så meget bostøtte længere.

#### 4.2.2 Applikationer

Borgerne har primært afprøvet applikationer, der skal hjælpe med struktur og overblik i hverdagen, men også applikationer, der fungerer som kriseguidning ved behov for akut hjælp. Borgerne skulle i spørgeskemaet svare på, om de har haft gavn af at bruge applikationer til henholdsvis påmindelse, struktur, medicin, kriseguidning, samt praktiske ting. Det fremgår af figur 7, at borgerne i høj grad har haft gavn af at bruge de fleste af applikationerne. Dog er der meget få besvarelser, hvorfor resultaterne skal tolkes med forsigtighed.

**Figur 7. Har du haft gavn af at bruge applikationer til smartphone eller tablet til følgende**



Flere af de adspurgte borgere i interviewundersøgelsen har brugt applikationer, som skal hjælpe til struktur og overblik i hverdagen. Det er især funktioner som kalender, påmindelser og rutinebeskrivelser, som bliver fremhævet af borgerne som særligt gode. Applikationerne giver borgeren et overblik over hverdagen og over, hvad der skal ske i løbet af ugen. Det giver borgeren tryghed. Det er især borgere med ADHD, som er særligt glade for denne form for applikationer.

*Jeg synes, det har været fantastisk. Det har i hvert fald givet en del mere overskud, og der har været mange ting, som har været lettere for mig at gøre, såsom at huske aftaler og huske på ting, som skal gøres. (...) Den har gjort mig lidt mere fri (...) Den har givet mig struktur på hverdagen, som har gjort det hele mere overskueligt og trygt. (Borger)*

Samtidig er der en borger, som bruger en applikation, der giver vejledning til f.eks., hvordan man foretager en opvask. Dette gør, at borgeren gennemfører opgaven. Det hele bliver

overskueligt og overkommeligt, da hvert skridt er detaljeret beskrevet i applikationen, og det giver borgeren tryghed.

Flere borgere har i spørgeskemaet nævnt, at de har anvendt applikationer, der hjælper dem med at slappe af, så de bedre kan falde i søvn. To af borgerne skrev følgende, da de skulle beskrive eventuelle fordele ved de støttende applikationer:

*Jeg tænker på noget andet. Får mig til at slappe af. (Borger)*

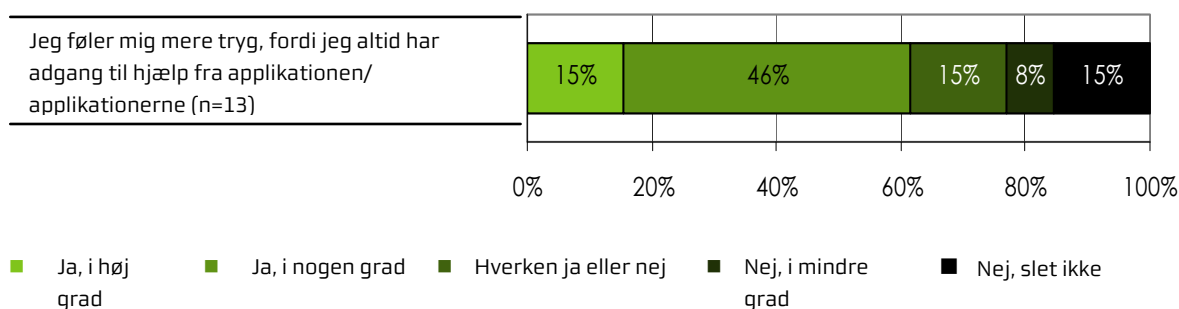
*(Jeg har) lettere ved at falde i søvn. Jeg har kunnet undvære sovemedicin. (Borger)*

En borger har eksempelvis afprøvet Relax Melodies-applikationen, hvor man kan sammensætte forskellige lyde, så de tilsammen udgør en melodi. Hun vælger afslappende lyde, som hun sætter sammen og afspiller, inden hun skal sove. Dette gør, at hun bedre kan slippe sine tanker og falde naturligt i søvn. Den beroligende effekt bliver en tryghed for hende og gør endvidere, at hun ofte slipper for at tage sovemedicin.

*Det er det med, at tit når jeg ikke kan sove, så er det fordi, at en masse tanker kører rundt (...). Rent praktisk gør den [applikationen], at rigtig mange nætter, der er jeg fri for at tage sovepiller, fordi jeg faktisk falder i søvn [naturligt]. På den måde er det meget positivt for, hvis jeg ikke falder i søvn der, så på et eller andet tidspunkt, så bliver jeg desperat og tager en sovepille. Det kan jeg nu som regel slippe for, når jeg falder naturligt i søvn ved at bruge den app. (Borger)*

Borgerne fremhæver også fleksibiliteten ved applikationerne som en tryghedsfaktor. Dette ses ligeledes i spørgeskemabesvarelsene. Borgerne skulle her svare på, om de føler sig mere trygge, fordi de altid har adgang til hjælp via applikationerne. Af figur 8 fremgår det, at lidt over 60 % af de borgere, der har afprøvet – og besvaret spørgsmål om – applikationer, i højere eller nogen grad føler sig mere trygge, fordi de altid har adgang til hjælp via applikationerne.

**Figur 8. Hvad har det betydet for dig at kunne få hjælp fra en eller flere applikationer på din smartphone eller tablet? (n= antal borgere)**



Det er således betryggende, at man kan have applikationerne med sig overalt.

*Jeg har den [applikationen] med mig overalt. Jeg har jo min telefon med mig overalt, og det gør jo, at jeg har alle mine opgaver og påmindelser, for dem har jeg jo på min telefon. (Borger)*

Det var forventningen, at borgerne ville have adgang til akut hjælp via applikationerne, da de har mulighed for at anvende applikationerne døgnet rundt. Det kunne blandt andet være igennem brugen af elektronisk kriseguidning. Af figur 7 fremgår det, at flere borgere har haft gavn af at anvende netop denne applikation. Borgerne fremhæver igen det, at de altid har applikationen på sig som en fordel. Endvidere gør applikationen det nemmere at søge hjælp, hvilket giver en vis tryghed.

Rammerne i projektet var, at borgere og medarbejdere i hver kommune i samarbejde selv skulle finde ud af, hvilke applikationer det var mest hensigtsmæssigt at afprøve. Der har således ikke været bestemte applikationer, som borgerne har skullet afprøve på tværs af projektkommunerne. I mange tilfælde har de afprøvede applikationer været gratis. I de adspurgte borgeres tilfælde har det været bostøtten, som har anbefalet de enkelte applikationer – det er for uoverskueligt for mange af borgerne at finde rundt i, fordi der er et utal af muligheder inden for applikationer til smartphones og tablets. Andre borgere har svært ved at begrænse sig og ender med at downloade alt. Dette påpeger en medarbejder. Hun er ikke i tvivl om applikationernes positive effekt på borgerne, især når det gælder tryghed og fleksibilitet, men hun efterlyser flere retningslinjer og mere struktur fra projektets side af, så det bliver mere overskueligt, hvilke specifikke applikationer man skal gå efter.

*Jeg kunne godt have tænkt mig, at man fra projektets side af havde forholdt sig noget mere til hele det her app-område. Der er lavet et forprojekt, og det var rigtig godt, men det bliver også ret hurtigt lagt op til den enkelte kommune at beslutte, hvad man vil med det her, og det er jo vanvittig stort at begive sig ud i. Så skulle man måske havde valgt noget ud, hvor man havde sagt, at det er det og det og det, vi prøver af i projektet (...). Det er bare så svært at finde frem til de rigtige applikationer – du kan finde en app til ALT. (Medarbejder)*

#### **4.2.3 Natdækning via webcam**

Borgeren, som er interviewet i forbindelse med brug af natdækning via webcam, fremhæver tryghed som den helt store gevinst. Natdækning i sig selv er tryghedsskabende for borgeren, fordi hun ikke føler sig alene. Det, at borgeren kan komme i kontakt med en medarbejder om natten, når hun har brug for det, er betryggende. Billedet, når natdækningen foregår over webcam, mener borgeren også har en beroligende effekt.

*Det giver noget tryghed, at man kan få fat på dem om natten, hvis man har behov for det og tryghed, at man kan se dem. (...) Billedet er beroligende i sig selv. (Borger)*

Samtidig fremhæver borgeren også kendskabet til nattevagten som en fordel. Borgeren kendte ikke nattevagten fra tidligere, men det blev arrangeret, at de mødte hinanden fysisk inden første webcamsamtale.

*Jeg havde mødt hende på forhånd. (...) Det er helt klart en stor fordel, når man ligesom har et ansigt på, sådan tryghedsmæssigt. Jeg synes, det er en stor forskel. Det giver en anden måde at snakke på, det giver en tryghed på en anden måde. (Borger)*

Vigtigheden i relationen bliver også fremhævet af tovholderen. Tilliden til nattevagten ser han som afgørende for, at borgeren kan åbne op. Han påpeger, at forudsætningen for, at natdækning via webcam virker, er, at det fortrinsvis er samme nattevagt.

*Uden tillid, så kommer vi ikke ret langt. Vi andre vil jo heller ikke sidde og krænge vores indvendige ud til en eller anden fremmed person, men vi vil gerne til en, som vi har tillid til og til en, som vi ved, når vi fortæller det her, så bliver det taget alvorligt. (Tovholder)*

En af tovholderne fortæller endvidere, hvordan han oplever, at natdækning via webcam har gjort en stor forskel for især en ud af de fem borgere fra den pågældende kommune. Det har skabt en forandring i borgerens tryghed, som ikke er set hos ham i 20 år.

*Der er en natseng, hvor borgerne kan komme og sove, hvis de er utrygge. [Der er en borger] som ikke har haft behov i så hyppigt omfang for at komme ud og sove i den her seng som inden, at han blev udstyret med en iPad. Alene det, at der i løbet af en måned eller to sker en forandring i hans tilværelse, som ikke er set mange i de 20 foregående år, det synes jeg er argument nok. Så kan det godt være, at det kun er en ud af fem, men da pilotprojektet blev afsluttet, så var de alle meget interesserede i at fortsætte. Jeg kan ikke helt sige, hvordan det har flyttet dem alle sammen, men ham her har det i hvert fald rykket en masse for. (Tovholder)*

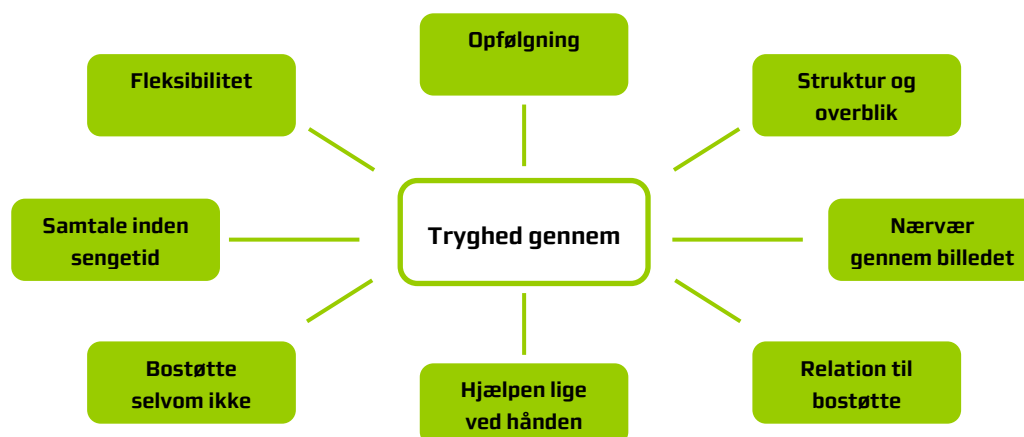
Både borgere, medarbejdere og tovholdere påpeger, at natdækning via webcam er særligt godt for borgere med angst netop på grund af billedets beroligende og tryghedsskabende element. Samtidig er muligheden i sig selv beroligende – at borgeren ved, at man kan ringe op, hvis man begynder at få det dårligt.

Samtidig bliver personer, der lider af paranoid-skizofreni, nævnt som en udsat gruppe, der kan have fordel af natdækning via webcam. En tovholder fortæller om en borger, som netop er paranoid-skizofren, og som har for vane at gå rundt om natten og ikke turde være i sin egen lejlighed, fordi han er bange for at blive angrebet. Denne borger har haft stor glæde af webcamsamtalerne om natten, da det har haft en tryghedsskabende effekt på ham. At natdækning via webcam er en fordel for personer, der lider af paranoid-skizofreni, gælder dog ikke generelt. Flere medarbejdere nævner netop denne gruppe, som særligt sårbare ved natdækning via webcam. Mange personer med denne lidelse er bange for overvågning og kan generelt ikke overskue sådanne samtaler. De kan være bange for, at nogle optager det, eller at andre skal høre deres samtale. Det er derfor meget centralt at understrege, at det er individuelt for borgerne, om natdækning via webcam er tryghedsskabende. Samtidig påpeger en medarbejder, at det er sjældent, at en borger, som er visiteret til natdækning, kun har en diagnose. Derfor kan natdækning via webcam være godt for en borger en nat, men ikke en anden nat - det kommer an på borgerens tilstand i den enkelte situation.

#### 4.2.4 Opsummering: Tryghedsskabende faktorer

Figur 9 viser de egenskaber ved virtuel bostøtte, som borgerne oplever som tryghedsskabende.

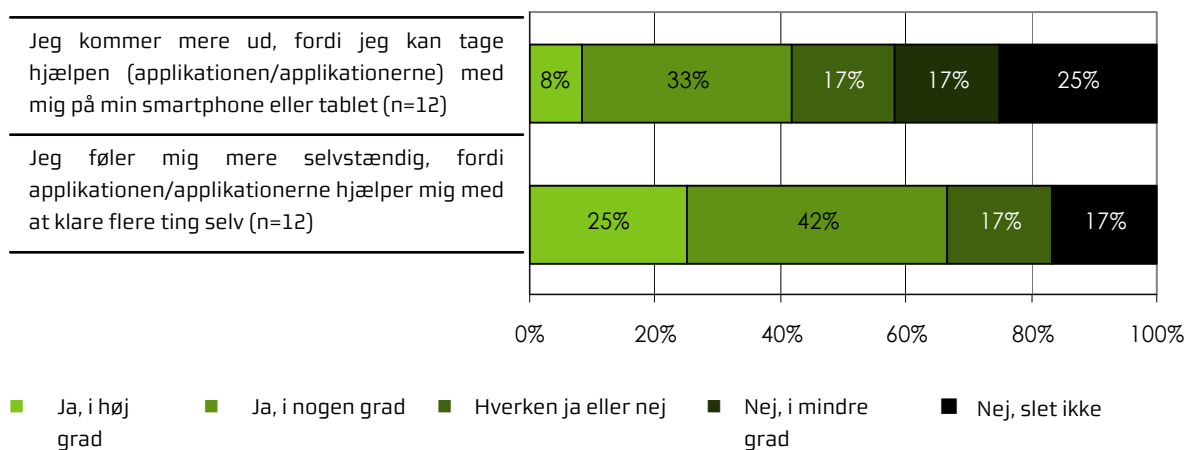
Figur 9. Tryghedsskabende faktorer ved virtuel bostøtte ifølge borgerne



#### 4.3 En større selvstændighed

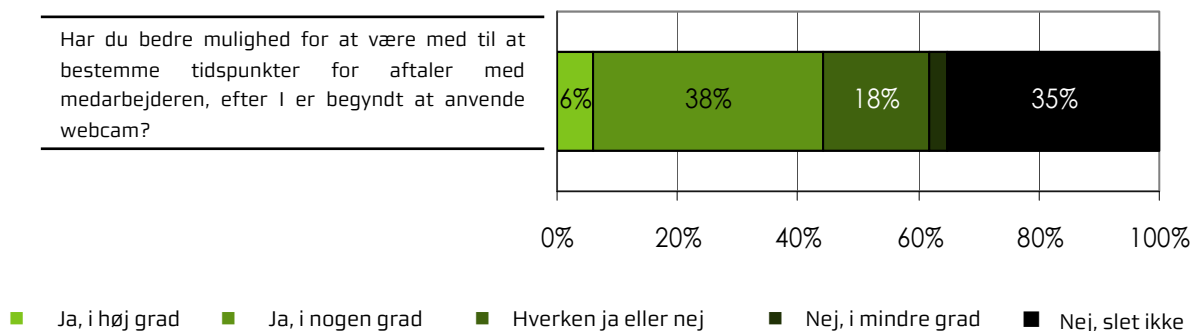
Det var forventningen, at borgerne igennem virtuel bostøtte i højere grad kunne blive mere selvstændige. Borgerne skulle derfor vurdere, om de kommer mere ud, fordi de kan tage hjælpen med sig, samt, om de føler sig mere selvstændige, da applikationerne hjælper dem med at klare flere ting selv. Af figur 10 fremgår det, at flere af de borgere, der har afprøvet støttende applikationer i højere eller nogen grad kommer mere ud, fordi de kan tage hjælpen (applikationerne) med sig på deres smartphone eller tablet. Derudover er der samlet set 67 % af borgerne, der i højere eller nogen grad føler sig mere selvstændige, fordi applikationerne hjælper dem med at klare flere ting selv. Det skal dog atter påpeges, at antallet af besvarelser er meget få for afprøvningen af applikationer, hvorfor resultaterne skal læses med forbehold.

Figur 10. Hvad har det betydet for dig at kunne få hjælp fra en eller flere applikationer på din smartphone eller tablet? (n= antal borgere)



En anden form for selvstændighed er borgerinddragelse. Borgerne skulle i spørgeskemaet svare på, om de har haft bedre mulighed for at være med til at bestemme tidspunkter for aftaler med medarbejderen, efter de er begyndt at anvende webcam. Af figur 11 fremgår det, at i alt 44 % af borgerne oplever, at de i højere eller nogen grad har haft bedre mulighed for at være med til at bestemme tidspunkterne for aftaler med medarbejderen, efter de er begyndt at anvende webcam. Det skal hertil bemærkes, at samtaler stadig har skullet placeres inden for bostøttemedarbejdernes arbejdstid, uanset om de er foregået via webcam.

**Figur 11. Om borgerne har haft bedre mulighed for at være med til at bestemme tidspunkter for aftaler med medarbejderen, efter de er begyndt at anvende webcam (n=34)**



#### 4.4 Mere struktur, ro og fleksibilitet gennem applikationer

Som tidligere nævnt har størstedelen af de applikationer, som er blevet afprøvet, til formål at skabe mere struktur og overblik i hverdagen. Dette er især kalendere, rutinebeskrivelser og huskelister. Samtidig bruger borgerne applikationer med beroligende effekt. Det er blevet belyst, hvordan dette giver borgerne mere tryghed i hverdagen, men i dette afsnit belyses det yderligere, hvilket udbytte borgerne har opnået gennem brugen af applikationerne.

Borgerne fik i spørgeskemaet mulighed for at beskrive, hvilke fordele der er ved de forskellige støttende applikationer. Flere borgere svarede her, at applikationerne hjælper dem til at huske bedre. Det kan være alt fra aftaler, at tage sin medicin til at huske at tage opvasken. To borgere udtrykker det således:

*Det er stressbekæmpende, pga. der er styr på tingene, man husker tingene og får det gjort. (Borger)*

*App's hjælper generelt til at holde styr på min hverdag og på aftaler, og, ja faktisk alt! Uden dem ville alt enten flyde, eller jeg ville skrive tonsvis af huskelister og glemme mange flere ting. (Borger)*

Flere, både medarbejdere og borgere, nævner googlekalender med tilhørende mail som et "fantastisk redskab". Dette skyldes især, at det er muligt for bostøtten at oprette en begivenhed, og sende en "invitation" til borgeren, som borgeren kan acceptere. Hvis begivenheden bliver accepteret, tilføjes den automatisk til begges kalendere. Dette bliver praktisk, f.eks. når medarbejderens besøgstider skal planlægges, eller hvis borgeren skal til



møde med sagsbehandleren. Både fordi bostøtten kan være sikker på, at borgeren har noteret de rigtige dage og tidspunkter i kalenderen, og borgeren skal ikke gå og være usikker på, om datoerne er rigtige, hvilket ifølge borgeren giver en frihed og en ro. Kalenderen er stillet op sådan, at den er overskuelig og nem at navigere i, og borgeren kan hurtigt se, hvornår der er en aftale. Der er desuden mulighed for at sætte en alarm til, så borgeren kan være sikker på at huske aftalen. Denne funktion virkede af ukendte årsager ikke på den pågældende borgers smartphone, hvilket derfor blev en funktion, hun efterlyste.

En medarbejder oplever, at hendes borgere, som bruger applikationer til støtte, er glade for det, fordi det er "normalt". Borgerne bruger i høj grad applikationer i forvejen, og det samme gør resten af befolkningen. Der er ingen, der kan se, om applikationerne har en støttende funktion for den enkelte borger, og det giver, ifølge medarbejderen, borgerne en følelse af normalitet. Dette bliver også forstærket af, at borgerne skal afprøve de gratis tilgængelige applikationer, før de kan få tilskud fra kommunen til en applikation, som koster penge. Det betyder, at mange af de applikationer, som de sårbare borgere bruger, er nogle, som er tilgængelige for alle, og som mange danskere bruger i forvejen – eksempelvis googlekalender.

Evalueringen viser altså, at borgere kan opleve gavn af støttende applikationer. De forskellige applikationer giver naturligvis noget forskelligt til den enkelte borger, men flere af de nøgleord, som borgerne og medarbejderne fremhæver, er overblik, fleksibilitet, tryghed, ro, frihed og struktur.

#### **4.5 Mere regelfrihed**

Flere borgere nævner, at virtuel bostøtte giver en frihed i forhold til regler. Virtuel bostøtte er ikke så regelbunden som de fysiske besøg, så eksempelvis rygere er meget begejstrede for virtuel bostøtte. De må nemlig ikke ryge, når medarbejderen er til stede, men de samme regler gælder ikke, når bostøtten foregår over webcam. Virtuel bostøtte bliver således god for borgere, som kan føle sig regelbundet og hæmmet af medarbejderens besøg.

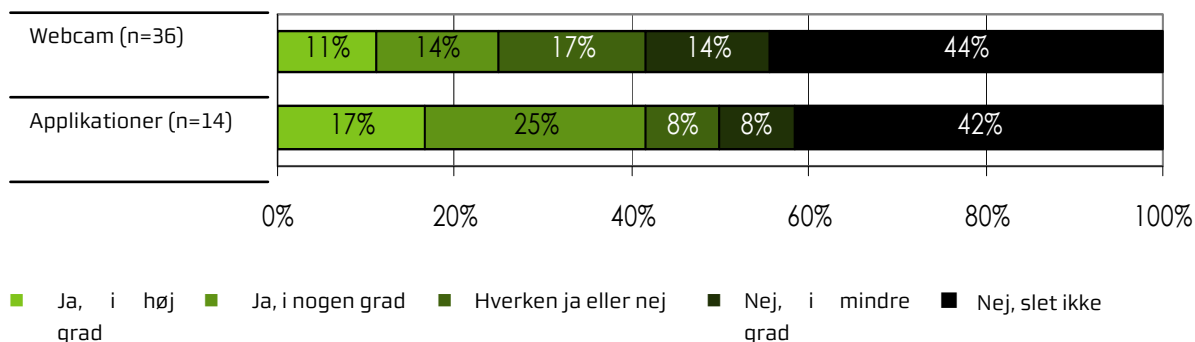
#### **4.6 Kan virtuel bostøtte mindske stigmatisering?**

Forventningen til virtuel bostøtte var også, at nogle borgere ville foretrække det, fordi de kunne føles sig stigmatiseret af den normale bostøttes synlighed – eksempelvis ved at have en kommunebil holdende ude foran. Ved at bruge bostøtte via webcam ville det ikke være synligt for omverdenen. For de interviewede borgere og medarbejdere er dette imidlertid ikke en aktuell problemstilling. Ingen af de interviewede medarbejdere eller borgere oplever stigmatisering på den måde.

Borgerne skulle i spørgeskemaundersøgelsen ligeledes svare på, om det havde en betydning for dem, at andre ikke kan se, at de modtager bostøtte, når det foregår via webcam eller applikationer. Af figur 12 fremgår det, at henholdsvis 44 % og 42 % slet ikke oplever, at det har en betydning. Således er stigmatisering ikke en aktuell problemstilling for en stor del af borgerne, hvilket stemmer overens med resultaterne fra interviewundersøgelsen. 25 % af borgerne oplever dog, at det i høj eller nogen grad har en betydning for dem, at andre ikke kan se, at de modtager bostøtte, når det foregår via

webcam. Ligeledes oplever 42 % af borgerne, at det i høj eller nogen grad har en betydning for dem, at andre ikke kan se, at de modtager bostøtte, når det foregår via applikationer.

**Figur 12. Betydning for borgeren, at andre ikke kan se, at man modtager bostøtte, når det foregår via webcam eller applikationer**



Stigmatisering kan dog stadig være et centralt element for andre borgere, men for de adspurgte medarbejdere og borgere er det ikke en problemstilling, som de har overvejet.

#### 4.7 Er virtuel bostøtte særligt godt for bestemte psykisk sårbare?

Alle interviewede er blevet spurgt om, hvilke borgere de synes, virtuel bostøtte egner sig bedst til.

Når det drejer sig om applikationerne til smartphones, så synes der ikke at være en bestemt målgruppe – alle kan bruge dem. Dette skyldes, at der findes stort set alle former for (støtte-)applikationer, så det er muligt at finde en, som passer til den enkelte borgers behov. Dog er det indtil videre mest de yngre borgere, som benytter sig af applikationerne. Dette kan skyldes, at de yngre stort set alle har en smartphone i forvejen og allerede benytter sig af andre former for applikationer. Alle påpeger dog, at applikationerne er nemme at anvende, så hvis den ældre målgruppe får en hjælpende hånd i starten, så er teknologien ingen hindring.

Overordnet set synes alle adspurgte at være enige om, at borgere med angst er den gruppe sårbare, som virtuel bostøtte henvender sig bedst til. Dette skyldes, som nævnt ovenfor, især den beroligende og tryghedsskabende effekt, som billedet via webcam kan have. Dette gør sig især gældende ved natdækning via webcam<sup>9</sup>.

På baggrund af dataene ser det ud til, at bostøtte via webcam er fordelagtig for mange forskellige grupper af psykisk sårbare. Forventningen var, at bostøtte via webcam mest var rettet mod de yngre borgere. En af de adspurgte borgere, som har afprøvet bostøtte via webcam, er en mand på 57 år. Han fortæller, at han ikke har de store it-erfaringer, men alligevel sagtens kan bruge bostøtte via webcam. Ifølge ham kræver det ikke de store erfaringer i forvejen. Den eneste barriere, der kunne være, er trygheden ved at bruge teknologi på den måde, men så længe man har bostøttemedarbejderen til at støtte sig op ad, så ser han ingen problemer i det.

<sup>9</sup> Natdækning via webcam er blevet beskrevet i afsnittet om tryghed og vil endvidere blive evalueret i afsnittet "Praktiske udfordringer ved natdækning via webcam".

Flere medarbejdere inden for socialpsykiatrien påpeger, at bostøtte via webcam er særligt godt for de borgere, som ikke skal have hjælp til det praktiske særligt ofte. Med det praktiske menes der støvsugning, at tage opvasken eller lignende. En medarbejder, som er bostøtte for voksne med udviklingshæmning, påpeger dog samtidig, at han har en borger, hvor det netop er det praktiske, som han får hjælp med over webcam. Det handler især om breve og regninger, som ikke er så håndgribelige for borgeren. Borgeren kan holde brevet op foran skærmen, bostøtten kan læse det og efterfølgende berolige borgeren i, at brevet eller indbetalingen af regningen godt kan vente til bostøtten kommer på besøg nogle dage senere. Flere medarbejdere anbefaler også, at bostøtte via webcam netop udvides til borgere med udviklingshæmning og autisme.

Flere af interviewpersonerne mener, at man ved at bruge webcam som en indgangsvinkel til psykisk sårbare mennesker kan nå nogle borgere, som det tidligere har været vanskeligt at få kontakt med. Som tidligere nævnt fremhæver mange især borgere med angstproblematikker som oplagte for bostøtte via webcam. Men også borgere med borderline, fobi, social angst, OCD og mindreværd bliver nævnt: Generelt borgere, som kan have svært ved at komme ud af lejligheden eller borgere, som har svært ved at lukke en bostøttemedarbejder ind, fordi de har svært ved den menneskelige kontakt.

*Vi når nogle borgere her, som vi ikke ville have nået ellers. Det er borgere, som ikke ønsker at vi kommer indenfor i deres bolig, men som har behovet for, at der bliver lavet en indsats. (Medarbejder)*

*Dem, som har en angstproblematik, og hvor der er rigtig mange ting, som er svært tilgængelige og især det med at komme ud af døren, der bliver det [bostøtte via webcam] en tryghedsfaktor. Men også i forhold til personlighedsforstyrrede eller borderline, for der er alting uforudsigeligt mange gange og især dem, som er hårdt ramt af det, de har ofte brug for at få vendt nogle ting for ikke at blive selvskadende eller få en u hensigtsmæssig adfærd. (Medarbejder)*

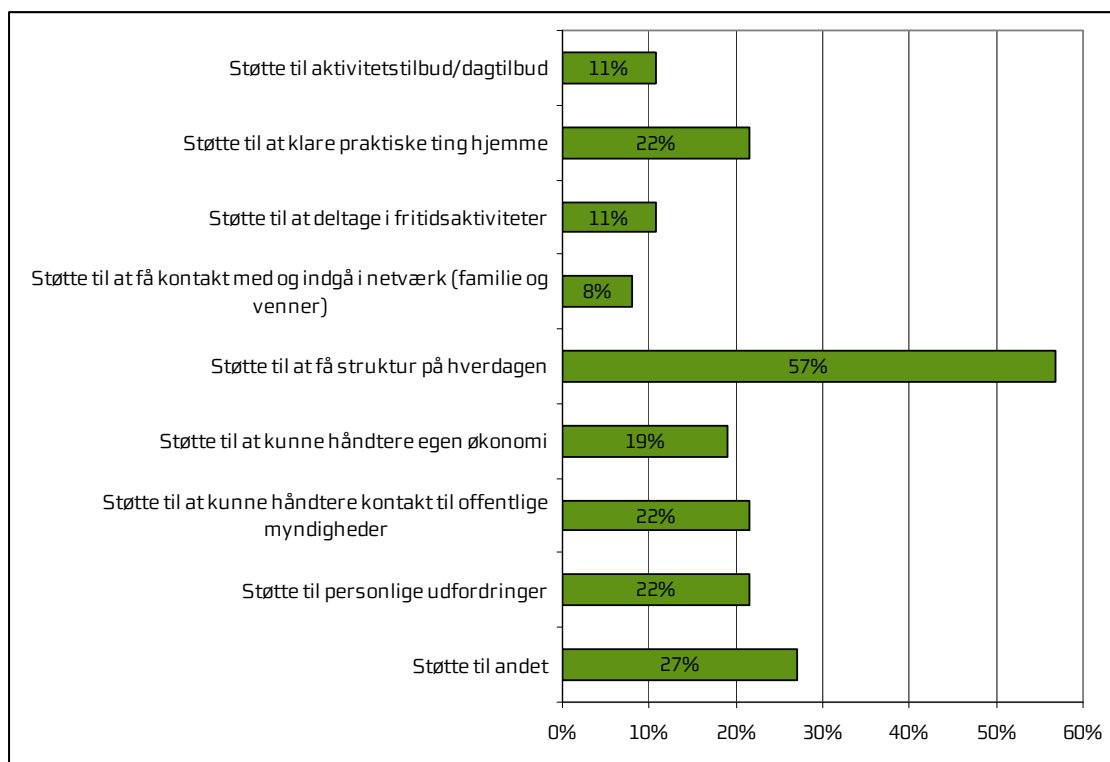
At bruge bostøtte via webcam som indgangsvinkel til socialt isolerede borgere handler især om at give kontrollen til borgeren. Samtalerne kan foregå i små bidder fordelt ud på forskellige dage, så borgeren når at vænne sig til ansigtet på skærmen og blive mere tryk ved situationen. Borgeren har samtidig mulighed for at slukke for iPaden og derved stoppe samtalen med bostøttemedarbejderen, når borgeren ønsker det. Det kan foregå helt på borgerens præmisser. Samtidig er der dog en tovholder, som påpeger, at virtuel bostøtte til isolerede borgere skal bruges med forbehold – virtuel bostøtte skal ikke blive et redskab for de isolerede borgere, så de kan isolere sig endnu mere; det skal bruges som en indgangsvinkel, så borgeren forhåbentlig med tiden bliver tryk nok til at lukke bostøttemedarbejderen ind.

En tovholder fortæller, hvordan de i kommunen har en ung mand, som har fået bostøtte i et par år. Det har været umuligt for bostøtten at have kontinuerlig kontakt med ham – enten har han aflyst de fleste møder eller også lukker han ikke op, når bostøtten kommer forbi. Efter han har fået virtuel bostøtte som del af hans bostøtte, er der nu etableret en kontinuerlig kontakt til ham. Dette skyldes især, at det nu foregår på borgerens præmisser. Tovholderen mener, at det nu er borgeren, som har kontrollen og magten: Han kan få bostøtte uden at behøve at lukke dem ind, og han kan stoppe samtalen når som helst ved blot at slukke.

#### 4.8 Hvilken form for støtte er velegnet til webcam?

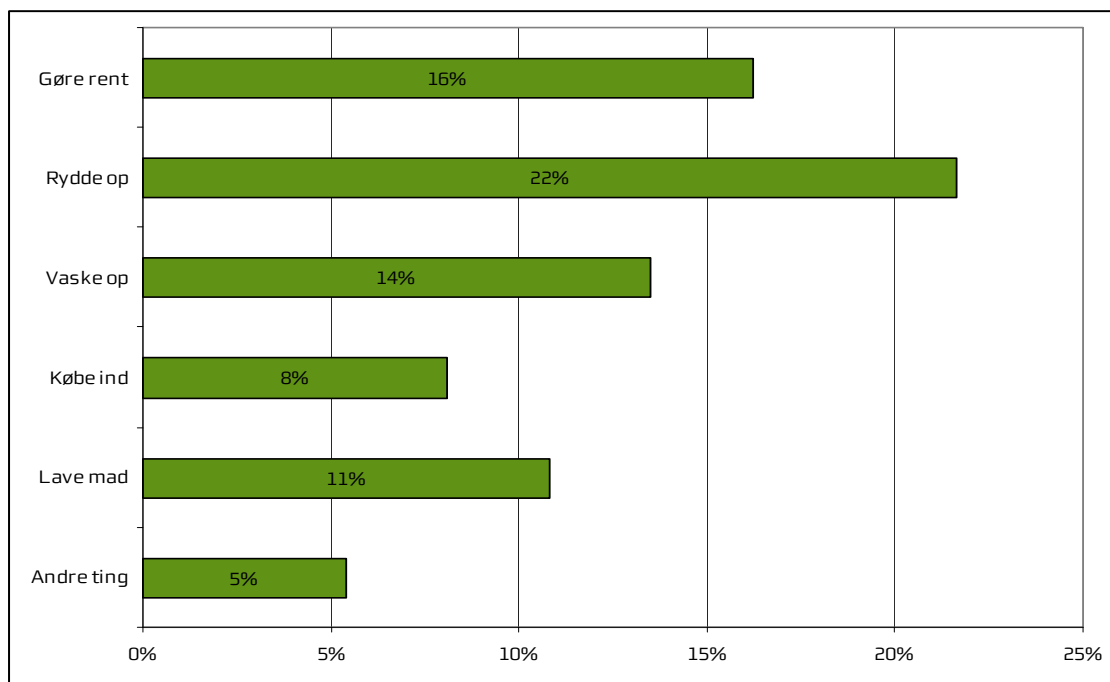
Borgerne har i spørgeskemaet svaret på, hvad de havde modtaget støtte til via webcam. Det fremgår af figur 13, at borgerne primært har modtaget støtte til at få struktur på hverdagen. Derudover har flere af borgerne modtaget støtte til at klare praktiske ting derhjemme, at kunne håndtere kontakt til de offentlige myndigheder samt til personlige udfordringer. Der er dog også en del borgere, der har angivet, at de har modtaget støtte til andet via webcam. Her angiver flere borgere, at de har brugt webcam, når der "bare" er brug for at snakke. Andet-kategorien rummer også kommentarer om, at det endnu ikke er lykkedes at få teknikken til at fungere.

Figur 13. De ting, hvortil borgeren har fået støtte via webcam (n=37)



De praktiske ting, som borgerne har fået hjælp til via webcam spænder vidt. Figur 14 viser, at det især har været oprydning, rengøring, opvask og madlavning, som borgerne har modtaget støtte til via webcam.

**Figur 14. Praktiske ting, borgeren har fået støtte til via webcam (n=37)**



Af andre praktiske ting, borgerne modtager støtte til via webcam, nævnes at læse breve. To borgere har i den forbindelse fremhævet, at det ved hjælp til forståelse af breve er særligt fordelagtigt, at borgeren og medarbejderen kan dele skærbillede. En anden borger nævner dog støtte til forståelse af breve, som en af de ting medarbejderne ikke har kunnet hjælpe med via webcam.

Flere borgere og medarbejdere har imidlertid givet udtryk for, at netop det praktiske er vanskeligt at få støtte til via webcam. En medarbejder udtrykker det således:

*Vi er holdt op med at anvende virtuel bostøtte pt., da det efter min vurdering ikke har haft samme effekt, som at tage ud på hjemmebesøg. Indsatsen handler om støtte til at få orden på hjemmet. (Medarbejder)*

Andre medarbejdere er derimod positive overfor at støtte borgerne med det praktiske via webcam. En medarbejder har fremhævet, at den virtuelle bostøtte over webcam er særligt velegnet til at igangsætte og planlægge praktiske gøremål i hjemmet. En anden medarbejder har anvendt den virtuelle bostøtte til samtaler, hvorfor medarbejderen og borgeren har kunnet fokusere på de praktiske opgaver i hjemmet i ATA<sup>10</sup>-tiden.

Der er således forskellige oplevelser af, hvor velegnet bostøtte via webcam er til at støtte borgere med de praktiske gøremål i hjemmet. Endvidere er borgernes udfordringer og behov meget forskellige, hvilket ligeledes kan have en betydning for, hvad de kan og ikke kan modtage støtte til via webcam.

<sup>10</sup> Tiden, der bruges ansigt til ansigt med borgeren.

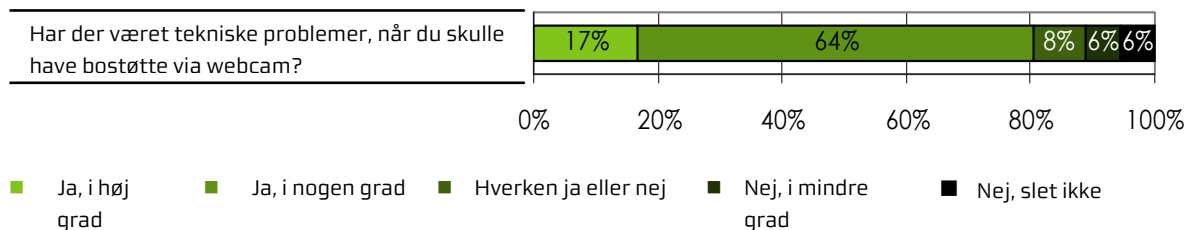
## 4.9 Udfordringer og begrænsninger for bostøtte via webcam

### 4.9.1 Den tekniske udfordring

En af udfordringerne for bostøtte via webcam handler om det tekniske udstyr. Rent praktisk bliver borgere, som ikke har en stabil internetforbindelse eller en computer, ekskluderet. Dette har betydet, at man i en kommune har købt internetforbindelse til en borger, og andre borgere har midlertidigt fået en iPad. Rent økonomisk påpeger flere af de adspurgte dog, at dette er urealistisk i længden, når/hvis virtuel bostøtte bliver et fast tilbud i kommunerne.

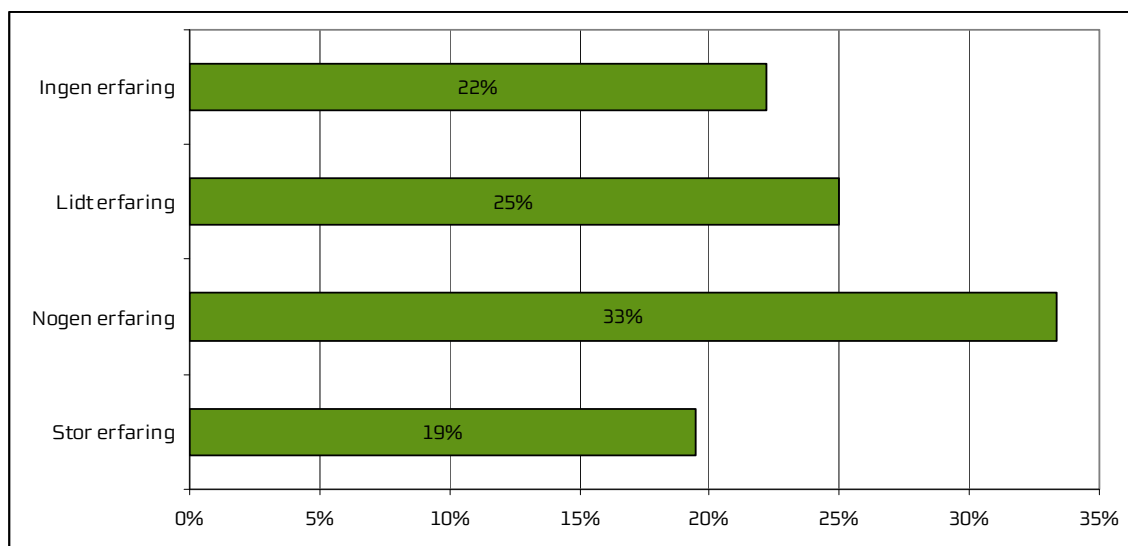
Udfordringer omkring teknik kommer dog også til udtryk på anden vis. Borgerne blev i spørgeskemaet spurgt, om de havde oplevet tekniske problemer i forbindelse med bostøtte via webcam. Hertil svarede i alt 81 % af borgerne, at de i høj eller nogen grad har oplevet tekniske problemer, når de skulle have bostøtte via webcam (besvarelserne fremgår af figur 15). Flere borgere har i den forbindelse påpeget, at de ikke nåede at komme i gang med den virtuelle bostøtte på grund af tekniske problemer. Ligeledes har flere borgere oplevet problemer med at dele skærbillede med medarbejderen, da teknikken drillede.

**Figur 15. Brugernes oplevelse af tekniske problemer ved bostøtte via webcam (n=36)**



Både medarbejdernes og borgernes erfaring med at anvende webcam kan her spille ind. Borgerne skulle derfor svare på, hvorvidt de tidligere havde kommunikeret via webcam. Af figur 16 fremgår det, at en stor del af borgerne har nogen eller stor erfaring med at kommunikere via webcam. Erfaringen spiller ikke kun ind i forhold til det tekniske, men kan ligeledes have en betydning for, om borgeren føler sig tryk ved at kommunikere via webcam.

**Figur 16. Borgernes erfaring med at kommunikere via webcam (n=36)**



#### **4.9.2 Den sårbare samtale**

En anden udfordring ved bostøtte via webcam er den sårbare samtale. Borgerne skal være i en bestemt psykisk tilstand for, at medarbejderne synes, at det er etisk forsvarligt at tage samtalen over webcam. Det handler især om de særligt sårbare samtaler. Ifølge medarbejderne er der emner, som ikke egner sig til webcamsamtaler. Det er især emner, som kræver nærvær og den medmenneskelige kontakt eller samtaler, hvor indlæggelse af borgeren efterfølgende kan blive nødvendigt.

*Der vil være nogle emner, som jeg ikke synes egner sig at tale om, hverken over web eller over telefon. Samtaler hvor det kræver nærvær. Sådan vil jeg i hvert fald selv have det – der vil jeg gerne være ved siden af, for selvfølgelig kan man godt give omsorg via et web, men det bliver en lille smule koldt, der mangler noget. Ikke at jeg skal stå og kramme dem, men bare det med at lægge en hånd på skulderen og være i den der stilhed, det duer ikke med web. (Medarbejder)*

Når det handler om de sårbare samtaler, så påpeger medarbejderne, at for dem gælder det om at vurdere den enkelte situation ud fra deres faglighed og så handle derudfra.

*(...)hvis det drejer sig om en sårbar samtale, så ville jeg snakke med borgeren om, at måske vi skal lukke det her ned, og så kommer jeg ud til dig i stedet. Jeg kan jo hele tiden handle ud fra, hvad det er jeg vurderer ud fra det her. (Medarbejder)*

#### **4.9.3 At være nærværende over webcam**

En tredje udfordring er øjenkontakten. Flere medarbejdere har påpeget, at det er svært at have øjenkontakt med borgeren, når det foregår over webcam. Dette skyldes, at webcam'et som regel er placeret øverst i midten på iPaden eller pc'en. Dette betyder, at hvis du skal have øjenkontakt med borgeren på skærmen, så skal du i princippet kigge op i kameraet, men så kan du netop ikke selv se borgeren. Hvis medarbejderen kigger direkte på borgeren på skærmen, så vil det for borgeren se ud, som om medarbejderen kigger ned. Dette er for mange borgere ikke som sådan et problem, men især for borgere med ADHD, som i forvejen kan have svært ved at holde øjenkontakt, kan dette blive en udfordring. Bostøtte via webcam stiller således krav til, at borgeren kan være nærværende over en

skærm og ikke blive distraheret for nemt. En borger påpeger, at det er nemmere at sætte en facade op, når bostøtten foregår via webcam. Det skal derfor være borgere, som vil deres bostøtte, og som kender bostøtten i forvejen, så bostøtten bedre kan aflæse, hvornår borgeren ikke fortæller sandheden. Relationen bliver som tidligere nævnt essentiel.

En borger påpegede i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen, at han har oplevet en vis distance til medarbejderen under webcamsamtalerne. Borgerens besvarelse er gengivet i det følgende:

*I forhold til at være sammen med bostøtten i virkeligheden, oplevede jeg en følelse af distance, at bostøtten på en eller anden måde slet ikke var der, at bostøtten selv opleves som "virtuel" – det vil sige ikke helt virkelig. (Borger)*

En anden borger påpeger, at de har været udfordret af, at medarbejderen ikke har haft sit eget kontor eller adgang til et lokale, hvor medarbejderen kunne være alene under webcamsamtalerne. Således har der været andre medarbejdere til stede i baggrunden under samtalerne, hvilket kan virke distancerende samt skabe utryghed hos borgeren. Borgeren skriver dog, at de i dette tilfælde har løst det ved, at de øvrige personer er gået om til kameraet, hvor de har præsenteret sig selv, så borgeren har vidst, at de var der, hvilket har gjort, at borgeren ikke har haft problemer med det.

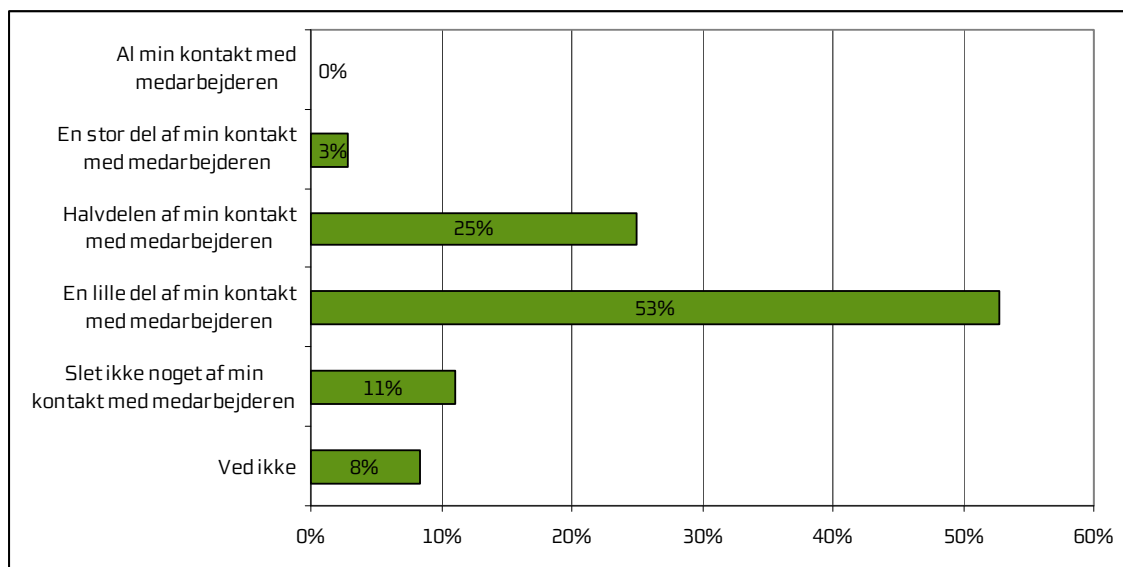
#### **4.10 Anvendelse af virtuel bostøtte fremover**

Borgerne skulle i spørgeskemaet svare på, om de fremover ønskede at anvende virtuel bostøtte. Af figur 17 fremgår borgernes besvarelser til spørgsmålet om, hvor stor en del af den fremtidige kontakt med medarbejderen, de ønsker, der skal foregå via webcam. Her ønsker 25 % af borgerne, at halvdelen af den fremtidige kontakt med medarbejderen skal foregå via webcam. 53 % af borgerne ønsker ligeledes, at en lille del af den fremtidige kontakt med medarbejderen skal foregå via webcam. Størstedelen af borgerne ønsker således fortsat at modtage en del af deres bostøtte via webcam. 11 % af borgerne ønsker derimod ikke at få bostøtte via webcam i fremtiden.

Grundet det lave antal af borgere, der har besvaret spørgeskemaet, er det ikke muligt at opdele borgernes besvarelser i forhold til deres baggrundsoplysninger. Det vil sige, at det ikke ud fra de kvantitative data er muligt at sige noget præcist om, hvilke borgere der foretrækker at fortsætte med webcamsamtaler og i hvilken grad.

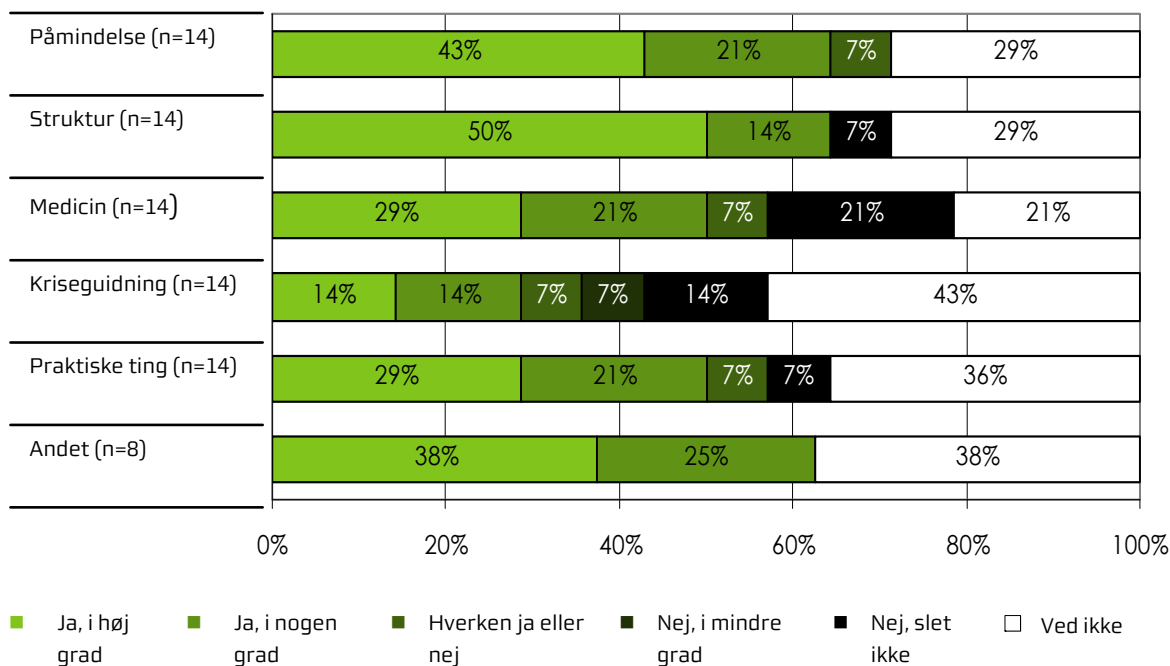


**Figur 17. Borgernes ønske om, hvor stor en del af kontakten med medarbejderen, der fremover skal foregår via webcam (n=36)**



Borgerne blev ligeledes spurgt, om de kunne forestille sig at bruge støttende applikationer til smartphones eller tablets fremover. Besvarelserne, der fremgår af figur 18, viser, at borgerne særligt ønsker at fortsætte brugen af applikationer, der kan påminde borgerne om eventuelle opgaver og aftaler, eller hjælpe dem med at skabe struktur og overblik i hverdagen.

**Figur 18. Kan du forestille dig fremover at bruge applikationer til smartphone eller tablet til følgende:**



## 4.11 Erfaringer med peerstøtte

### 4.11.1 Hvordan er peerstøtte-tilbuddet blevet brugt?

Tilbuddet om peerstøtte som en del af Projekt Virtuel Bostøtte har været åbent siden 3. februar 2014. Erfaringerne i denne rapport bygger på perioden fra 3. februar 2014 – 13. november 2014, hvilket vil sige 40 uger i alt. I den tid har der været 63 unikke henvendelser, som alle er foregået via chat. Henvendelserne fordeler sig på følgende måde:

- 1 bruger – 8 henvendelser (den ene henvendelse over video)
- 1 bruger – 5 henvendelser
- 2 brugere – 4 henvendelser
- 7 brugere – 2 henvendelser
- 28 brugere – 1 henvendelse (En del af disse henvendelser har været meget korte, fordi det fx har været brugere der lige skulle se, hvad det var, og enten fortrød eller kom væk fra det igen. Det gør det vanskeligt at sige noget om disse henvendelser.)

Der er således registreret henvendelser fra i alt 39 brugere, og der er flere brugere, som har benyttet peerstøtte-tilbuddet gentagne gange.

### 4.11.2 Hvem har benyttet peerstøtte-tilbuddet?

Brugerne af peerstøtte-tilbuddet har i overvejende grad været kvinder. Se oversigten over kønsfordelingen i tabel 10. Det kunne således se ud til, at denne form for tilbud i højere grad appellerer til kvinder – eller at kvinderne hurtigere er kommet i gang med at prøve tilbuddet. Det skal dog understreges, at det er et meget lille datagrundlag at foretage konklusioner på, så derfor kan tallene kun tolkes som en tendens.

**Tabel 10. Oversigt over kønsfordeling for borgere, der har kontaktet peerstøtte-tilbuddet**

Køn	Antal personer
Kvinder	26
Mænd	7
Ubestemt	6

Det er kun ni ud af de 39 brugere, som med sikkerhed modtager bostøtte i de fem kommuner, der har deltaget i Projekt Virtuel Bostøtte. Og ud af disse ni brugere har de fem henvendt sig flere gange. Det skal dog understreges, at det i mange tilfælde ikke har været muligt at få at vide, hvorfra brugeren kom, og hvordan vedkommende havde hørt om tilbuddet. Selv om der i foråret 2014, altså midt i projektperioden, blev "åbnet op for omverdenen", og tilbuddet dermed blev landsdækkende, har SIND fortsat kun registreret henvendelser fra Region Midtjylland. Dette kan måske hænge sammen med, at det her, der er gjort den største indsats for at gøre opmærksom på tilbuddet gennem pjecer, opslag og SINDs netværk. Når brugerne er blevet spurgt om, hvordan de har hørt om tilbuddet, har svaret først og fremmest været pjecerne, men også Sind-bladet, hospitalet og psykiatrisk skadestue.

Det har ikke været muligt for SIND at komme i direkte kontakt med borgerne i Projekt Virtuel Bostøtte, fordi brugernes kontaktoplysninger ikke må videregives i en sådan situation. Derfor har formidlingen af peerstøtte-tilbuddet været afhængigt af, at bostøttemedarbejderne og tovholderne kunne gøre borgerne opmærksomme på tilbuddet.

Rent organisatorisk har det således også været en udfordring at sikre, at borgerne i projektet var opmærksomme på tilbuddet.

Brugerne af peerstøtte-tilbuddet kan kategoriseres i to hovedgrupper: Henholdsvis "nydiagnosticerede personer, der er bange og befinder sig i en krisesituation" og "personer som i længere tid har haft en diagnose og modtager bostøtte, går til psykiater og er medicinerede".

#### **4.11.3 Hvem er peerstøtterne?**

De frivillige i peerstøtten er udvalgt blandt brugere, der selv har haft erfaring med svær psykisk sygdom. Det er altså personer, der har været i kontakt med psykiatrien og fået behandling – for en dels vedkommende i årelange forløb. Peerstøtterne er udvalgt på baggrund af flere samtaler. De har fået uddannelse og løbende supervision 1 gang om måneden. Det har støtterne oplevet som meget brugbart, meningsfuldt og med til at sikre deres grænser i et arbejde, hvor de bruger sig selv. De fleste har fået et kommunalt tilbud som supplement til at få brugerne til at tale om deres situation; eksempelvis "Kender du det at have problemer med...?", eller "Hvordan oplever du at have angst mm...?"

Peerstøtterne kender selv ensomheden, det at være bange for sygdommen og bange for ikke at kunne leve længere. Peerstøtternes primære motivation er derfor at kunne give håb til andre i situationer, som dem de kommer fra og skåne dem for at sidde alene med deres problemer – for de kan selv huske, hvordan det var. De er selv gået fra håbløsheden til at komme sig i betragtelig grad. Det, at peerstøtterne giver af sig selv, er en vigtig og nødvendig del af deres virke.

Alle peerstøtterne er i en form for beskæftigelse, såsom fleks- eller skånejob, ordinært arbejde. De er ikke nødvendigvis symptomfrie men lever et "normalt" liv. Flere af peerstøtterne har desuden selv fået bostøtte i perioder.

#### **4.11.4 Hvad har henvendelserne til peerstøtte-tilbuddet handlet om?**

Henvendelserne til peerstøtten har i høj grad handlet om ensomhed og isolation og i mindre grad om behandlingsmæssige eller sociale og familierelaterede emner. Se oversigten i tabel 11. Det tyder på, at et virtuelt peerstøttetilbud godt kan spille en rolle i at øge målgruppens muligheder for kontakt til andre mennesker og måske på længere sigt kan bidrage til at øge brugernes netværk, hvilket var en af hypoteserne bag etableringen af peerstøtte-tilbuddet.

SIND har oplyst, at der generelt ikke har været mange, som søger råd om, fx hvor man kan få tilbud, men at det mere har været en ligeværdig samtale om erfaringer.

**Tabel 11. Oversigt over borgernes fokus i samtalerne med peerstøtter**

Problematikker	Antal samtaler
Behandlingsmæssige	7
Sociale og familierelaterede	7
Ensomhed og isolation	19
Andet eller ubestemt	6

For gruppen af de "nydiagnosticerede personer, der er bange og befinder sig i en krisesituation" har samtalerne været kendetegnet ved et overlevelsesmodus. Fokus har her været på, "hvordan klarede du at håndtere situationen med f.eks. angst i tre dage" eller "hvordan fortalte du din familie at du led af skizofreni..." Denne gruppe af brugere søger peerstøttens egne erfaringer med det, de selv står midt i. De oplever typisk en lettelse over at høre peerstøttens historie om, at de selv har flyttet sig og fået det bedre. Her er der ofte brug for en indledning, indtil brugeren føler sig tryk. Der har kun været sparsomme erfaringer med levende billede, men det har ikke været som første opkald – her har man chattet inden. Ved chat har brugeren mulighed for at se peerstøttens portrætbillede.

For den anden gruppe af "personer, som i længere tid har haft en diagnose og modtager bostøtte, går til psykiater og er medicinerede" har samtalerne typisk været lange og handlet mere om det svære i deres liv lige nu – det meget personlige, relationer, forhold til forældre, hvem er jeg, hvad drømmer jeg om? Denne gruppe brugere er kommet videre og er faldet mere til ro og har behov for at fortælle, hvem de er. De er ofte ensomme og ringer også til SINDs telefonrådgivning. De bruger peerstøtten til at læsse af men ringer dagen efter om det samme. Det er mere plads til dem i peerstøtte-tilbuddet end på den ordinære telefonrådgivning, hvor det er mere målrettet fokus, og peerrådgiverne kan nemmere rumme denne gruppe, end de professionelle rådgivere på telefonlinjen, hvor formålet er at hjælpe brugeren videre. Nogle synes i begyndelsen, at det er lidt underligt "det her med Skype og chat", men de er kommet til at synes, at det er meningsfuldt og sætte pris på chatkommunikationsformen. Et par stykker har været helt nye på Skype og har oprettet konto for at komme i kontakt med peerstøtten via Skype.

#### **4.11.5 Peerstøtte-tilbuddet kan rumme mere end traditionel telefonrådgivning**

Erfaringerne med peerstøtte som virtuelt tilbud har vist, at peerstøtte kan noget andet end den traditionelle telefonrådgivning, som er bemandet med fagprofessionelle – fx psykologer. Peerstøtten er derimod bemandet med frivillige, der selv har erfaring med og er kommet igennem svære psykiske problemer – de frivillige er så at sige "recovered". Det vil sige, at peerstøtterne er kommet ud på den anden side, men stadig kan opleve symptomer. Peerstøttetilbuddet er desuden karakteriseret ved, at rådgiverne giver noget af sig selv i samtalen – i modsætning til den traditionelle telefonrådgivning, hvor de professionelle forsøger at hjælpe videre og at finde løsninger.

Det har været kendetegnende for peerstøtte-samtalerne, at de har givet brugerne mulighed for at spejle sig i peerstøtterne og på denne måde opleve en normalisering – altså, at de ikke er de eneste i verden med denne type vanskeligheder. Dette er med til at give brugerne håb for deres eget liv. Samtidig er det en vigtig pointe, at peerstøtte-samtalerne giver brugerne plads til at sige, hvad som helst, fordi der ikke er noget fast fokus for samtalerne. I modsætning til samtalerne med de fagprofessionelle i

telefonrådgivningen, hvor formålet med samtalerne er at besvare brugernes spørgsmål og at hjælpe dem, så har samtalerne i peerstøtten ikke et formål om, at peerstøtten skal gøre noget for brugeren. Det giver brugerne mulighed for at fortælle om deres liv, fordi peerstøtte-samtalerne fungerer som et "dømmefrit" og "dagsordensfrit" rum. Dette skyldes også, at peerstøtterådgiverne kan udvise større genkendelse og større tålmodighed end professionelle rådgivere.

#### **4.11.6 En ny form for forståelse gennem peerstøtte**

At peerstøtte kan noget andet end professionel støtte, bekræftes af interviewundersøgelsen. Det har ikke været muligt at interviewe en borger, som har afprøvet peerstøtte. Der er i stedet interviewet en medarbejder, som har flere borgere, der benytter sig af peerstøtte og en borger, der skal til at i gang med peerstøtte. Der er samtidig flere, både borgere, medarbejdere og tovholdere, som har udtalt sig omkring peerstøtte, men ikke selv benyttet det.

Den fordel ved peerstøtte, som både medarbejder og borger påpeger, er forståelse. Medarbejderen oplever, at de frivillige i peerstøtte kan give borgerne en forståelse og indsigt, som medarbejderen aldrig vil kunne. Medarbejderen nævner et eksempel med en borger, som har borderline og som var så heldig at få kontakt til en i peerstøtten, som selv var tidligere borderliner. Dette fik medarbejderen til at konstatere, at den bedste bostøtte til en "borderliner" er en tidligere "borderliner". Dette skyldes den interne forståelsesramme, som der opstår mellem borger og den frivillige fra peerstøtten.

*I forhold til borderline, der handler det om at eksempelvis, hvis det er mig, som kommer derud [til borgeren], så skal vedkommende arbejde hårdt med at synliggøre over for mig, hvad det er, der er svært, og hvad det er, det betyder i hverdagen. Det behøver de slet ikke – de behøver slet ikke forklare sig ved peerstøtte. Det giver en forståelse og genkendelighed. (...) der ligger en intern forståelsesramme, som jeg aldrig nogensinde vil få chancen af – jeg kan jo godt blive informeret om, at det er sådan det er, men jeg vil slet ikke kunne bruge det på samme måde, som de her folk kan. (Medarbejder)*

Dette bliver også bakket op af den borger, som snart skal i gang med peerstøtte. Hun udtaler, at motivationen for at afprøve peerstøtte netop er forhåbningen om en forståelse og en anden form for støtte end den, bostøtten kan give hende. Hun håber, det vil give hende en følelse af ikke at være alene i verden.

Medarbejderen mener, at hun fagligt kan lære meget af de frivillige fra peerstøtten og har overvejet, om bostøttemedarbejderne skulle starte et samarbejde med peerstøtten. Hun mener, at der kunne være store fordele i at bruge de frivillige fra peerstøtten som sparringspartnere.

Flere borgere har givet udtryk for, at de synes, at peerstøtte er en god ide, og at flere af dem gerne vil prøve det. Men der er nogle udfordringer. En medarbejder påpeger, at det kræver en del overskud af borgeren. Når man har det svært, så kan det virke uoverkommeligt at skulle tage kontakt til et fremmed menneske. For flere af de psykisk sårbare borgere er tryghed og tillid essentielt. Borgeren, som skal til at i gang med peerstøtte, fortæller, at grunden til, at hun ikke er startet med peerstøtte endnu handler om, at overskuddet ikke helt har været der samtidig med, at hun også har svært ved fremmede mennesker.

*Det er derfor, at jeg ikke har afprøvet peerstøtte endnu, fordi det er sådan "ahh, det er ikke en jeg kender". (...) jeg har det med at lave monstre ud af dem, som jeg ikke har mødt før. (Borger)*

Når man er i en sårbar situation, så er det udfordrende at skulle åbne sig op over for et menneske, som man aldrig har mødt før. Tidligere i evalueringen er det beskrevet, hvor vigtig relationen til bostøttemedarbejderen er for borgerne. Dette får borgeren til at efterlyse, at borgerne kan få mulighed for at møde de frivillige ved peerstøtten, før de melder sig til. På den måde kan borgeren få bekræftet, at de ikke er monstre, men også finde ud af, om der er en frivillig, som han/hun føler ekstra stærk relation eller tillid til. Samtidigt er det ikke længere en helt fremmed person, som dukker op på skærmen, og det vil derfor måske ikke være helt så grænseoverskridende for borgerne at benytte sig af peerstøtte.

#### **4.11.7 Chatsamtaler kan noget andet end telefonsamtaler**

Erfaringerne fra peerstøtte-tilbuddet viser, at langt de fleste henvendelser er foregået via chat. Kun en enkelt henvendelse er foregået som en videosamtale via webcam (Skype). At samtalen foregår via chat har den fordel, at både bruger og peerstøtte har god tid og kan tænke over og mærke efter, og derfor opleves chat i højere grad som meningsfuldt i modsætning til telefon og videosamtale. Chatformen fungerer på den måde som et filter, der understøtter det lyttende aspekt i samtalen. SIND beretter om, at peerstøtterne derfor er kommet til at holde af chatformen trods dens begrænsninger – et eksempel på en begrænsning ved chatformen er, at brugeren pludselig forsvinder fra samtalen, og at peerstøtten ikke har mulighed for at finde ud af hvorfor. Erfaringerne med levende billede har været sparsomme i projektet, og at brugerne ikke har valgt det som kontaktform ved første opkald – det kræver, at man allerede har etableret en kontakt via chat.

#### **4.11.8 Perspektiverne i peerstøtte i virtuel form**

Erfaringerne med peerstøtte i Projekt Virtuel Bostøtte har vist, at der er et behov for peerstøtte i virtuel form, eftersom flere brugere har henvendt sig til peerstøtterne og nogle ad flere gange. Det bekræfter, at der er brug for et peerstøttilbud, som borgere med psykiske vanskeligheder kan kontakte.

Peerstøtte-tilbuddet i sin nuværende form udløber, når Projekt Virtuel Bostøtte stopper ved udgangen af 2014. Hvis tilbuddet fik lov at køre i længere tid og blev eksponeret i landsdækkende fora, ville man formentlig kunne øge anvendelsen af tilbuddet. Det ville også give mulighed for at lave en bedre vurdering af behovet for et sådant tilbud.

Erfaringerne viser, at psykisk sårbare godt kan lave frivilligt arbejde. Typisk anser man frivilligt arbejde som forbeholdt ressourcestærke personer. Projektet her har imidlertid vist, at peerstøtterne er meget stabil arbejdskraft. SINDs erfaringer viser, at peerstøtterne investerer noget personlig i at give tilbuddet, og at de samtidig oplever at få noget personligt igen, fordi de gennem rådgivningen til andre i samme situation kan se en mening med deres eget forløb. På den måde er peerstøttilbuddet karakteriseret ved at være et ligeværdigt forhold.

## 4.12 Delkonklusion

I det følgende afsnit vil der blive samlet op på ovenstående perspektiver ud fra de tre evalueringsspørgsmål om kvaliteten for borgeren:

- *På hvilken måde kan anvendelsen af ny teknologi forbedre kvaliteten af den kommunale bostøtte? Hvilke muligheder og hvilke barrierer er der?*
- *Hvilke borgere opnår forbedret kvalitet ved anvendelsen af ny teknologi?*
- *Kan anvendelsen af ny teknologi bidrage til at øge livskvaliteten og mindske angst for brugerne?*

### *Øget tryghed og kontinuitet i støtten*

Evalueringen har vist, at både webcamsamtaler og støttende applikationer har potentiale til at kunne give borgerne en øget fornemmelse af tryghed. Trygheden hænger sammen med en følelse af, at hjælpen aldrig er langt væk – enten via opkald til bostøttemedarbejderen eller via applikationen på smartphonen i lommen. Derudover har samtalerne via webcam gjort det muligt, at borgerne mere kontinuerligt har kontakt med deres bostøtte, fordi bostøtten kan opdeles i lidt mindre bidder gennem flere korte samtaler frem for få længere besøg. Det gør, at problemerne eller bekymringerne ikke når at vokse sig så store, som de ellers kunne nå at gøre mellem besøg hver 14. dag.

Muligheden for at yde en mere kontinuerlig støtte kan også ses ved, at borgeren gennem webcamsamtaler har mulighed for at få bostøtte af sin vante bostøttemedarbejder, selvom vedkommende ikke opholder sig hjemme i en periode. Ved længere ophold væk fra kommunens geografi såsom uddannelsesophold eller udlandsophold har borgeren desuden mulighed for at fastholde sin vante bostøttemedarbejder frem for at blive afmeldt fra bostøttetilbuddet og genvisiteret ved hjemkomst. I sidstnævnte situation ville det normalt ikke kunne garanteres, at borgeren ville kunne blive tilknyttet den samme bostøttemedarbejder som før afrejsen. At kunne fastholde både bostøttetilbuddet og sin vante bostøttemedarbejder under ophold uden for hjemmet er således også med til at øge borgerens tryghed.

### *Større fleksibilitet og bedre mulighed for individuelt tilpasset støtte*

Evalueringen har også vist, at det gennem webcamsamtaler er muligt at tilbyde borgerne en mere fleksibel bostøtte, fordi bostøttesamtalerne bedre kan tilrettelægges efter borgerens program – naturligvis inden for de tidsmæssige rammer, som bostøttetilbuddet er underlagt. Desuden er det i højere grad muligt for borgeren at få støtte, hvis der opstår et behov mellem aftaler. I sådanne tilfælde kan bostøtten kontaktes, og der kan arrangeres en webcamsamtale med kortere varsel, end det ville være muligt med et traditionelt besøg, fordi webcamsamtalen også kan være en kort samtale og ikke kræver transporttid. Gennem denne fleksibilitet er det muligt at tilpasse bostøtten til borgerens behov for støtte på det pågældende tidspunkt.

### *Større selvstændighed og flere muligheder for mobilitet*

Ligeledes har det vist sig, at støtte via webcam rummer muligheder for i højere grad at understøtte borgerens selvstændighed. Hvis en støttende samtale gennemføres via webcam, kan bostøtten fx ikke tage opvasken for borgeren eller hjælpe med at rydde op. På samme vis gør støttende applikationer til at strukturere og komme gennem dagligdagen og

holde styr på medicin det muligt for borgeren i højere grad at kunne håndtere disse situationer selv.

Derudover giver de virtuelle redskaber mulighed for at tage støtten med, som beskrevet under punktet om kontinuitet i støtten. På denne vis øges borgerens muligheder for mobilitet, fordi perioder væk fra kommunens geografiske område ikke betyder, at borgeren må undvære bostøtte. Det kan samtidig være med til, at flere borgere tør tage beslutningen om at rejse ud på den ene eller anden vis, og at bostøttesystemet ikke på den måde bliver en hindring for borgernes bevægelighed.

#### *At være en del af samfundsudviklingen*

Brug af virtuelle redskaber i bostøttee arbejdet kan også være med til at inddrage udsatte grupper i den teknologiske samfundsudvikling. Fx er det blevet påpeget, at flere borgere var glade for at anvende applikationer, fordi det er "normalt" at bruge applikationer. Tilmed er de applikationer, der er blevet anvendt i projektperioden, i mange tilfælde helt almindelige gratis applikationer, hvilket blot øger det "normaliserende" aspekt.

#### *Mulighed for at nå andre målgrupper gennem virtuel støtte*

Både medarbejdere og tovholdere har givet udtryk for, at det gennem webcamsamtaler er muligt at nå nye grupper af borgere – særligt isolerede borgere, der har vanskeligt ved social kontakt og derfor svært ved at lukke et andet menneske ind i sit hjem. Her gør den virtuelle kontaktform det muligt at yde støtte til nogle borgere, det før ikke var muligt at komme i kontakt med, og som derfor ikke fik den støtte, de havde behov for.

#### *Virtuel bostøtte som livline ved udslusning*

Anvendelse af virtuel bostøtte i form af webcamsamtaler åbner også op for nye muligheder for udslusning fra bostøtte. Evalueringen viser, at de indledende erfaringer med det er til gavn for både borger og medarbejder. For borgeren betyder det tryghed stadig at have kontakt med bostøttemedarbejderen og en mulighed for gradvist at vænne sig til ikke at få besøg. Ligeledes kan webcamsamtaler bruges ved udflytning fra botilbud til egen bolig – en kommune har således indført et klippekortsystem, og det er forhåbningen at den fortsatte adgang til støtte kan give flere borgere tryghed og dermed mod på at flytte i egen bolig.

#### *Støtten kan i højere grad foregå på borgerens præmisser*

Et vigtigt aspekt ved virtuel bostøtte er, at man herved flytter noget af kontrollen over støttesituationen over til borgeren. I projektet har man talt om, at "borgeren får magten". Dette sker både ved, at borgeren kan slukke for webcamsamtalen når som helst, og at borgeren kan få støtte, selvom vedkommende ikke ønsker at lukke nogen ind i sit hjem. Ligeledes har nogle borgere kunnet udnytte at ryge under bostøttesamtaler, hvis de foregår via webcam, hvilket normalt ikke er tilladt af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø. På den måde bliver det i højere grad muligt for borgeren at bestemme, hvordan borgeren ønsker at modtage støtte – og det bliver muligt for borgeren at få støtte, selvom vedkommende i nogle perioder ikke har overskud til et personligt møde, der typisk også indebærer en værtsrolle, eller i det hele taget har vanskeligt ved social kontakt.



### *Understøtte recovery gennem virtuelt peerstøtte-tilbud*

Erfaringerne fra peerstøtte-tilbuddet viser, at det rummer flere muligheder for at understøtte borgeres recovery. For det første giver peerstøtte andre muligheder for borgerne til at spejle sig i peerstøtternes oplevelser og erfaringer og dermed håb om, at de også selv en dag opnår en vis grad af recovery. Samtidig betyder det, at borgerne finder ud af, at de ikke er de eneste i verden, der oplever psykiske problemer, hvilket i sig selv kan hjælpe borgeren. Derudover rummer et peerstøttetilbud som det i dette projekt mulighed for, at borgere med psykiske vanskeligheder får et sted, hvor der er tid og ro til at "læsse af" – et sted, hvor det er tilladt at sige hvad som helst. Det kan også bidrage til den enkelte borgers recoveryproces.

Det er dog ikke kun de borgere, der kontakter peerstøtten, der får noget ud af peerstøttetilbuddet. Erfaringerne fra projektet viser, at også peerstøtterne selv får noget ud af at yde frivilligt arbejde – og at det også kan bidrage til deres egen recovery. Gevinsterne ved et peerstøttetilbud som det i projektet synes således at være tovejs, og det er derfor forhåbningen, at det bliver muligt at fortsætte tilbuddet på en eller anden måde. Selvom der ikke har været et stort antal henvendelser til peerstøtterne, viser henvendelserne, at der eksisterer et behov for et sådant tilbud, og det er nødvendigt at erkende, at det tager tid at udbrede et sådant tilbud.

### *Virtuel bostøtte fungerer ikke for alle borgere og i alle situationer*

Selvom virtuel bostøtte rummer mange muligheder, viser evalueringen også, at nogle borgere oplever den virtuelle kontakt som distanceret og utryk. Det er blandt andet borgere, der lider af paranoid-skizofreni, som frygter at blive overvåget via webcam, og at andre lytter med på samtalen med bostøtten. Andre borgere har også tilkendegivet, at bostøttemedarbejderen syntes "ikke-virkelig", altså virtuel i ordets egentlige forstand<sup>11</sup>, når de talte sammen over webcam. Det er således vigtigt at pointere, at virtuel bostøtte ikke er gavnligt for alle borgere, og at det derfor må bero på en individuel vurdering, om det er en støtteform, der kan fungere i forhold til den enkelte borger.

Det tyder også på, at virtuel bostøtte er vanskelig at anvende i forbindelse med ekstra sårbare samtaler. Det føles ifølge medarbejderne ikke altid ansvarligt at have så intim og sårbar en samtale over webcam – det bliver for distanceret. Ligeledes er der delte erfaringer i forhold til, hvor velegnet bostøtte via webcam er, når der skal gives støtte til praktiske ting.

### *Risiko for at isolere borgerne*

Ved at anvende webcamsamtaler til isolerede borgere rummer virtuel bostøtte en risiko for at isolere disse borgere yderligere, fordi man så at sige støtter dem i at forblive isolerede i deres hjem. Det kan derfor diskuteres, om støtten i så tilfælde opfylder sit formål og formår at støtte borgeren i at arbejde med sine udfordringer, fordi den sociale kontakt med andre mennesker trænes i mindre grad ved webcamsamtaler end ved "almindelige" bostøttebesøg. Hvis virtuel bostøtte anvendes som indgangsvinkel til isolerede borgere – fordi borgeren ellers ikke vil tage imod støtte – er det således vigtigt at overveje, hvordan den sociale kontakt kan øges hen ad vejen.

---

<sup>11</sup> Ifølge Gyldendals Ordbog betyder ordet "virtuel" følgende: Kunstig, tilsyneladende eksisterende; som ligner noget virkeligt, men som er skabt ved hjælp af computerteknik.

### *Mindre smalltalk*

Både borgere og medarbejdere har givet udtryk for, at webcamsamtalen er mere fokuseret end samtalen ved bostøttebesøg. Og flere har oplevelsen af, at der forekommer mindre small talk ved webcamsamtaler end ved besøgene. Dette kan være et problem, hvis det er et tegn på, at det medmenneskelige aspekt i samtaler med bostøtten forsvinder, når samtalen foregår via webcam. Ikke mindst fordi ensomhed er et udbredt problem blandt borgere, der modtager bostøtte. At bostøttemedarbejderen kommer på besøg kan således være en væsentlig del af indholdet i støtten, fordi det måske er det eneste andet menneske eller et af de få andre mennesker, som borgeren reelt har kontakt med. Spørgsmålet er derfor, om virtuel bostøtte på den måde utilsigtet kan komme til at bidrage til borgerens følelse af ensomhed, hvis webcamsamtalen alene fokuserer på den konkrete støtte.

### *Virtuel bostøtte stiller krav til borgerne*

Anvendelse af webcamsamtaler stiller krav til borgerne på flere måder, som bostøttebesøg ikke gør. For det første stiller det krav til borgeren om, at vedkommende kan være nærværende via webcam og ikke lader sig distrahere af ting, der foregår enten i det rum, hvor borgeren selv sidder, eller i det rum hvor medarbejderen sidder. At fastholde øjenkontakten kan også være en udfordring i den forbindelse, fordi kameraets placering gør det vanskeligt at se den anden og samtidig kigge ind i kameraet. For det andet stiller webcamsamtaler krav til borgeren om at kunne overskue teknik og eventuelle problemer i den forbindelse. Mange i denne målgruppe er i forvejen karakteriseret ved at have svært ved at overskue ting, og derfor kan det virke som et stort krav at stille til dem, at de skal kunne overskue at håndtere teknik for at få støtte. Endelig stiller virtuel bostøtte også krav til borgerne på den måde, at de selv skal have det rette udstyr, hvilket ikke alle borgere har. Dermed kan virtuel bostøtte risikere at blive et tilbud, der begrænser sig til teknisk veludstyrede borgere.

### *Flere livskvalitetsaspekter berøres*

Som beskrevet i de foregående afsnit har borgere, der har afprøvet virtuel bostøtte, oplevet flere af de aspekter, der er centrale i forståelsen af livskvalitet. Flere borgere oplever, at de bliver bedre til at overholde aftaler og opnår derigennem forbedrede relationer til familie og venner, flere borgere får modet til at komme mere ud og tør eksempelvis at tage på højskole og ferie – de får mulighed for at deltage i flere sociale aktiviteter og fornøjelser. Andre borgere nævner også, at de føler sig mere uafhængige – de er ikke afhængige af bostøtten i samme grad, idet de nu altid har muligheden for at ringe op via iPad, om de så er i Frankrig eller på højskoleophold, men også fordi de altid kan have hjælpen lige ved hånden gennem støtteapplikationerne til smartphones. Ligeledes kan applikationer til at huske medicin – hvad enten det er psykofarmaka eller somatisk medicin – påvirke borgerens velbefindende, hvis medicinen i højere grad tages stabilt. Borgerne beretter ligeledes om, at virtuel bostøtte gennem den øgede tryghed kan hjælpe personer med angst, og i det hele taget kan borgernes bekymringer i højere grad blive taget i opløbet gennem hyppigere kontakt med bostøtten. Virtuel bostøtte rummer således en del muligheder for at øge borgernes psykiske velbefindende. De øgede muligheder for selvbestemmelse i kontakten med bostøtten – fx ved at kunne slukke for samtalen og at kunne få støtte uden at lukke andre mennesker ind i sit hjem, hvis man ikke ønsker det – kan også bidrage til at øge borgernes livskvalitet. Det synes dermed, at virtuel bostøtte kan give borgerne mulighed for at udfolde sig og deltage i samfundet på mere lige fod med andre. Det kræver dog som nævnt en individuel vurdering for at afgøre, om den enkelte

borger profiterer af virtuel bostøtte, da nogle borgere også kan opleve øget utryghed og distance gennem samtaler over nettet.

## 5 Personalets arbejdsvilkår

I dette afsnit bliver der evalueret på, hvordan virtuel bostøtte fungerer som arbejdsredskab; hvordan virtuel bostøtte vurderes rent faglig af de medarbejdere og tovholdere, som har afprøvet det.

### 5.1 Nødvendige kompetencer hos medarbejderne?

Både medarbejdere, borgere og tovholdere er blevet spurgt om, hvilke nødvendige kompetencer, der skal være til stede hos medarbejderne for, at virtuel bostøtte virker bedst muligt; kræver virtuel bostøtte andre faglige kompetencer end de almindelige fysiske besøg?

Det korte svar er ifølge interviewpersonerne: Nej, det gør det ikke. De fleste adspurgte mener, at det kræver det samme af medarbejderne, og at det derfor er alle, som kan tilgå virtuel bostøtte. Enkelte fremhæver it-kompetencer som nødvendige. Her menes der generelle it-kompetencer på brugerniveau. I denne forbindelse er det også blevet påpeget, at de yngre medarbejdere måske lidt hurtigere får virtuel bostøtte integreret og hurtigere bliver trygge ved brugen af det, men at de ældre medarbejdere hurtigt kommer efter det. Interviewpersonerne mener, at alle medarbejderne har de påkrævede it-kompetencer i forvejen.

Det er også blevet fremhævet, at virtuel bostøtte kræver andre former for spørgsmål end de fysiske besøg. Medarbejderen skal kunne spørge mere dybdegående ind til borgeren, idet omgivelserne og flere af sanserne bliver koblet fra ved virtuel bostøtte. Men disse kompetencer har medarbejderne som regel i forvejen, mener interviewpersonerne. Det synes således ikke, at virtuel bostøtte kræver andre faglige kompetencer end de fysiske besøg, og det er derfor umiddelbart alle medarbejdere, som kan bruge virtuel bostøtte succesfuldt.

### 5.2 Webcam som supplement - ikke erstatning

Alle de medarbejdere, som er blevet spurgt, har sagt, at virtuel bostøtte er et fint værktøj at have med sig som bostøttemedarbejdere – især fordi det giver mulighed for at nå ud til nogle borgere, som ellers normalt ikke ville ønske at modtage bostøtte. Men det er for alle – også borgerne – vigtigt at pointere, at virtuel bostøtte ikke må stå alene. Det skal være et supplement til de fysiske besøg eller et værktøj, som kan bruges som indgangsvinkel til de isolerede borgere, der ikke ønsker at have en bostøtte i sit hjem. Dette er vurderet ud fra deres faglighed, men også ud fra deres medmenneskelige synspunkter. Dette bakkes ligeledes op af spørgeskemabesvarelsene. En medarbejder skriver bl.a. følgende:

*Jeg syntes, det er vigtigt at kombinere de forskellige bostøtte-former, da det nogle gange er godt at se brugeren i eget hjem. Andre gange er det fint via web eller mobil. Man får forskelligt ud af kontaktformerne. (Medarbejder)*

Der har været en del bekymring fra medarbejdernes side, når virtuel bostøtte er blevet præsenteret som et arbejdsredskab. En tovholder kalder bekymringerne for "det varme hjertes bekymring". Det handler især om, hvad det gør ved relationen til borgerne. Tovholderen fortæller, at flere af medarbejderne har været skeptiske: Nogle borgere har så

svært ved at komme ud af deres lejligheder, og nu skal vi til at isolere dem endnu mere? Alle tovholderne fremhæver, at det er vigtigt at få medarbejderne sat ordentligt ind i virtuel bostøtte og give plads til at italesætte de frustrationer og den skepsis, der kan være. En medarbejder, som selv er begejstret for virtuel bostøtte mener, at jo mere trygge og begejstrede medarbejderne er, jo mere trygge og begejstrede bliver borgerne. Det bliver derfor vigtigt at fremhæve over for de medarbejdere, der har disse bekymringer, at virtuel bostøtte er et supplement og ikke en erstatning. Samtlige medarbejdere, som allerede bruger virtuel bostøtte påpeger, at både for borgeren og i forbindelse med deres egen faglighed, er det vigtigt, at bostøttemedarbejderen stadig kommer ud: Virtuel bostøtte er ikke det samme som at komme ud til borgeren, men det kan give noget andet, både til borgeren og til medarbejderen.

*Jeg har været ude og snakke med medarbejdere i andre kommuner. De var virkelig fordomsfulde overfor, at de aldrig vil kunne give det samme - det med at sidde der personligt, det er bare noget helt andet. Jeg har meldt tilbage, at det har I fuldstændig ret i, for det er ikke det samme som, hvis vi sidder personligt over for hr. Petersen, men jo mere trygge vi er i det, jo mere trygge bliver borgerne også i det. Det behøver ikke være så farligt. Og relationen behøver ikke blive ringere af det. (Medarbejder)*

En tovholder forklarer, at der blandt medarbejderne i hans kommune er mange, som er enten positivt eller negativt indstillet i forhold til virtuel bostøtte. Det positive går på alle de muligheder, som virtuel bostøtte giver i forhold til forskellige borgere. Men de medarbejdere, som ikke er interesseret i at afprøve det eller i hvert fald har en del skepsis over for det, de synes, at det strider mod deres uddannelse. Gennem deres uddannelse har de lært, at nærvær med borgeren er det essentielle. Ved at give virtuel bostøtte frygter de, at det nærvær forsvinder og påvirker kvaliteten af bostøtten negativt.

Det er således vigtigt at huske på, at virtuel bostøtte umiddelbart ikke kan eller må stå alene. Men når det er sagt, så er der ifølge de medarbejdere, som bruger virtuel bostøtte, stadig mange positive aspekter i virtuel bostøtte som arbejdsredskab. Disse aspekter vil blive evalueret i de følgende afsnit.

### **5.3 Flexibilitet i arbejdstilrettelæggelsen gennem iPads og webcam**

En af de store forhåbninger med virtuel bostøtte var fleksibilitet – både for borgeren og for medarbejderen. Meningen var, at medarbejderne skulle være i stand til at give bostøtte via webcam eksempelvis på kontoret, i bilen eller derhjemme. Medarbejderne skulle spare transporttid og føle sig mere fleksible i deres arbejdsform. Men det har været meget forskelligt, hvorvidt medarbejderne har oplevet det. En stor del af det skyldes teknikken<sup>12</sup>. Flere medarbejdere påpeger dog i slutmålingen, at projektet har medført en mere fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet. Her nævnes bl.a. muligheden for at planlægge flere kortere aftaler, samt muligheden for at give aften- og weekendbostøtte, som noget af det, der gør arbejdet mere fleksibelt. Derudover fremhæver enkelte medarbejdere, at de ved brugen af virtuel bostøtte har sparet tid, der normalt bruges på transport til og fra borgere. Således oplever flere, at projektet har givet dem en mindre stresset hverdag.

---

<sup>12</sup> De tekniske udfordringer vil blive evalueret nærmere i afsnittet "Teknikken som altafgørende".

*I perioder har det været nemmere at lægge korte aftaler ind, hvis det var svært at finde et tidspunkt at mødes. Vi kunne også lægge lidt flere aftaler ind end normalt. (Medarbejder)*

*Det (den virtuelle bostøtte) har givet mig et ekstra redskab, vi sammen kunne anvende, det har givet os muligheden for at "mødes" mere fleksibelt. (Medarbejder)*

Det har været forskelligt, hvorvidt medarbejderne har givet virtuel bostøtte via stationær pc, bærbar pc eller iPad. Ud fra interviewene med medarbejderne er der ingen tvivl om deres favorit: Virtuel bostøtte over iPad eller anden form for tablet giver medarbejderen en frihed og fleksibilitet, som en bærbar pc og stationær pc på ingen måde kan give.

*Jeg kan kun anbefale iPad, fordi der har jeg simpelthen ikke haft problemer, og det er så skarpt både billede og i forhold til, når vi sidder og snakker, så bevæger vi os jo også, så for mig har det egentlig været meget tæt på at være lige som at sidde ved borgeren. (Medarbejder)*

*Jeg startede med at installere det på en stationær computer inde på kontoret, og det har vi haft meget tummel med: Billedet har enten været forsinket eller frossent, men så har jeg fået en iPad og efter, at jeg har fået den, så har det været så fint. (Medarbejder)*

IPads giver også mulighed for, at medarbejderen kan holde ind på en strækning i yderdistrikterne og give virtuel bostøtte til en borger, som bor langt derfra. Det giver medarbejderen en frihed. De medarbejdere, som bruger stationære pc'er eller bærbare pc'er, har oplevet problemer dels med, at kvaliteten af billedet og lyden via webcam ikke har været god nok og dels, at det fysiske rum bliver udfordrende. Mange af medarbejderne deler kontorer med flere kollegaer, hvilket kan give problemer, når de skal give virtuel bostøtte på en stationær eller bærbar. En medarbejder foreslog, at man stillede et rum eller en boks (ligesom toldere eksempelvis sidder i) til rådighed, så medarbejderne kunne booke dette rum efter behov og derved blive i stand til at give virtuel bostøtte uden at forstyrre kollegaerne på kontoret og uden, at borgeren skal blive bekymret for, hvem der overhører samtalen. En kommune har også indgået samarbejde med plejecentre i kommunen, så medarbejderne har mulighed for at holde ind ved et plejecenter og bruge lokaler, som er stillet til rådighed, samt deres fastnetforbindelse og så på den måde give virtuel bostøtte. Det sparer noget transporttid og sikrer, at bostøtten er alene, og at netforbindelsen er stabil. En kommune havde iPads uden trådløs netadgang. Det viste sig at være begrænsende for medarbejdernes fleksibilitet, da de var tvunget til at være på kontoret og opkoblet netforbindelse den vej igennem.

I forbindelse med fleksibilitet og muligheder efterlyser en borger, at man kan dele dokumenter på skærmen. Borgeren laver ugeskemaer med sin bostøtte, og i den forbindelse efterlyser hun deling af dokumenter via programmerne, som bliver brugt til bostøtte via webcam. Praktisk skulle det være sådan, at hun kunne uploade ugeskemaet i programmet, og så kunne både bostøtte og borger se skemaet og snakke derudfra. På denne måde kan bostøtte via webcam blive mere praktiskorienteret i hjælpen til borgeren.

Forhåbningen var også, at virtuel bostøtte ville være fleksibelt for borgerne, idet de altid kunne ringe via webcam til bostøtten. Både medarbejdere og borgere har dog erfaret, at virtuel bostøtte fungerer bedst, hvis der er aftalt faste tidspunkter for webcamsamtalerne. Det er ellers svært for medarbejderne at strukturere samtidig med, at faste tidspunkter

giver borgerne mere ro. Flexibiliteten for borgerne kommer mere til udtryk i, at de kan være andre steder end hjemme og stadig modtage bostøtte. Der er dog stadig en tryghed og fleksibilitet i, at borgerne har mulighed for at kontakte medarbejderne, hvis der opstår behov for det.

#### **5.4 Virtuel bostøtte muliggør støtte i flere situationer**

Interviewene med medarbejderne og tovholderne viser også, at virtuel bostøtte giver flere muligheder for en fleksibel organisering af støttetilbuddet. Som tidligere nævnt bliver virtuel bostøtte eksempelvis brugt til en borger, som er ved at udfase sin bostøtte. På denne måde vænner hun sig gradvist til ikke at få bostøtten på besøg. Både borger og medarbejder har været meget begejstrede for den mulighed.

En anden kommune har indført et klippekortsystem: Nogle borgere, som er flyttet fra bosted til egen bolig, har fået et klippekort, som giver dem mulighed for x-antal bostøttesamtaler via webcam. På denne her måde er forhåbningen, at flere borgere får trygheden til at flytte i egen bolig ved, at de har denne mulighed. Virtuel bostøtte kan således også bruges som redskab i en overgangsperiode.

Som tidligere nævnt er der også flere kommuner, der bruger virtuel bostøtte som tilgang til isolerede borgere. På denne måde kan virtuel bostøtte blive en indgangsvinkel. Der er mulighed for at skabe kontakt og relation til en gruppe borgere, som ellers ikke ville ønske bostøtte, da det kan være for invaderende eller grænseoverskridende for dem. Ved at skabe en kontakt til denne gruppe borgere kan man forhåbentlig med tiden få skabt så tryk en relation, at borgeren kan gå med til også at få besøg af bostøtten samtidig med, at der gradvist kan arbejdes med borgerens sociale angst eller angst for det ukendte. Virtuel bostøtte som indgangsvinkel kan ifølge tovholderne hjælpe borgere, der har svært ved relationer til andre mennesker, uden at det bliver for grænseoverskridende. Idet virtuel bostøtte ikke kræver transporttid kan bostøttesamtalen med fordel vare blot fem minutter i starten og så langsomt blive sat op alt efter borgerens behov, ønske og tryghed.

Som tidligere nævnt mener flere medarbejdere og tovholdere endvidere, at virtuel bostøtte er så fleksibel i sin anvendelighed, at man med fordel kan udvide målgruppen, så det også inkluderer eksempelvis borgere med udviklingshæmning og autisme.

En tovholder og medarbejder efterlyser mere sparring på tværs af kommunerne. Da bostøtte via webcam netop er så fleksibelt et redskab, mener hun, at man kan hente meget inspiration og perspektiver ved at mødes på tværs af kommunerne og sparre. Det har været meningen, at medarbejderne skulle mødes på tværs af kommunerne, men det var på tidspunktet for interviewene endnu ikke blevet arrangeret grundet tidspres i de forskellige kommuner.

#### **5.5 Mere konkret og intens bostøtte via webcam**

Interviewpersonerne er alle blevet spurgt om, hvorvidt bostøtte via webcam giver en anden form for bostøtte, end når man sidder fysisk over for hinanden. Især har der været fokus på, om der bliver talt anderledes og om andre emner.

Både medarbejdere og borgere påpeger, at den store forskel ligger i selve samtalen. De oplever, at de hurtigere når ind til kernen – selve støtten bliver mere intensiv og konkret i forhold til de fysiske besøg. Dette skyldes ifølge medarbejderne, at samtalen bliver det centrale, når det foregår over webcam. Man hjælper ikke borgeren med at tage en opvask eller sætte en kop kaffe over. Med bostøtte via webcam er samtalen det centrale element. Så længe borgeren ikke har brug for praktisk hjælp, så er det ifølge medarbejderne en fordel. Borgerne ser det også som en positiv gevinst ved virtuel bostøtte, men flere påpeger, at de lige skulle vænne sig til intensiteten i starten. En borger fortæller, at efter første samtale over webcam havde hun besluttet hovedpine, fordi samtalen havde været så koncentreret. En anden borger fortæller, hvor begejstret hun var første gang, fordi det blev så tydeligt og konkret, hvordan hun skulle håndtere sit problem. Ved de fysiske besøg bliver det ifølge borgeren lidt "det andet". Der er en del smalltalk og praktiske ting, som bliver omdrejningspunktet ved de fysiske besøg, hvorimod virtuel bostøtte bliver mere effektivt, som en medarbejder udtrykker det. Både borgere og medarbejdere mener dog, at jo mere tryk man bliver ved webcam'et, jo mere smalltalk kommer der ind over samtalen.

Borgerne mener, at de nogenlunde kan snakke om de samme emner og problematikker, uanset om bostøtten sidder overfor eller om det foregår over webcam. Flere af dem nævner, at de ikke har noget imod at græde over webcam, men at det nogle gange er mere beroligende at have bostøtten fysisk ved siden af sig. Medarbejderne mener samtidig, som nævnt tidligere, at de foretrækker at tale om de svære og sårbare emner, når de fysisk er i samme rum som borgeren. For dem handler det om kvaliteten af bostøtten og om at give den mellem menneskelige støtte, som bliver mere distanceret over webcam.

Denne intensitet i samtalen gør også, at samtalerne gennemsnitligt bliver kortere. Det varierer meget alt efter, hvordan borgeren har det, og hvor meget der er at snakke om, men generelt tyder det på, at den intensitet og den konkrete tilgang til samtalen gør, at borgeren hurtigere får den støtte, der er behov for. En borger fortæller, at hun føler, at hun mister noget i længden ved, at smalltalken og det praktiske ikke er så meget tilstede. Det er derfor vigtigt igen at pointere, at virtuel bostøtte ikke kan erstatte de fysiske besøg, men at kombinationen af de to kan være fordelagtig for mange borgere.

Intensiteten stiller også krav til medarbejdernes faglighed. De skal lige pludselig spørge meget mere ind og forholde sig til, at flere af deres sanser ikke er tilgængelige. En medarbejder mener, at hun bliver mere bevidst i sin faglige tænkning, men også generelt mere tydelig i sin faglighed.

*Jeg synes, det fungerer godt fagligt. Der, hvor det bliver tydeligst for mig, det er det med, at jeg kommer hurtigere ind til kernen. Det, at jeg spørger ind, det er mere målrettet, og det bliver også meget detaljeret – konkretiseret er måske et bedre ord. Jeg bliver meget bevidst i min tænkning. Jeg tror faktisk også, at jeg bliver mere tydelig rent fagligt.  
(Medarbejder)*

En tovholder fortæller, hvordan hun oplever, at man kommer et spadestik dybere ned i snakken, og at dette skyldes, at man er nødt til at finde nogle flere og anderledes spørgsmål, end når man sidder ude i boligen. Du kan ikke som sådan se borgerens lejlighed, og du har sværere ved at aflæse borgerens kropssprog. Dette udfordrer medarbejdernes forforståelser, og de bliver netop nødt til at spørge mere ind til borgeren, idet de ikke som



sådan kan lave antagelser ud fra, hvad de ser. På denne måde er der meget mere, som bliver italesat mellem borger og medarbejdere.

*Jeg tænker (...), at vi bliver udfordret på vores forforståelse af, hvordan borgeren har det alene i kraft af, at man træder ind i lejligheden. Den synes jeg er rigtig god at have med sig – at vi bliver nødt til at spørge noget mere i stedet for, at vi tror, at vi ved, hvordan de har det og glemmer at få spurgt. Der er mere, som bliver italesat. (Tovholder)*

## 5.6 Teknikken som altafgørende

Et af de emner, som har fyldt allermost i både spørgeskemabesvarelsene og for interviewpersonerne, er teknikken. Teknikken nævnes af både medarbejdere og borgere som en afgørende implementeringsfaktor for virtuel bostøtte. For nogle kommuner har problemerne været at få installeret programmet på borgernes computere, for andre har problemerne været med netforbindelsen, og for andre igen er problemerne opstået løbende. De tekniske problemer har desværre betydet, at nogle borgere ikke har kunnet afprøve den virtuelle bostøtte i afprøvningsperioden. Flere medarbejdere nævner i den forbindelse, at det vil kræve mere tid, før end den virtuelle bostøtte er implementeret ordentligt i kommunerne, på grund af de tekniske udfordringer. En medarbejder udtrykker det således ved slutmålingen:

*DET ER SÅ VIGTIGT, AT DET TEKNISKE VIRKER!!!! Altså, at netforbindelsen flyder. Det er også vigtigt, at man har et adskilt rum at afholde de virtuelle samtaler i, da man ellers bliver forstyrret af kollegaerne på kontoret. (Medarbejder)*

Det helt afgørende for, at virtuel bostøtte fungerer, er ifølge interviewpersonerne adgangen til it-support. Nogle kommuner sidder med frustrationerne over, at der ikke er lavet faste aftaler med it-afdelingerne, og at it-medarbejderne ikke er tilgængelige. It-support må ikke tage ud til borgerne i deres hjem, hvilket har givet problemer. Det har betydet, at det i mange tilfælde er den enkelte borgers bostøtte, som ender med at skulle give it-support. Mange af medarbejderne har ikke de nødvendige tekniske kompetencer til at kunne løse større it-problemer. Som medarbejderne selv påpeger, så har de it-kompetencer på brugerniveau. De kan nemt betjene programmet og løse de små udfordringer, men når det kommer til større tekniske problemer, så har de ikke de nødvendige kompetencer eller tiden til det.

En kommune har haft en medarbejder med kompetencer inden for teknologi. Denne medarbejder blev frigivet i timer til at kunne varetage nogle af de tekniske udfordringer, som de oplevede i forbindelse med projektet. Dette har betydet, at denne medarbejder har været i stand til at tage ud til den enkelte borger og få løst problemerne derude. En anden kommune har en borger ansat i flekstid i it-afdelingen. Denne borger er selv med til at afprøve virtuel bostøtte og er således godt inde i projektet. Dette har været en fordel, da denne borger har haft adgang til sparring omkring it-problemer gennem sine kolleger og har haft muligheden for at tage ud til borgerne for at hjælpe. Generelt kan det fra de kommuner anbefales at have en kontakt med tekniske kompetencer, som har mulighed for at tage ud til borgerne, da det ofte er der, problemerne opstår. En tovholder mener, at de tekniske problemer har påvirket udbyttet af projektet, idet flere borgere, som egentlig var

interesserede i virtuel bostøtte, ender med at sige nej, fordi de tekniske problemer er så frustrerende.

*Der har været borgere, hvor vi har været ude og skulle hjælpe, og borgernes pc kan jo indeholde alt – virus og firewall, og så kommer vi ud som menig bostøtte med pædagog- eller ergoterapeutuddannelse og skal hitte ud af, hvorfor det ikke virker. Når vi har været derude et par gange, så giver borgerne hurtigt op: "Det kan være lige meget så, jeg fortsætter bare med de fysiske besøg". (Medarbejder)*

Som tidligere nævnt er det også fordelagtigt at have en iPad eller tablet frem for stationær eller bærbar. Det påvirker ikke kun medarbejdernes fleksibilitet, men også kvaliteten af den bostøtte, der gives, idet billedet tilsyneladende hakker mere og lyden er mere ustabil og forsinket på bærbar eller stationær pc. Det optimale bliver, ifølge medarbejderne og tovholderne, iPad eller anden tablet med trådløs netadgang.

En tovholder mener, at det ville have været optimalt, hvis man havde en platform, som var godkendt af datatilsynet, og hvor man vidste, at det virkede 100 %, så der ikke skulle bruges tid på 'nørkleri' og teknik, som han udtrykker det. Han påpeger, at det ville være rart, hvis man koblede en iPad på både medarbejder og borger, hvor programmet allerede var installeret og klar til brug.

En anden tovholder mener, at det ville have været fordelagtigt, hvis kravene til den enkelte computer og internetforbindelse var blevet mere præciseret inden projektets start, da det ville kunne have sparet en del tekniske problemer.

De fleste interviewpersoner foreslår også, at virtuel bostøtte skal foregå over Skype. Skype er et program, som mange danskere bruger i forvejen, og det er lettilgængeligt. Flere mener, at mange af de tekniske problemer kunne være undgået via Skype. Dette bakkes op af medarbejdernes besvarelser ved slutmålingen. Medarbejderne giver her udtryk for, at flere borgere vil føle sig mere trygge ved at anvende Skype, da de har erfaring med at kommunikere via dette program. Grunden til, at Skype ikke er blevet brugt i forbindelse med virtuel bostøtte, er, at datatilsynet ikke godkender Skype til brug for offentlige myndigheders kommunikation med borgere. To af medarbejdernes besvarelser er gengivet i det følgende:

*Ville ønske, at vi kunne bruge Skype, da flere borgere er trygge ved det program og bruger det i forvejen. (Medarbejder)*

*Borgeren har gentagne gange efterspurgt, om vi ikke bare kan bruge Skype, da han ved, at det fungerer. Borgeren er ligeglad med, at det ikke er en godkendt sikker forbindelse, da det er vigtigere for borgeren, at forbindelsen virker. (Medarbejder)*

I flere kommuner har det været nødvendigt at lave spilleregler med borgerne i tilfælde af, at teknikken ikke virker. Spillereglerne skal forstås som retningslinjer for, hvordan man håndterer, hvis man ikke kan få fat på hinanden via webcam, eller hvis forbindelsen ryger. Medarbejderne mener, at disse spilleregler er nødvendige for at sikre, at borgeren ikke

bliver fortvivlet. Det er sårbare mennesker, som sidder på den anden side af skærmen, så det er vigtigt, at der bliver taget ordentlig hånd om dem. Flere medarbejdere har også valgt i opstarten, at både medarbejder og borger har mobil ved siden af sig, så hvis forbindelsen pludselig ikke virker, så kan de altid for fat i hinanden og enten afslutte samtalen den vej igennem eller aftale, hvad de ellers skal gøre. Det har været trygt for borgeren, for det giver en forudsigelighed. Det handler om, at det skal være etisk forsvarligt over for borgeren. Andre bruger også chatfunktionen, som er en del af programmet. Chatfunktionen er især blevet brugt, når enten lyd eller billede forsvinder eller hakker.

De tekniske problemer har i flere kommuner haft den uventede effekt, at borgerne er blevet til eksperterne. En tovholder fortæller, hvordan mange af medarbejderne har oplevet et rolleskifte – at de i forhold til borgerne altid har været dem, som vidste bedst, men så kom der it-mæssige udfordringer ind i relationen, og nu var det pludselig borgerne der måtte hjælpe medarbejderne. Det har været en uventet men samtidig meget positiv sidegevinst ifølge tovholderen. Han anbefaler, at det er noget, som bliver dyrket noget mere rent pædagogisk.

## 5.7 Organisatoriske forudsætninger

Medarbejdere og tovholderne er blevet spurgt om de organisatoriske forudsætninger i forbindelse med projektet: Hvad skal der være til stede organisatorisk for, at virtuel bostøtte fungerer? Hvilke overvejelser skal der gøres organisatorisk i forbindelse med virtuel bostøtte? Det er disse perspektiver, som bliver belyst i det følgende afsnit.

En tovholder fremhæver, at ledelsen og organisationen generelt fra start af skal være opmærksomme på, hvad sådan et projekt her indeholder og kræver. Uddybende forklarer han, at det er altafgørende, at der laves aftaler med it-support – gerne skriftligt, så alle parter er sikre på samarbejdets indhold. Han nævner endvidere tid. Der skal sættes tid af til projektet. Der er nogle medarbejdere, som nødvendigvis må frigives i timer især i starten for at få virtuel bostøtte ordentlig integreret. Han påpeger, at det ikke nytter noget at sætte et projekt i gang, hvis man ikke er villig til at bruge den tid og energi, som det kræver.

Flere af kommunerne oplever, at de er i gang med mange projekter på én gang, og derfor er der stor risiko for, at det ene projekt lidt drukner i mængden af alle de andre. Det betyder, at medarbejderne kan opleve det som uoverskueligt, når endnu et projekt bliver præsenteret. Man risikerer derfor, at projektet falder til jorden, inden det kommer ordentlig i gang. Dette bør der også være ledelsesmæssig opmærksomhed på ifølge medarbejderne. Ledelsesopbakning er således en vigtig faktor for implementeringen af virtuel bostøtte. Dette understøttes også af slutmålingen, hvor en af medarbejderne skrev følgende:

*Det er vigtigt, man har for øje, at det er bostøtten, der motiverer for det virtuelle samarbejde. Jeg tænker, det er vigtigt, at organisationen bakker op om projektet, ellers kan det være svært at se fidusen i det virtuelle. (Medarbejder)*

Medarbejderne efterlyser ligeledes, at de bliver inddraget i beslutningsprocesserne fra start af, så de ikke føler, at de bliver påtvunget et projekt. De efterspørger også, at der foretages en prioritering af projekter fra ledelsens side af, så medarbejderne ved, hvor de

skal lægge deres energi. Endvidere fremhæver medarbejderne, at der skal gøres plads til og bruges tid på, at medarbejderne kan italesætte den skepsis, utryghed og frustration, som de kan have omkring projektet.

Endvidere bliver det fremhævet, at man skal være opmærksom på de fysiske rammer og deres begrænsninger. Hvis der er flere medarbejdere, der deler kontor og alle giver virtuel bostøtte flere gange om ugen, hvordan skal det praktisk kunne lade sig gøre, uden at man forstyrrer hinanden, og uden at borgeren frygter, at fremmede overhører samtalen? Der skal tages nogle organisatoriske beslutninger om, hvordan virtuel bostøtte skal fungere på det rent praktiske niveau.

Samtidig efterlyser en borger også, at man fra projektet og organisationens side gør mere ud af at introducere virtuel bostøtte til borgerne. Borgeren foreslår nogle introduktionsforløb, hvor borgerne får mulighed for at se projektet i praksis, så de kan få enten af- eller bekræftet nogle forbehold og usikkerheder.

Der er enighed om, at der er nogle praktiske elementer, som skal overvejes rent organisatorisk i forbindelse med borgerne og i forhold til den fremtidige anvendelse af virtuel bostøtte: Hvad gør man, hvis en borger gerne vil have virtuel bostøtte, men ikke selv har it-udstyr eller internetadgang i hjemmet? Kan denne borger så ikke modtage virtuel bostøtte? Skal man visiteres til virtuel bostøtte i kommunen – og i så fald, hvem er berettiget, og hvem er ikke? Og hvad sker der, hvis en borger, som modtager virtuel bostøtte, flytter fra en kommune til en anden – følger den virtuelle bostøtte med, eller skal borgeren igen visiteres til det? Og i så fald, skal der så indføres et klippekortsystem, så borgeren kan få støtte x-antal gange, indtil han/hun bliver visiteret i den nye kommune? Hvornår skal borgerne præsenteres for tilbuddet om virtuel bostøtte og af hvem? Skal det fx foregå allerede ved borgerens første samtale med sagsbehandleren?

Dette er nogle af de spørgsmål, som tovholderne og medarbejderne fremhæver. Der er ifølge dem en del beslutninger, som den enkelte organisation skal forholde sig til i kølvandet på indførelsen af virtuel bostøtte. Medarbejderne og tovholderne efterlyser generelt en handleplan fra ledelsen og organisationen om, hvordan virtuel bostøtte skal håndteres og bruges i fremtiden på den enkelte arbejdsplads.

## **5.8 Praktiske udfordringer ved natdækning via webcam**

Der er som tidligere nævnt to kommuner, der har afprøvet natdækning via webcam. Den ene kommune havde fem borgere med, den anden havde en enkelt. Man skal være visiteret til natdækning, og der er derfor kun en begrænset målgruppe til natdækning via webcam. Natdækning via webcam er foregået ved, at udeboende borgere har haft mulighed for at ringe via webcam til vågne nattevagter på bosteder. Dette har givet nogle praktiske udfordringer især for den ene kommune, hvor der kun har været en enkelt nattevagt, som er sat ind i natdækning via webcam. Dette har betydet, at borgeren kun kunne ringe, når den pågældende medarbejder var på arbejde.

*Det var et problem, at der kun var en [nattevagt], som havde haft det. Jeg vil helst snakke med dem om natten, hvor man kan se dem. Men da det så kom op at køre, så var der kun en som havde tilgang til det, og hun var der ikke hver nat, så det er derfor, at det ikke har virket helt optimalt. (Borger)*

Tekniske problemer kombineret med, at der kun har været en enkelt nattevagt tilgængelig for webcamsamtalerne har gjort, at natdækning aldrig rigtig er kommet op at køre i denne kommune. Den pågældende nattevagt har endvidere været i tvivl om sin prioritering: Har nattevagten lov til at sætte en borger, som bor på bostedet, og som er visiteret til døgndækning, på standby, hvis en bruger uden for bostedet ringer ind via webcam?

Tekniske problemer er desuden særligt udfordrende for nattevagter, fordi der ikke er mulighed for it-support om natten.

Ifølge nattevagten stiller virtuel natdækning krav til de borgere, som ringer ind via webcam. Hun mener, at det kræver et rimelig højt funktionsniveau at kunne bruge virtuel natdækning, når man har det svært. Det kræver, at man er vant til at sidde foran en computer og tryk ved at have kamera på. Det kræver, at borgeren har overskud til i en svær situation at skulle tænde for computer og forholde sig til alt det tekniske. Nattevagten mener, at der er en del borgere, som vil være i stand til at snakke i telefon, men ikke vil være i stand til at bruge webcam i forbindelse med natdækning. Hun henviser endvidere til, at hendes prioritering må være de borgere, som er visiteret til døgndækning og bor på bostedet. Det er derfor vigtigt, at den borger, som ringer udefra, ikke har et akut behov - borgeren skal kunne tåle at vente, hvis nattevagten er optaget af borgerne på botilbuddet. Det betyder, at borgeren skal henvende sig, før det bliver helt akut. Det kræver meget af den enkelte borger at kunne vurdere det og ifølge nattevagten er det mere, end de fleste sårbare borgere, som er visiteret til natdækning, kan.

Nattevagten stiller også spørgsmål ved billedets virkning via webcam. For hende gør det ikke den store forskel, om der er billede på eller ej. For hende afhænger hjælpen ikke af billedet. Dette er borgeren ikke enig i. For borgeren gør det en stor forskel især, fordi hun synes, at billedet er tryghedsskabende.

*Det er, fordi jeg tænker, at det at kunne hjælpe et andet menneske, det handler ikke om at kunne se hinanden eller ej, men brugeren kan jo godt se anderledes på det. Det gjorde [min borger] jo. (Medarbejder)*

Når det kommer til natdækning via webcam, rejser den pågældende nattevagt også spørgsmålet om, hvorvidt behovet er der. For hende har borgerne ikke stået i kø til at afprøve natdækning via webcam.

*Sådan som jeg er vidne til, at det hænger sammen nu, der har jeg lidt svært ved at se, om behovet egentlig er der. De står jo ikke i kø. Meningen er jo, at det skal hjælpe nogle mennesker, som har behov for det. Jeg tror bestemt, at der er mennesker, som har behov for det, men det er ikke sikkert, at de lige er her. (Medarbejder)*

I den anden kommune, hvor de også har afprøvet natdækning via webcam, oplever de det anderledes. For tovholderen i den kommune har natdækning via webcam åbnet op for nye muligheder og ifølge ham, er der ikke noget dårligt at sige – det er bare at komme ”ud over stepperne” med det her, og det kan kun gå for langsomt, som han siger. Den store forskel mellem de to kommuner synes at være den ledelsesmæssige opbakning, klarhed omkring strukturen og antallet af nattevagter, som kan tilgå webcamsamtalerne. Dette viser

nødvendigheden i, at der bliver taget hånd om de praktiske udfordringer, og at der bliver lavet konkrete retningslinjer for anvendelsen af virtuel natdækning.

## 5.9 Delkonklusion

I dette afsnit bliver der opsummeret ud fra evalueringsspørgsmålene, som forholder sig til personalets arbejdsvilkår gennem virtuel bostøtte:

- *Kan anvendelsen af ny teknologi give bedre arbejdsvilkår for personalet?*
- *På hvilken måde ændrer teknologien arbejdsvilkår for personalet?*

### *Større fleksibilitet i arbejdstilrettelæggelsen*

Ifølge medarbejderne er den helt store fordel ved virtuel bostøtte fleksibiliteten. Flexibiliteten bliver især tydelig, hvis medarbejderne har iPads eller anden form for tablet med trådløs netadgang. Det giver medarbejderen mulighed for at give bostøtte i bilen eller andre steder, da medarbejderen ikke behøver tage hjem til den enkelte borger eller at foretage virtuel bostøtte fra sit kontor. Samtidig kan medarbejderne gennem virtuel bostøtte undgå spildtid ved de borgere, som enten aflyser, ikke lukker op eller ikke er hjemme, når medarbejderen kommer forbi. Medarbejderne kan også gennem virtuel bostøtte få mere kontinuerlig kontakt til de borgere, som normalt aflyser eller ikke lukker op.

### *Mulighed for at skrue op og ned for intensitet og hyppighed alt efter borgerens behov*

Medarbejderne fremhæver også, at virtuel bostøtte giver mulighed for at differentiere støtten på en anden måde og skrue op og ned for hyppigheden af kontakt, alt efter hvad den enkelte borger har behov for på et givent tidspunkt. Det giver ligeledes en ekstra fleksibilitet for bostøttemedarbejderne, at de kan veksle mellem flere relationsformer, alt efter hvad der synes at fungere bedst i forskellige situationer. Således viser projektet, at det i nogle situationer kan være en fordel at gennemføre en samtale via webcam, fordi samtalen bliver mere fokuseret. Desuden gør webcamsamtaler det muligt at yde støtte til grupper af borgere, som det tidligere har været vanskeligt at få lov at støtte. Flere kommuner bruger således virtuel bostøtte som indgangsvinkel til isolerede borgere. Ligeledes giver de virtuelle redskaber mulighed for at slippe borgerne gradvist, når de skal udsluses – fx gennem en klippekortsordning hvor borgeren får mulighed for et vist antal bostøttesamtaler. Virtuel bostøtte er altså med til at give medarbejderne flere strenge at spille på i arbejdet med borgerne, og de har dermed bedre mulighed for at tilpasse støtten til borgerens behov.

### *Mindre transport kan give mindre stress*

Det lader endvidere til, at mindre transporttid i sig selv kan bidrage til en mindre stresset hverdag for nogle medarbejdere. Samtidig giver virtuel bostøtte mulighed for, at fysiske aftaler kan omlægges til virtuelle aftaler, hvis bostøttemedarbejderens dagsprogram pludselig ikke kan hænge sammen på grund af en akut situation. På den måde kan virtuel bostøtte også bidrage til at give medarbejderen en ro i sit arbejde, fordi vedkommende har mulighed for at støtte borgeren, uanset om det er muligt at nå hen til borgerens bopæl. Det skal dog understreges, at evalueringen ikke viser et entydigt billede af, om virtuel bostøtte har givet sig udslag i mindre transporttid. Det beskrives under afsnittet om ressourceforbrug.

### *Det kan være vanskeligere at skabe nærvær via webcam*

Både medarbejdere og borgere har fortalt, at webcamsamtalen kan opleves mere distanceret end samtalen ved et besøg. Det betyder, at bostøttemedarbejderen kan få vanskeligere ved at skabe nærvær i relationen til borgeren via webcam – især hvis støtten kun eller for det meste foregår via webcam. På den måde kan virtuel bostøtte gøre bostøttemedarbejdernes arbejde vanskeligere. Det skal dog understreges, at det ikke er alle borgere og medarbejdere, der har oplevet en distance i samtalerne via webcam, hvilket tyder på, at det er lykkedes for nogle medarbejdere at skabe nærvær udover besøgene.

### *Borgeren kan være sværere at aflæse via webcam*

Et andet forhold, der udfordrer bostøttemedarbejdernes arbejdsvilkår ved samtaler via webcam, er, at borgeren nemmere kan sætte en facade op over for medarbejderen. Via webcam kan medarbejderen ikke bruge alle sine sanser og kan fx ikke se borgerens kropssprog uden for billedet, ligesom det kan være vanskeligt at opretholde øjenkontakt ved webcamsamtaler. Sidstnævnte skyldes kameraets placering, som gør det svært både at se samtalepartneren og kigge ind i kameraet på én gang. Derfor kræver webcamsamtaler, at der på forhånd er etableret en god relation mellem borger og medarbejder, så medarbejderen kan aflæse borgeren korrekt, og så borgeren ikke forsøger at sætte en facade op for medarbejderen. Samtidig stiller samtaler via webcam krav til, at medarbejderen i højere grad kan spørge ind til, hvordan borgeren har det, så det, der ikke kan aflæses via billedet, italesættes i samtalen. Dette kan dog også være en positiv oplevelse, fortæller flere medarbejdere, fordi det kan udfordre medarbejderens forforståelse af borgeren.

### *Tekniske og logistiske problemer frustrerer og udfordrer brugen af virtuel bostøtte*

De helt store udfordringer med virtuel bostøtte omhandler teknikken – både problemer med opsætning af udstyr og svigtende netforbindelser. Dette har givet medarbejderne frustrationer i arbejdet og påvirket relationen til borgeren på den måde, at tiden til bostøtte også er blevet brugt til andre ting end borgerens egne problemer. Derfor fremhæver medarbejderne og tovholderne gang på gang, hvor vigtigt det er at have en aftale på plads med it-support – også i forhold til natdækning, som typisk foregår i timerne uden for åbningstiderne i en hotline. Derudover peger medarbejderne på flere organisatoriske forhold, som skal være på plads, hvis man ønsker at igangsætte brug af virtuel bostøtte – fx etablering af enerum, som bostøttemedarbejderne kan foretage webcamsamtaler i, når de opholder sig på kontoret. Det er således nødvendigt at klargøre organisationen til at gå ind i opgaven, hvis man ønsker at anvende virtuel bostøtte – og hvis virtuel bostøtte skal kunne give bedre arbejdsvilkår for medarbejderne. Der er altså en del udfordringer og barrierer, som det er nødvendigt at forholde sig til for at sikre, at virtuel bostøtte kan implementeres med succes.

### *Indførelse af virtuel bostøtte kan skabe utryghed om arbejdssituation*

Evalueringen viser, at opstart af et projekt som dette kan skabe utryghed blandt medarbejderne. Utrygheden kan både skyldes frygt for, at de virtuelle redskaber vil betyde fremtidige fyringer af medarbejdere, og usikkerhed i forhold til, om den enkelte medarbejder kan finde ud af at anvende de virtuelle redskaber – eller overhovedet bryder sig om det. På denne vis har Projekt Virtuel Bostøtte haft en indvirkning på medarbejdernes arbejdssituation.

## 6 Ressourceforbrug

I det følgende afsnit vil der blive belyst, hvorvidt virtuel bostøtte har været ressourcebesparende og i så fald, hvilke muligheder det åbner op for.

### 6.1 Forventningerne til webcam og applikationer som tidsbesparende redskaber

En af forventningerne til virtuel bostøtte var, at det ville give kommunerne mulighed for at udnytte ressourcerne bedre og dermed være besparende for kommunerne. Det var især mindre transporttid, som var i fokus. Hvorvidt virtuel bostøtte har været besparende er meget forskelligt fra kommune til kommune. De fleste kommuner har på tidspunktet for interviewene (ultimo foråret 2014) endnu ikke oplevet det besparende element, men alle giver udtryk for, at det ser ud til at komme med tiden. Lige nu er der flere kommuner, som har brugt ekstra ressourcer både tidsmæssigt og økonomisk. Dette skyldes især de tekniske udfordringer, som har været tidskrævende, men også, at flere medarbejdere og enkelte borgere har fået iPads for bedre at kunne give og modtage virtuel bostøtte via webcam. Samtidig får flere af borgerne lige nu virtuel bostøtte som ekstra tilbud udover den bostøtte, som de er visiterede til. Dette bliver også ekstra tidskrævende for medarbejderne. Det er fremadrettet ikke meningen, at borgerne, som får virtuel bostøtte, skal have hverken mere eller mindre bostøtte i forhold til, hvad de er visiteret til. Den visiterede mængde bostøtte kan i stedet fordeles ud på forskellige dage og gennem forskellige tilgange og redskaber, så det bliver mere fleksibelt for borgeren og i endnu højere grad tilpasset borgerens behov.

Flere af medarbejderne tilkendegiver i interviewene, at de oplever en større fleksibilitet med virtuel bostøtte, og der hvor det tekniske efterhånden er på plads, begynder de også at mærke, at transporttiden er blevet meget mindre. Det peger altså på, at denne måde at arbejde på ved hjælp af teknologiske redskaber på sigt kan spare tid.

Flere medarbejdere har givet udtryk for, at en del af modstanden fra deres kolleger, som endnu ikke bruger virtuel bostøtte, netop handler om det besparende perspektiv. Mange er bange for, at den tid man sparer ved eksempelvis ikke længere at skulle køre så meget ud til borgerne betyder fyringer. Tovholderne forklarer, at dette ikke er aktuelt. For dem er udgangspunktet, at man gennem virtuel bostøtte kan få fat i flere borgere, og at det er dem, som den resterende tid skal bruges på. De nye borgere, som den sparede tid kan bruges på, kan fx være de isolerede borgere, der har vanskeligt ved social kontakt, som tidligere enten slet ikke var tilknyttet en bostøttemedarbejder, eller som ofte ville aflyse eller ikke åbne op, når medarbejderen kom som aftalt. Hensigten er altså at give bostøtte til flere borgere inden for samme mængde tid. Det handler således ikke om at reducere i antallet af medarbejdere, men om at udnytte medarbejdernes arbejdstid til mest mulig borgerkontakt.

*Det er vores udgangspunkt, at vi får flere borgere på den samme bostøtte – det er der vores besparelse ligger; ikke i reducere af medarbejdere, men gennem flere borgere til samme medarbejder. (Tovholder)*



## 6.2 Opgørelse af medarbejdernes registreringer i projektet

Både ved baseline og slutmålingen skulle bostøttemedarbejderne angive, hvor mange timer de havde brugt på brugerkontakt, her opdelt i fysisk og ikke-fysisk tilstedeværelse. De skulle ligeledes angive, hvor mange timer de havde brugt på transport i forbindelse med bostøtte besøg. Endvidere skulle de angive antallet af bostøtte-aftaler, samt antallet af aflyste aftaler og forgæves besøg hos brugeren. I tabel 12 fremgår gennemsnittet for alle medarbejdernes registreringer ved både baseline og slutmålingen. Gennemsnittet er udregnet pr. bruger.

**Tabel 12. Gennemsnit af bostøttemedarbejdernes registreringer ved baseline og slutmåling (opgjort pr. bruger)<sup>13</sup> (n= antal bostøttemedarbejdere)**

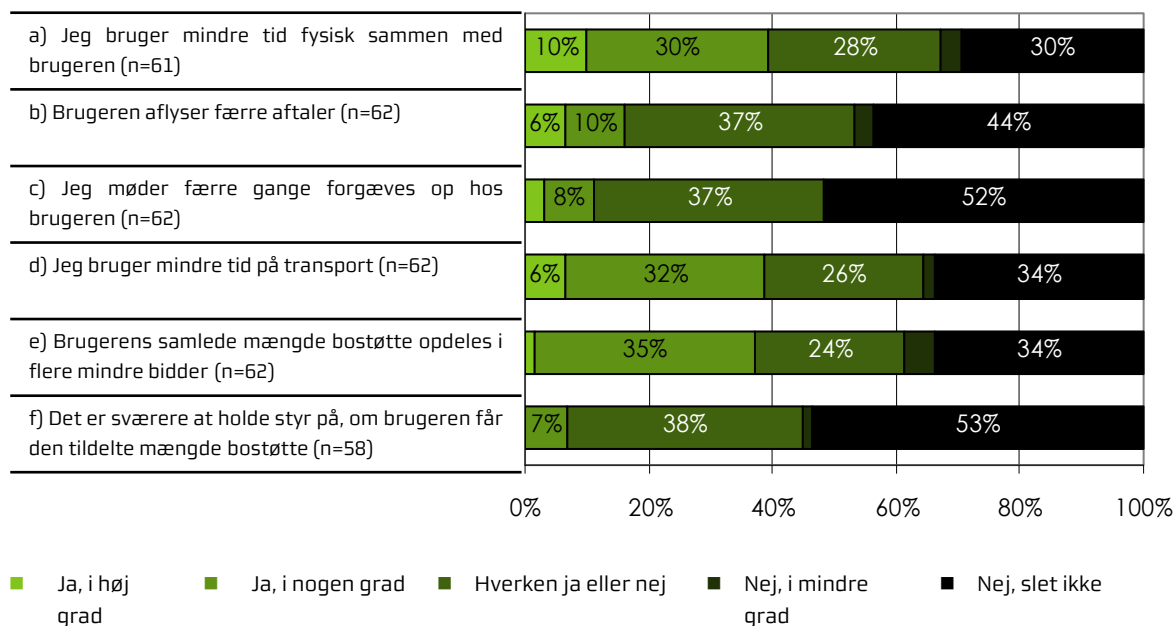
	Baseline	Slutmåling
Det gennemsnitlige antal timer brugt på direkte kontakt med brugeren i registreringsperioden	2,8 timer (n=78)	1,1 timer (n=42)
Det gennemsnitlige antal timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren i registreringsperioden	1,0 timer (n=78)	0,3 timer (n=42)
Det gennemsnitlige antal timer brugt på transport i forbindelse med bostøtte-besøg ved brugeren i registreringsperioden	1,1 timer (n=78)	0,3 timer (n=42)
Det gennemsnitlige antal bostøtte-aftaler brugt i alt pr. bruger i registreringsperioden	2,6 aftaler (n=78)	1,2 aftaler (n=42)
Det gennemsnitlige antal aflyste bostøtte-aftaler pr. bruger i registreringsperioden	0,3 aftaler (n=78)	0,1 aftaler (n=42)
Det gennemsnitlige antal forgæves fremmøder hos brugeren i registreringsperioden	0,1 fremmøder (n=78)	0,0 fremmøder (n=43)

Ved slutmålingen skulle personalet udover registreringsspørgsmålene også svare på, om de oplevede en forandring i forhold til seks udvalgte parametre, efter at de var begyndt at anvende virtuel bostøtte: Henholdsvis den fysiske tid med brugeren, aflysninger af aftaler, forgæves fremmøder hos brugeren, tid brugt på transport, opdelingen af bostøtten, samt hvorvidt det er blevet sværere at holde styr på, om brugeren får den tildelte mængde af bostøtte. Personalets besvarelser fremgår i figur 19 og vil blive uddybet i den efterfølgende analyse.

---

<sup>13</sup> Antallet af brugere i projektet pr. bostøttemedarbejder er meget forskelligt. Således spænder feltet fra en til elleve borgere pr. bostøtte. Resultaterne angives derfor pr. borger og ikke pr. bostøttemedarbejder.

**Figur 19. Har du oplevet følgende forandringer, EFTER du er begyndt at anvende virtuel bostøtte? (n= antal brugere, der er besvaret for<sup>14</sup>)**



### 6.3 Transporttid og forgæves fremmøde

Det var forventningen, at virtuel bostøtte ville kunne mindske tiden brugt på transport ved bostøttebesøg, særligt i landkommunerne, hvor befolkningen er spredt geografisk. I tabel 12 fremgår det, at personalet under den første registreringsperiode brugte 1,1 timer i gennemsnit på transport pr. bruger. Ved slutmålingen er det gennemsnitlige timeantal pr. bruger faldet til 0,3 timer, hvilket er en tydelig forbedring.

Der er dog interne forskelle i de enkelte kommuner. Af tabel 13 fremgår det, at personalet i både Randers og Aarhus Kommune bruger mere tid på transport efter indførelsen af virtuel bostøtte. Særligt Aarhus Kommune oplever en markant stigning i transporttiden fra 0,6 timer i gennemsnit pr. borger ved baseline til 3,9 timer ved slutmålingen. Dette skyldes særligt én besvarelse, hvor forbruget af transporttid er betydeligt højere end de andre besvarelser fra Aarhus Kommune. Denne besvarelse ser således ud til at udgøre et helt særligt tilfælde, og derfor er der også foretaget en udregning uden at inkludere denne besvarelse, hvorved det gennemsnitlige antal timer brugt på transport ved slutmålingen i stedet være 0,5 timer pr. borger i Aarhus Kommune. Det ser således ud til, at Aarhus Kommune generelt ligeledes har oplevet et lille fald i tiden brugt på transport ved bostøtteaftaler, hvilket fremgår af tabel 14.

<sup>14</sup> Vi har i denne måling valgt at udelade besvarelsen "ved ikke", hvorfor antallet af brugere, der er besvaret for, varierer fra spørgsmål til spørgsmål.

**Tabel 13. Det gennemsnitlige antal timer brugt på transport i forbindelse med bostøtte-besøg hos brugeren (n= antal bostøttemedarbejdere)**

<b>Antal timer brugt på transport</b>		
	<b>Baseline</b>	<b>Slutmåling</b>
<b>Favrskov</b>	2,7 (n=7)	-
<b>Randers</b>	0,5 (n=20)	1,0 (n=6)
<b>Viborg</b>	0,6 (n=12)	0,5 (n=11)
<b>Aarhus</b>	0,6 (n=39)	3,9 (n=22)

**Tabel 14. Det gennemsnitlige antal timer brugt på transport i forbindelse med bostøtte-besøg hos brugeren uden Aarhus-outlier (n= antal bostøttemedarbejdere)**

<b>Antal timer brugt på transport</b>		
	<b>Baseline</b>	<b>Slutmåling</b>
<b>Favrskov</b>	2,7 (n=7)	-
<b>Randers</b>	0,5 (n=20)	1,0 (n=6)
<b>Viborg</b>	0,6 (n=12)	0,5 (n=11)
<b>Aarhus</b>	0,6 (n=39)	0,5 (n=21)

Ved slutmålingen blev personalet også bedt om at vurdere, om de efter indførelsen af virtuel bostøtte oplevede, at de brugte mindre tid på transport end tidligere (vist i figur 19). Hertil svarede i alt 38 % af personalet, at de enten i høj eller nogen grad oplever, at de bruger mindre tid på transport efter indførelsen af virtuel bostøtte. 34 % af personalet svarede derimod, at de slet ikke kan mærke en forandring i forhold til transporttiden.

Det var forventningen, at der efter indførelsen af virtuel bostøtte ville bruges færre ressourcer på forgæves fremmøder hos brugerne. I begge registreringsperioder har antallet af forgæves fremmøder været meget lavt. I tabel 12 fremgår det, at det gennemsnitlige antal af forgæves fremmøder pr. bruger ved baseline og slutmålingen var henholdsvis 0,1 og 0. Der er således et marginalt fald i antallet af forgæves fremmøder. Kigger vi på de enkelte besvarelser er der ved slutmålingen én medarbejder, der har oplevet at møde op hos en bruger forgæves, hvorimod syv medarbejdere oplevede dette ved baseline.

Personalet blev ved slutmålingen ligeledes bedt om at vurdere, om de efter indførelsen af virtuel bostøtte oplevede at møde færre gange forgæves op hos brugeren (vist i figur 19). Hertil svarede 11 % af personalet, at de enten i høj eller i nogen grad oplevede at møde færre gange forgæves op hos brugeren. Derimod svarede 52 %, at de slet ikke oplevede nogen forandring. Dette kan hænge sammen med, at antallet af forgæves fremmøder hos

brugeren var meget lavt inden indførelsen af virtuel bostøtte, hvorfor den forventede effekt ikke mærkes.

#### 6.4 Mindre tid bruges på traditionelle besøg

Brugerkontakten opdelt i fysisk og virtuel tid blev målt både før og efter afprøvningen af virtuel bostøtte. I tabel 12 kan vi se, at der er sket et fald i antallet af timer brugt på direkte kontakt med brugeren (her forstået som, at man er i samme rum). Ved baseline var det gennemsnitlige antal af timer 2,8 timer pr. bruger. Ved slutmålingen er dette faldet til 1,1 timer pr. bruger. Dette stemmer overens med personalets oplevelse af, at de bruger mindre tid fysisk sammen med brugeren efter indførelsen af virtuel bostøtte. Således oplever samlet set 40 % af bostøttemedarbejderne, at de enten i høj eller i nogen grad bruger mindre tid fysisk sammen med brugeren, efter de er begyndt at anvende virtuel bostøtte (fremgår af figur 19).

Forventningen var, at noget af den direkte borgerkontakt, hvor bostøttemedarbejderen er fysisk tilstede hos brugeren, under projektet blev erstattet af den virtuelle kontakt med brugeren. Man forventede således, at der ville ske en stigning i antallet af timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren. I tabel 12 fremgår det derimod, at der er sket et fald i antallet af timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren. Ved baseline brugte personalet i gennemsnit 1 time på ikke-fysisk kontakt pr. bruger. Den ikke-fysiske kontakt dækker her over kontakt via telefonsamtaler og sms. Ved slutmålingen derimod brugte medarbejderne 0,3 timer i gennemsnit på ikke-fysisk kontakt med brugeren, der her dækker over både sms og telefon kontakt, samt kontakt over webcam, chat o. lign. Dette er dog ikke gennemgående for de enkelte kommuner, hvilket fremgår af tabel 15.

**Tabel 15. Det gennemsnitlige antal timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren i registreringsperioden – opgjort pr. bruger (n= antal bostøttemedarbejdere)**

Antal timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren		
	Baseline (sms og telefonsamtaler)	Slutmåling (sms, telefonsamtaler, webcam, chat o. lign)
Favrskov	0,2 (n=7)	-
Randers	0,6 (n=20)	0,6 (n=6)
Viborg	1,8 (n=12)	0,5 (n=11)
Aarhus	1,3 (n=39)	3,8 (n=22)

Aarhus Kommune oplever en markant stigning i antallet af timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren. Personalet bruger ved baseline 1,3 timer i gennemsnit pr. bruger, men ved slutmålingen er dette steget til 3,8 timer. Viborg Kommune oplever derimod et fald i antallet af timer brugt på ikke-fysisk kontakt med brugeren. Ved baseline bruger personalet i gennemsnit 1,8 timer pr. bruger, men ved slutmålingen er dette faldet til 0,5 timer i gennemsnit pr. bruger. Vi kan ikke umiddelbart forklare faldet i antallet af timer brugt på ikke-fysisk kontakt med borgeren hos Viborg Kommune. Det kan eventuelt skyldes, at registreringsperioden ved slutmålingen ikke var en sædvanlig periode for 7 ud

af 30 brugere, da 5 borgere ikke længere modtog bostøtte eller ønskede at modtage den virtuelle bostøtte.

## 6.5 Mulighed for at opdele bostøtten i flere mindre bidder

Det var forventningen, at den virtuelle bostøtte skulle give mulighed for at yde bostøtte i kortere doser end ved de ordinære fysiske besøg. Personalet blev ved slutmålingen spurgt, om de oplever, at det efter anvendelsen af virtuel bostøtte er blevet nemmere at opdele den samlede mængde af bostøtte i flere mindre bidder. Hertil svarede 35 % af personalet, at de i nogen grad oplever, at borgerens bostøtte opdeles i flere mindre bidder, hvorimod 34 % svarede, at de slet ikke havde denne oplevelse (vist i figur 19). Personalet blev ligeledes spurgt, om afprøvningen af virtuel bostøtte har betydet noget for tilrettelæggelsen af arbejdet med den eller de brugere, som medarbejderne har deltaget i projektet med. Flere svarede her, at den virtuelle bostøtte havde gjort det muligt at afholde flere kortere aftaler, hvilket gør tilrettelæggelsen af arbejdet mere fleksibelt. To af besvarelsenerne er her gengivet:

*Det har betydet, at jeg har kontakt med borgeren 3 x ugentligt (når vi ellers overholder planen) til forskel fra tidligere kun 2. Og det samme gør sig gældende for en anden borger. Denne borger ville før virtuel bostøtte afprøvningen kun have kontakt med mig 1 x ugentligt. (Medarbejder)*

*Den virtuelle bostøtte har givet en mere fleksibel hverdag for mig, da jeg har Ipad og borgerne kan til enhver tid ringe til mig over Clearsea. Logistikmæssigt har det også givet mig en mere fleksibel hverdag, med knap så meget pres/stress på. (Medarbejder)*

Derudover skulle bostøttemedarbejderne ved baseline og slutmålingen angive, hvor mange aftaler de havde haft pr. bruger i registreringsperioden. I tabel 12 fremgår det, at det gennemsnitlige antal bostøtte-aftaler pr. bruger var 2,6 ved baseline. Ved slutmålingen er antallet faldet til 1,2 bostøtte-aftaler i gennemsnit pr. bruger, hvilket går imod forventningen om, at virtuel bostøtte vil medføre flere afholdte bostøtte-aftaler. Faldet i antallet af bostøtte-aftaler stemmer ikke overens med, at 35 % af personalet oplever, at borgerens bostøtte opdeles i mindre bidder. En forklaring kan være, at medarbejderne har forstået "bostøtte-aftaler" som kun refererende til de fysiske besøg hos brugeren, hvorfor de ikke har inkluderet de virtuelle aftaler. En anden mulig forklaring er, at en større del af kontakten med brugerne igennem den virtuelle bostøtte sker ad hoc, når brugerne henvender sig, og dermed tæller medarbejderne ikke alle de gange, som de har kontakt med brugerne med i antallet af bostøtte-aftaler, fordi kontakten ikke var aftalt på forhånd. Vi kan dog ikke vide dette med sikkerhed.

Det kunne frygtes, at bostøttemedarbejderne ville have sværere ved at holde styr på, om borgerne får den tildelte mængde af bostøtte, hvis bostøtten opdeles i flere små bidder samt gives ad hoc. Af figur 19 fremgår det, at 7 % af medarbejderne i nogen grad oplever dette som et problem, hvorimod 53 % slet ikke oplever, at det er sværere at holde styr på, om borgeren får den tildelte mængde bostøtte.

## 6.6 Bostøtte til flere borgere inden for samme arbejdstid

Som tidligere nævnt, giver opdelingen af bostøtten i mindre dele mulighed for at yde bostøtte til flere borgere inden for den samme arbejdstid. Det er derfor relevant at se på, hvor mange borgere den enkelte bostøttemedarbejder yder støtte til før og efter afprøvningen af virtuel bostøtte. I tabel 16 fremgår det gennemsnitlige antal brugere, som den enkelte medarbejder yder bostøtte til. Her kan vi se, at der er sket en stigning i antallet af brugere pr. bostøttemedarbejder fra 8,2 brugere ved baseline til 9,2 brugere ved slutmålingen. Således yder bostøttemedarbejderne i gennemsnit bostøtte til 1 bruger mere efter indførelse af virtuel bostøttes. Det peger således på, at medarbejderne har fået tid til lidt mere brugerkontakt.

**Tabel 16. Antal borgere i gennemsnit pr. bostøttemedarbejder (inkl. borgere, der ikke er med i projekt Virtuel Bostøtte)**

Antal borgere i gennemsnit pr. bostøttemedarbejder		
	Baseline	Slutmåling
Gennemsnit	8,2	9,2
Antal borgere	640	377
Antal bostøttemedarbejdere	78	43

## 6.7 Delkonklusion

I dette afsnit vil der blive opsummeret ud fra følgende evalueringsspørgsmål:

- *Kan anvendelsen af ny teknologi føre til bedre udnyttelse af ressourcerne i den kommunale bostøtte?*
- *Hos hvilke borgere kan man udnytte ressourcerne bedre?*

### *Samlet set mindre tid på transport – men ikke et entydigt billede*

Registreringen af medarbejdernes tid før afprøvningsperiodens begyndelse og i slutningen af projektperioden viser, at transporttiden er faldet, når man ser på det samlede gennemsnit for alle projektkommuner. Billedet varierer dog blandt kommunerne, og det er således ikke alle kommuner, der har oplevet et fald i transporttiden. Lidt under 40 % af medarbejderne tilkendegiver, at de i høj eller nogen grad har oplevet et fald i transporttiden efter indførelsen af virtuel bostøtte. Det betyder samtidig, at over halvdelen af medarbejderne ikke oplever nogen forskel i transporttid. Dette kan skyldes, at flere borgere i afprøvningsperioden har modtaget virtuel bostøtte som noget ekstra, det vil sige udover den bostøtte, de er visiteret til. For nogle borgere kan det derfor være gældende, at der stadig foretages lige så mange fysiske besøg som før projektet, da den virtuelle bostøtte har været et ekstra tilbud under projektperioden. Andre borgere kan ligeledes have ønsket at beholde antallet af fysiske besøg, men af kortere varighed, så de kan suppleres med samtaler via webcam. Det er således ikke muligt entydigt at konkludere, at bostøtte via webcamsamtaler kan spare transporttid – i hvert fald ikke i forhold til alle borgere. Der er dog indikationer på, at det i nogle tilfælde er muligt at spare transporttid.

### *Ekstra tidsforbrug ved opstart og tekniske problemer*

Erfaringerne fra projektet viser samtidig, at det har været nødvendigt at afsætte ekstra tid til opstart af virtuel bostøtte, når borgere og bostøttemedarbejdere skulle oplæres i, hvordan udstyret fungerer. Ligeledes har tekniske problemer betydet, at der er blevet brugt ekstra tid. Disse forhold må indregnes i eventuelle forventninger til besparelser via brug af virtuel bostøtte.

### *Bostøtte til lidt flere brugere inden for samme arbejdstid*

I løbet af projektets afprøvningsperiode har de deltagende medarbejdere tilkendegivet, at de hen imod slutningen af projektperioden yder bostøtte til lidt flere brugere end før – i gennemsnit yder de deltagende medarbejdere bostøtte til én borger mere i slutningen af projektet. Dette kan som nævnt ovenfor hænge sammen med, at der for norges vedkommende spares tid på transport, som så frigives til kontakt med flere borgere. Samtidig kan det have en betydning, at medarbejderne gennem den virtuelle bostøtte har fået mulighed for at opdele den visiterede bostøtte i flere mindre bidder, hvorved medarbejderne har mulighed for at nå at være i kontakt med flere borgere inden for en given tidsperiode. Det ser således ud til, at det er muligt udnytte medarbejderressourcerne lidt bedre via virtuel bostøtte men kun i mindre grad, eftersom stigningen i antallet af borgere pr. medarbejder er meget lille.

### *Bedre muligheder for udslusning*

Virtuel bostøtte kan formentlig også give mulighed for besparelser ved at bruge teknologien i forbindelse med udslusning fra bostøtte eller botilbud. Borgere kan måske påbegynde udslusning tidligere i deres forløb, fordi de ikke skal undvære bostøtte helt, men i stedet stadig har mulighed for gradvis at udfase støtten gennem webcam. Interviewdata tyder på, at borgerne bliver mere trygge ved at have muligheden for kontakt og derved måske også bliver tilpas trygge til at starte udslusningen tidligere.

### *Bedre mulighed for at udnytte ressourcer for bestemte grupper af borgere*

Virtuel bostøtte ser ud til at have potentiale for at udnytte ressourcerne bedre i forhold til borgere, der fx tidligere fik besøg af bostøttemedarbejderen to gange om ugen, men som nu får et besøg og én virtuel samtale om ugen. Denne model er især velegnet for borgere, hvor samtalerne med bostøttemedarbejderen har til formål at skabe tryghed eller at følge hyppigere op på fx aftaler.

Interviewdata tyder på, at det særligt er ved borgere med angst, at ressourcerne bedre kan udnyttes ved hjælp af de virtuelle redskaber. Angstproblematikker indeholder, som tidligere nævnt, mange elementer, der alle udfolder sig individuelt fra person til person, men det tyder på, at virtuel bostøtte generelt har en positiv virkning på borgere med angst. Dette skyldes især den beroligende og tryghedsgivende effekt, som virtuel bostøtte synes at have. Her fremhæver borgere med angst bl.a. muligheden for en opfølgende samtale via webcam som særlig tryghedsskabende, da borgerens problemer ikke når at hobe sig op, fordi den opfølgende webcamsamtale finder sted nogle få dage efter bostøttemedarbejderens fysiske besøg. Derudover tyder det på, at billedet i webcamsamtalerne har en beroligende effekt i sig selv.

Virtuel bostøtte ser ligeledes ud til at rumme muligheder for besparelser i forhold til de borgere, der har svært ved at lukke bostøttemedarbejderen ind, eller som ofte aflyser

mødet. Gennem virtuel bostøtte kan medarbejderen få kontinuerlig kontakt til borgeren og langsomt opbygge en relation virtuelt. På den måde sparer medarbejderen tid og ressourcer ved ikke forgæves at køre hjem til en borger, som ikke lukker op samtidig med, at bostøtten synes mindre indgribende for borgeren.



## 7 Virtuelle redskaber i en socialpædagogisk kontekst

Der er efterhånden en del erfaringer med telepsykiatri i behandlingspsykiatrien, hvor mødet mellem borger og behandler foregår på afstand og gennem telekommunikationsværktøjer. Der er derimod relativt få erfaringer med at inddrage virtuelle redskaber i den pædagogiske relation i socialpsykiatrien og inden for indsatsen over for socialt udsatte voksne. Socialpsykiatrien har på centrale områder andre betingelser end behandlingspsykiatrien. Derfor vil der i dette afsnit blive evalueret på, ud fra interviewdata, hvorvidt virtuel bostøtte som virtuelt redskab fungerer i en socialpædagogisk kontekst.

Det er meget individuelt, hvor meget borgerne og medarbejderne har fået ud af at afprøve virtuel bostøtte; for nogle borgere har det rykket meget, og medarbejderne har fået skabt en kontinuerlig kontakt til flere borgere, som ellers normalt enten ville aflyse eller ikke lukke bostøtten ind. Nogle borgere har formået at komme på eksempelvis højskole eller studieophold, mens andre har fået en ro og tryghed i hverdagen. Men der er også borgere, som føler, at de mister noget i længden med virtuel bostøtte.

Det, som flere borgere fremhæver som et positivt element ved virtuel bostøtte, er tryghed gennem den mere kontinuerlige kontakt til bostøtten. Flere har oplevet at turde mere – eksempelvis at komme mere ud – fordi de har muligheden for virtuel bostøtte, selvom de ikke er hjemme, eller fordi de altid har deres støtteapplikationer ved hånden. Andre oplever tryghed ved at kunne have en webcamsamtale med bostøtten lige inden sengetid. Andre igen fremhæver natdækning via webcam som betryggende i sig selv. Der synes således at være en del fordele ved at bruge virtuel bostøtte i en socialpædagogisk kontekst. Men for at virtuel bostøtte skal være succesfuld for borgerne såvel som for medarbejderne er der en del forhold, som skal være på plads først. Der er de praktiske ting som teknik, aftaler med it-support, klarhed og handleplaner omkring struktur og generel ledelsesopbakning. Men der er også flere psykologiske barrierer især for personalet. Der er en del usikkerhed blandt medarbejderne, som skal italesættes og en del utryghed omkring teknik, som der skal tages hånd om.

Virtuel bostøtte kan bruges som indgangsvinkel til isolerede borgere eller borgere med social angst eksempelvis, men ellers må virtuel bostøtte ifølge borgere og medarbejdere ikke stå alene. Det skal ses som supplement til de fysiske besøg, ikke en erstatning. Hvis man erstattede de fysiske besøg fuldkomment med virtuel bostøtte, ville man ifølge borgerne og medarbejderne udfordre den pædagogiske tilgang til borgeren og påvirke relationen mellem borger og medarbejder. Virtuel bostøtte som redskab i en socialpædagogisk kontekst kan give noget ekstra til borgerne – især borgere præget af angst og de isolerede borgere – men for at det netop ikke skal udfordre det pædagogiske element eller relationen til borgeren, så er det vigtigt, at det bruges med etisk forsvarlighed, som medarbejderne udtrykker det.

## 8 Litteratur

- **Bowling, Ann 2005:** Measuring Health – A review of quality of life measurement scales, Open University Press, United Kingdom.
- **Kvale, Steinar 1983:** The Qualitative Research Interview: A Phenomenological and a Hermeneutical Mode of Understanding. Journal of phenomenological Psychology; Fall 1983; 14,2; ProQuest
- **QSR International 2014:** [http://www.qsrinternational.com/products\\_nvivo.aspx](http://www.qsrinternational.com/products_nvivo.aspx). Informationerne er hentet den 26. juni 2014 kl. 14.47.

