

# Evaluering af eReolen og andre digitale muligheder målrettet ældre i eget hjem

## Formål

At undersøge i hvilket omfang indsigt og uddannelse i eReolen og andre digitale muligheder som eksempelvis musiktjenester og videokommunikation forhindrer ensomhed og fremmer livsglæde hos ældre borgere.

## Baggrund

Det seneste år har været et særligt svært Corona-år, og mange borgere har oplevet stor isolation, ensomhed og manglende trivsel. Derfor besluttede Byrådet i december at afsætte midler til aktiviteter i en 'Corona-trivselspakke'.

I den forbindelse har Magistratsafdelingerne Sundhed og Omsorg (MSO) og Kultur og Borgerservice (MKB) igangsat to prøvehandlinger, der arbejder med bibliotekernes digitale tilbud – eReolen – målrettet henholdsvis 1) plejehjemsbeboere og 2) ældre i eget hjem.

- 1) Grundet Corona opstod der i foråret 2020 stor efterspørgsel fra plejehjemmene efter adgang til lydbøger og andet kulturelt indhold, som kunne være med til at skabe glæde i beboernes hverdag. Et samarbejde blev derfor etableret mellem MSO og MKB (herunder ITK, eReolen og DokkX) for at imødekomme de 30 plejehjems efterspørgsel. På baggrund af de erfaringer, der er gjort i 2020, følges der nu op med et forstærket initiativ.
- 2) Samtidig tilbydes hjemmeboende ældre der føler sig særligt ensomme og isolerede under Corona mere indhold i hverdagen gennem indsigt og uddannelse i de digitale muligheder, der gemmer sig på en tablet. Ønsket er at imødekomme de ældres behov for fællesskab, dialog og et fornyet indhold i hverdagen. Målgruppen er særligt borgere i eget hjem, der føler sig ensomme og isolerede under Corona. Rekruttering foregår via forebyggelseskonsulenter, pårørendevejleder, pårørendepsykolog, klagesagskoordinator, GENLYD m.fl. i MSO.

## Beskrivelse af prøvehandlingen målrettet ældre i eget hjem

Tilbuddet til ældre i eget hjem består af:

1. Lån af tablet (hvis man ikke har en i forvejen)
2. Vejledning i brug af eReolen, Filmstriben, musiktjenester, videokommunikation og sociale platforme
3. Vejledningen vil bestå af dels individuel rådgivning og online kurser

Understøtte netværk/ fællesskaber via Apps Café, sociale grupper m.m., som også kan leve i tiden efter Corona.

## Interessenter og anvendelse

Projektets primære omdrejningspunkt er at skabe værdi for ældre gennem anvendelse af eReolen og andre digitale muligheder i arbejdet med ensomhed og livsglæde. Indsatsen har endvidere til formål at skabe læring om brug af digitale muligheder for ældre borgere, for at afdække hvorvidt de gør en positiv forskel i deres liv.

## Undersøgelsesspørgsmål

*I hvilket omfang kan brugen af eReolen og andre digitale muligheder i ældreplejen være et nyttigt redskab til at forhindre ensomhed og fremme livsglæde?*

## Tematikker

I det følgende vil der præsenteres gennemgående tematikker, som er identificeret på tværs af det indsamlede data.

### 1. Stor motivation for de digitale tilbud blandt de ældre

Rigtig mange af de ældre har i løbet af projektperioden været motiverede og vist interesse for at komme i gang/fortsætte med digitale tilbud i form af lydbøger, sociale platforme, videokommunikation mm. Flere af de ældre giver udtryk for, at det at kunne bruge digitale tjenester kan være med til at skabe værdi og indhold i en til tider ensom hverdag. Det opleves også, at de ældre er meget taknemlige for at modtage oplæringen.

#### Uddrag fra borgerinterview:

*Borgeren har vist interesse for at komme i gang med at låne og lytte til lydbøger.*

*Borgeren vil meget gerne låne lydbøger, men hun har behov for at blive guidet i at bruge en iPad.*

*Borgeren er meget motiveret for at bruge iPad'en, men hun er usikker på, om hun vil købe en selv.*

#### Uddrag fra interview med tovholder:

*Generelt har der været taknemmelighed at spore hos borgerne. Taknemmelighed over at kunne blive guidet i de her ting.*

### 2. Oplæring i generel brug af tablet har været i fokus

De ældre har haft et stort behov for at modtage en generel vejledning i, hvordan de betjener en tablet, da de ingen viden eller erfaring har hermed. Derudover har de ældre også haft et behov for at få hjælp til praktiske nødvendigheder, såsom at oprette et NemID samt at oprette et digitalt lånerkort, således det er muligt for dem at anvende eReolen. På baggrund heraf har fokus i mindre grad været på at vejlede de ældre i, hvordan de anvender eReolen, Filmstriben osv. Det opleves at være nødvendigt med minimum tre besøg, før den ældre selv kan betjene tabletten. I oplæringen beskrives det som værende vigtigt at afdramatisere tabletten, så de ældre tør at eksperimentere og tør at trykke på en forkert knap. For mange af de ældre, er det digitale nemlig forbundet med en stor frygt.

Uddrag fra interview med tovholder:

*Behovet har ikke primært været lydbøger. Det meste af tiden har Anna brugt på at vise hvordan en tablet virker.*

*De ting der har været mest fokus på er praktisk nødvendige ting som at kunne logge ind forskellige steder f.eks. med NemID, digitalt lånekort (det betyder dog ikke at de ønsker digital post). I anden række er kommet andre aktiviteter som f.eks. lydbog og at lægge kabale. Også at få kontakt til familien via tabletten har været vigtigt for borgerne.*

*Oplæringen tager lang tid. Tre besøg er minimum. Ellers lærer borgeren ikke at lære at bruge tabletten på egen hånd. En stor del af dette handler om at afdramatisere det. Så borgerne tør eksperimentere og at trykke forkert. Det handler om at være tålmodig og få borgerne til at tro på at de kan lære det.*

### **3. Flere af de ældre har egen tablet**

Det opleves, at flere af de ældre har egen tablet, og tovholderen har derfor kun udlånt 6 tablets til ældre i eget hjem.

Uddrag fra interview med tovholder:

*Anna har i alt lånt 6 tablets ud til ældre i eget hjem. Men mange borgere har haft selv - visse har brugt egne telefoner.*

### **4. De ældre er positive overfor brugen af tablets**

Flere af de ældre har en computer, men det opleves at være nemmere for de ældre at betjene tabletten sammenlignet med computeren. Derfor har de ældre også fået mere mod på at betjene en tablet, og flere vil også gerne selv investere i en.

Uddrag fra interview med tovholder:

*Flere borgere har tidligere haft computer, og haft problemer med at betjene den. Her har tabletten været nemmere, så man f.eks. klikker direkte på appen med banklogoet for at tjekke sin bank. Det gør at de har fået mod på tablet nu. Og flere vil selv investere i en iPad.*

### **5. Indslusning i AppsCaféen**

Omkring 4-5 af de ældre er blevet indsluset i AppsCaféen på baggrund af projektet. Det vurderes, at projektet er en god indgangsvinkel til AppsCaféen, da flere af de ældre har fået mod på at gå i AppsCaféen, efter de har modtaget oplæring i brugen af en tablet i eget hjem. Flere af de ældre har dog ikke mulighed for at besøge AppsCaféen pga. nedsat fysisk funktion, sygdom el.lign.

Uddrag fra interview med tovholder:

*4-5 borgere er blevet sluset over i AppsCafeen. Så det er en god indgang til AppsCafeen. Folk som ellers ikke troede at de var i stand til det, men som nu har fået troen på det efter at blive guidet hjemme først.*

*Der er behov for at hun tager ud fordi visse borgere ikke selv kan komme ud. F.eks. en der bor på tredje sal. Eller har en sygdom som gør dem ude af stand til at komme ud. Kort sagt de der ikke kan komme i AppsCafeen vil der altid være et behov for at komme ud til.*

Uddrag fra borgerinterview:

*Hun vil ikke have mulighed for at komme i AppsCafé på nuværende tidspunkt pga. dårligt helbred.*

*Hun har behov for mere vejledning, og hun kan ikke selv komme ud af lejligheden, da hun er dårligt gående. Hun vil have brug for løbende vejledning i hjemmet, hvis hun skal kunne håndtere en iPad.*

## 6. Manglende muligheder for hjælp fra venner og familie

Flere af de ældre har ikke mulighed for at få hjælp fra familie og venner til at betjene tabletten. Det er derfor vigtigt, at de selv bliver i stand til at betjene den, men det kræver mere vejledning og oplæring.

Uddrag fra borgerinterview:

*Borgeren har lige mistet sin søn, som har ordnet alt med bank og regninger for hende. Har ellers ikke nogen familie, der kan hjælpe hende. Har nogle venner, der indimellem kommer forbi, men det er ikke nogen, hun kan få hjælp af i dagligdagen.*

*Borgeren har ikke NemID eller lånerkort til biblioteket, men hun vil gerne prøve at oprette det, hvis hun kan sikre sig, at hun har nogen, der løbende kan hjælpe hende med det. Borgeren har ikke nogen familie i nærheden.*

## Hovedkonklusioner og anbefalinger

### Hovedkonklusioner:

1. De ældre har haft et stort behov for at modtage en generel oplæring i at betjene en tablet, og derfor har fokus i mindre grad været på at oplære de ældre i eReolen og andre digitale muligheder. Dette vurderes at have betydning for, at projektet kun i mindre grad er med til at fremme livsglæden og mindske ensomheden blandt ældre.

2. De ældre viser stor interesse og motivation for at lære mere om det digitale, så længe det foregår gennem en personlig kontakt.
3. De ældre giver udtryk for, at de digitale muligheder kan give mere indhold i deres hverdag.
4. Det vurderes, at introduktion, oplæring, opfølgning osv. kræver personlig kontakt og vejledning ad flere omgange, hvis de ældre skal være i stand til at fortsætte med de digitale tjenester på egen hånd. Det vurderes at 2-3 gange vejledning per borger vil være optimalt.
5. Det vurderes, at kun få af de ældre vil være i stand til at fortsætte med at håndtere de digitale tjenester på egen hånd– enten på grund af fysiske eller tekniske udfordringer.
6. Det vurderes, at de, der har tekniske, fysiske og mentale forudsætninger for at bruge tjenesterne, stadig har behov for grundig vejledning af en, de har en relation til og føler sig trygge ved.
7. Mange af de ældre, der har fået hjemmevejledning, har efterfølgende fået interesse for at få vejledning fra AppsCaféen.

#### **Anbefalinger:**

1. De ældre kan med fordel modtage mere oplæring og vejledning i eReolen og andre digitale muligheder, da det er nødvendigt, hvis de skal kunne betjene tabletten og de digitale muligheder på egen hånd. Med mere oplæring og vejledning forventes det, at livsglæden fremmes og ensomheden mindskes blandt de ældre, da de ældre således vil være i stand til at benytte sig af de digitale muligheder.
2. De ældre, der er fysisk i stand til det, kan med fordel blive indsluset i AppsCaféen, efter de har modtaget oplæringen i eget hjem.
3. De ældre kan med fordel modtage en mand-til-mand-oplæring, da det vurderes at være nødvendigt, at de får vist, hvordan tingene fungerer, imens der fysisk sidder en ved deres side.