

Pulje til at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen

Københavns Kommunes skema 2: Beskrivelse af projektet

1. Projektets titel
Virtuelt mestringskursus for pårørende
2. Hovedansøger
Københavns Kommune
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? <i>Sæt minimum ét kryds</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input checked="" type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende <input type="checkbox"/> En værdig død <input type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
<p>Formålet med projektet er at udvikle et online-kursus til pårørende på baggrund af den eksisterende indsats <i>LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende</i> og samtidig opnå generel læring om digitale tilbud til ældre, som udgør en stor del af målgruppen. I projektet udvikles, afprøves og evalueres forskellige versioner af en online udgave af kursusforløbet <i>LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende</i> i et samarbejde mellem flere kommuner – med Københavns Kommune som hovedansøger - Komiteen for Sundhedsoplysning (KFS) og Rambøll Management Consulting (RMC). Målet er gennem brugerinddragelse at innovere en eksisterende indsats og at få erfaringer med forskellige digitale løsninger, samt at finde frem til en model, som kan sikre at flere pårørende kan få adgang til redskaber, som hjælper dem til at trives i deres hverdag. Indsatsen skal forebygge, at de pårørende ikke selv bliver syge, men derimod oplever styrket livskvalitet og selvbestemmelse. Baggrunden er, at pårørende til mennesker med langvarig sygdom er hårdt belastede af deres situation. Det er samtidig erfaringen fra tidligere undersøgelser af pårørendeindsatser¹, at tilbud, der kræver fysisk fremmøde, kan være en barriere for deltagelse for dele af målgruppen af pårørende, der af forskellige årsager er begrænsede i at deltage i forebyggende tilbud uden for hjemmet. Barriererne uddybes i afsnit 5 nedenfor. Et online forløb kan mindske disse barrierer for deltagelse og gøre det tilgængeligt for flere pårørende. Ønsket er desuden at skabe mere viden om barrierer og muligheder ifht. brug af digitale løsninger til ældre.</p>



5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på

Pårørende til mennesker med langvarig sygdom er i mange tilfælde hårdt belastede af deres situation. Følelsesmæssigt, praktisk og socialt pres samt belastning af arbejdsliv og karriere er nogle af de udfordringer, man som pårørende kan opleveⁱⁱⁱ. Pårørende er også i øget risiko for at få depression, stress og opleve ensomhed/isolation pga. de bekymringer og den ansvarsfølelse, den pårørende har overfor deres nærtstående^{iv}. Hjælpes de pårørende til bedre trivsel, er der store gevinster at hente – både for den enkelte pårørende i form af øget livskvalitet, bedre mental sundhed, fastholdelse af sociale relationer, og i et samfundsøkonomisk perspektiv ift. tilknytningen til arbejdsmarked og forebyggelse af behov for hjælp fx i form af sygdomsbehandling og/eller pleje/støtte.

På kurset *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende* er målet at lære at passe på sig selv i en hverdag med sygdom tæt på. Kurset giver de pårørende mulighed for at mødes med andre i samme situation, finde støtte i hinanden og udveksle erfaringer. Der tilbydes et frirum, hvor deltagerne introduceres til konkrete værktøjer, som kan bruges til at klare udfordringerne som pårørende. Efter kurset inviteres deltagerne til at danne et netværk med mulighed for at holde kontakt og støtte hinanden i fremtiden. På kurset introduceres pårørende bl.a. for redskaber til at håndtere stress, træthed og dårlig søvn, at håndtere dårlig samvittighed og andre svære følelser, at skabe god kommunikation og at drage egenomsorg. Kurset består af syv moduler a 2,5 time (der afholdes et modul om ugen) og ledes af to frivillige instruktører, som er uddannede til at undervise på kurset, og som har egne erfaringer som pårørende. Instruktørerne kender derfor til de belastninger, man kan opleve som pårørende, og har selv erfaring med at bruge redskaberne fra kurset.

Erfaringer fra det eksisterende arbejde med det evidensbaserede fysiske kursus *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende* viser, at pårørende har gavn af at deltage i indsatsen. En evaluering af pilotafprøvningen i Københavns Kommune af tilbuddet viser, at deltagernes trivsel øges på baggrund af kurset^v (jf. bilag 1). Det forventes, at dette resultat ligeledes bekræftes i en igangværende evaluering af udbredelsen af kurset, der gennemføres af VIVE, og som ligger færdig i 2021^{vi}. KFS står i spidsen for udbredelsen af indsatsen, hvor 56 kommuner indtil videre deltager. Indsatsen er støttet af sats-puljemidler i perioden 2018-2021^{vii}.

På trods af, at pårørende har glæde af at deltage i gruppetilbud, herunder pårørendekurset, så ved vi også, at pårørende generelt er udfordrede i at kunne møde fysisk op og deltage på forebyggende og sundhedsfremmende tilbud^{viii}. Pårørende oplever flere barrierer i forhold til fremmøde – det kan både være pga. oplevet, manglende tid (eget fuldtidsjob og forsørgeransvar, praktisk, social og mental støtte til den syge) og pga. en generel utryghed ved at forlade hjemmet.



At deltage på et online forløb kan mindske de ovenfor nævnte barrierer. Særligt i lyset af COVID-19 peges der på, at digitale og online løsninger kan bidrage positivt til at øge adgangen til sundhedsvæsenet. Online løsninger imødegår udfordringerne for sundhedsvæsenet og folkesundheden bredt set, såsom geografiske afstande, tilbud til fx ældre og immobile mm^x. Et online-forløb vil øge fleksibiliteten og dermed tilgængeligheden og bidrage til, at flere har mulighed for at deltage på kurset uanset, om udfordringen handler om barrierer relateret til COVID-19 eller andre begrænsninger.

Ved en rundspørge i april 2020 blandt de kommuner, der udbyder den fysiske version af *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende*, tilkendegav mere end halvdelen af kommunerne, at de vil benytte sig af muligheden for at tilbyde deres borgere et online-forløb, hvis det var muligt^x. Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning gennemfører – grundet situationen med COVID-19 – tre online-kurser i efteråret 2020, og har konstateret et behov for at udvikle en reel online-model, baseret på systematisk viden og erfaring. KFS har erfaring med udvikling og forankring af online-forløb og har i de senere år arbejdet med at udvikle og drifte en tværkommunal gruppebaseret online version af den fysiske indsats *LÆR AT TACKLE angst og depression*. Indsatsen anvendes af mere end 50 kommuner og drives af KFS. Siden 2018 har KFS afviklet 41 online-forløb, og 665 borgere har deltaget. Onlineindsatsen er evalueret og viser, at deltagerne er meget tilfredse med forløbet og oplever, at det hjælper dem markant til at klare hverdagen, når den er udfordrende^x. Samtidig er det erfaringen fra en række kommuner, at deltagernes positive oplevelse kan give mod på deltagelse på fysiske kurser efter onlinetilbuddet. Det er således forventningen, at et online tilbud kan nå andre målgrupper af pårørende, og samtidig skabe mulighed for, at målgruppen kan og vil deltage i flere forebyggende indsatser.

I videreudviklingen af online versioner af *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende* trækkes der således på erfaringer fra eksisterende indsatser; dels de fysiske pårørendekurser og dels onlineversionen af kurset til mennesker, der lider af angst og depression.

6. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens formål om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen med afsæt i mindst ét af de syv værdighedstemaer.

Projektet understøtter en værdig ældrepleje med værdighedstemaerne; livskvalitet, selvbestemmelse og pårørende. Pårørende bidrager både med hjælp og støtte til deres nærtstående og med vigtig viden og koordinering. De bidrager derfor som en ressource til samarbejdet med ældreplejen. Men det kan også have store omkostninger at være pårørende. Udover at være fysisk og praktisk belastede, er pårørende også i risiko for psykiske belastninger i form af ensomhed, magtesløshed og sorg. Ved at støtte og hjælpe de pårørende, styrkes både den pårørendes og den syge borgers ressourcer og muligheder for at fungere i hverdagen og fortsat kunne selv – hvilket er vigtigt for de ældre. Det viser Københavns Kommunes tilfredshedsundersøgelser hvorfra vi også ved, at ind-



retning af ældreplejens tilbud med størst mulig valgfrihed, fleksibilitet og tilpassede løsninger, styrker borgernes oplevelse af selvbestemmelse og valgfrihed^{xii}. Et online-kursus kan bidrage til netop dette og skal også være med til at øge trivsel og livskvalitet og sikre, at hverdagen kan fortsætte som den plejer - for både den pårørende og den syge - så de fortsat kan leve det liv de ønsker og gøre ting, som betyder noget for dem.

7. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens mål om at se på veje til at reducere unødvendige dokumentationskrav og optimere eksisterende dokumentationsprocesser til gavn for den enkelte ældre.

Formålet med nærværende projekt er at støtte og styrke pårørendes ressourcer og forebygge, at den pårørende selv ender med at få brug for sundheds- og/eller omsorgsydelser, nu gennem et onlinekursus. At styrke de pårørende og sikre deres fortsatte ressourcer og overskud gennem kurser baseret på frivillige, bidrager til lettilgængelige og ubureaukratiske løsninger af kommunale opgaver – til gavn for borgerne, både de pårørende og den syge.

8. Beskriv projektets metoder og processer, og hvordan de understøtter formålet om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen gennem *innovative* veje og skabe positiv forandring i praksis. Herunder overvejelser om inddragelse af borgere, involverede medarbejdergrupper og andre relevante parter.

Gennem projektet udvikles og testes tre forskellige onlineversioner af pårørendekurset gennem løbende brugerinddragelse, test og justering.

Forundersøgelse af målgruppens digitale færdigheder

Forud for tilpasningen og udviklingen af de digitale versioner og tre platforme undersøges it-færdigheder blandt kursisterne især med fokus på ældre over 65 år, herunder barrierer for deltagelse. Undersøgelsen skal danne grundlag for udviklingen af platformene og onboarding-materialet^{xiii}, så udviklingen af brugerfladen tager udgangspunkt i viden om og målrettes målgruppens digitale færdigheder. Undersøgelsen skal også danne grundlag for, at der i forankringen tages højde for eventuelle behov for støtte til brug af de digitale forløb. Der sættes fokus på netop denne gruppe, fordi de udgør en stor del af de pårørende.

Forundersøgelsen varetages af RMC og vil bestå af 1) en desk research i eksisterende litteratur om målgruppens it-færdigheder, 2) ekspertinterviews med seks udvalgte eksperter med viden om ældres it-færdigheder fx *Anu Siren* fra *Vive* og *Marie Aakjær*, lektor ved professionshøjskolen Absalon, der har kendskab til ældres it- og digitale færdigheder gennem forskning^{xiv}, og 3) interviews med seks ældre pårørende, der i efteråret 2020 har deltaget i KK afvikling af kurset *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende* via den digitale platform Teams. Forundersøgelsen udmønter sig i konkrete fokuspunkter, der indtænkes i den videre udvikling af onboarding-manualen og de digitale platforme.



Udvikling af online forløb på tre forskellige platforme, manualer og kursusindhold

KK samarbejder med KFS, der står for udviklingen af de tre digitale løsninger med forskellige grader af fleksibilitet og mulighed for live-undervisning samt etablering af et digitalt univers^{xv}. Til hvert forløb udvikles et onboarding-modul målrettet kursister, som kan tilgås on-demand samt tilhørende manual som beskriver onboarding-modulet målrettet koordinator. Onboarding-modulet har til formål at klæde deltageren på til at kunne bruge platformen. Desuden udvikles der for hvert forløb en tilhørende manual målrettet instruktørerne. Manualen beskriver kursusforløbet, herunder indhold og undervisningsmetoder. Til hver version uddannes og kompetenceudvikles instruktører og koordinatører til at varetage undervisningen og rekruttering samt evt. for- og eftersamtale med deltagere. Udviklingen baserer sig på foreliggende erfaringer med andre LÆR AT TACKLE forløb, både fysiske og online, dvs. at eksisterende indsats genbruges og videreudvikles til en innovativ løsning, som kan spredes systematisk til andre kommuner.

Brugerinddragelse og brugertest

KK og KFS vil inddrage pårørende og frivillige aktører i udviklingen af de tre online-platforme og manualerne til brugen af og indholdet på de digitale kurser med henblik på at styrke brugervenligheden. RMC faciliterer brugerinddragelsen gennem tre workshops med 4-5 strategisk udvalgte pårørende og instruktører i hver workshop. For at styrke repræsentativiteten og inddrage de pårørende, man ikke når med det fysiske kursus, udvælges både pårørende, der tidligere har deltaget i et LÆR AT TACKLE-kursus, samt pårørende, der har takket nej til at deltage i kurset. På de tre workshops skal brugerne teste dele af de digitale platforme, onboarding-modulet og udvalgte dele af kursusforløbet. På brugerworkshopsene gennemføres dels *tænke-højt-tests*, hvor brugerne skal teste mock-ups i form af specifikke dele af de tre udvalgte platforme, og samtidig sætte ord på deres oplevelse, herunder hvad de tænker. Erfaringerne fra brugertesten samles op og bruges ind i den færdige udvikling af platformene, manualerne og kursets indhold.

Pilotafrøvning i flere kommuner

Efterfølgende pilottestes de tre online forløb i forskellige kommuner, udover Københavns Kommune i Viborg Kommune og 2-3 flere kommuner. Kommunerne står for at rekruttere i alt 60-100 deltagere, afholde forløb og deltage i evalueringsaktiviteter med henblik på at opsamle erfaringer med pilottests, herunder gode erfaringer med implementeringen af og afvikling af online-forløbene. Pilotafrøvningen evalueres af RMC. På baggrund af evalueringen tilpasses versioner af platformene og tilhørende materialer, som kan tilbydes til andre kommuner efter projektet.

9. Beskriv projektets potentiale ift. at skabe ny praksis og løsninger, der kan overføres til andre kommuner, herunder hvordan evt. samarbejde med andre aktører understøtter dette.



Projektet er en videreudvikling af en eksisterende indsats, som allerede tilbydes i 56 kommuner. Halvdelen af landets kommuner har således allerede en organisering, hvilket giver mulighed for direkte at udbyde online-kurset efterfølgende. Indsatsen har således et stort potentiale for hurtig og effektiv overførbarehed og for at kunne komme ud at leve på en bæredygtig måde efter endt projektperiode.

På baggrund af projektet vil der også foreligge en bredere og mere generel viden om især ældres it-færdigheder og muligheder og barrierer for at deltage i digitale forløb. Disse erfaringer kan genbruges i andre kontekster og dermed også være anvendelige for andre parter, sektorer mm. Samarbejdet med KFS øger mulighederne for at overføre erfaringerne fra projektet til andre kommuner. I tråd med andre LÆR AT TACKLE-forløb, som KFS er hovedansvarlige for, kan online-forløbene skaleres, så alle kommuner kan bruge dem, bl.a. ved at KFS understøtter uddannelsen af instruktører og fagpersonale i brug af materialet og foretager kvalitetssikring, herunder løbende evaluering og monitorering.

10. Beskriv overvejelser om afsatte ressourcer i projektet til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet samt understøttelse af de af Sundhedsstyrelsen planlagte aktiviteter for videndeling mellem kommuner.

Projektet indeholder en proces- og virkningsevaluering, der har til formål at tilvejebringe viden til brug for udvikling, implementering og udbredelse af online-kurserne, viden om brugernes oplevede virkninger af tilbuddet, samt styrker og barrierer forbundet med deltagelse i og afvikling af digitale-kurser. Til dette formål vil RMC indsamle viden via kvalitative interviews med pårørende, instruktører og koordinerende medarbejdere efter pilotafprøvningen.

Erfaringerne med og viden om udviklingen, implementeringen, afviklingen samt den oplevede virkning af online-kurserne sammenfattes i et kort skriftligt produkt. Produktet vil indeholde en beskrivelse af online-kurset, gode erfaringer med implementeringen og afviklingen af online-kurset, herunder styrker og barrierer og oplevede virkninger for de pårørende. Dertil en opsamling på erfaringer med udvikling af et digitalt tilbud til ældre med henblik på at udlede generel læring om digitale tilbud målrettet ældre.

RMC vil ligeledes bistå SST i de planlagte aktiviteter med vidensdeling mellem kommuner. RMC har stor erfaring med at udbrede viden og erfaringer på tværs af kommuner bl.a. ifm. produktion af cases til hhv. *Bedre måltider til ældre* og *Værdighed i ældreplejen* på vegne af SST, der netop har til formål at dele viden og gode erfaringer fra praksis mellem kommuner.

11. Beskriv projektets:

- organisering,
- ledelsesmæssige forankring og opbakning,



- tilknyttede kompetencer og erfaring,
- tids- og milepælsplan.

Beskriv herunder overvejelser om / argumentation for gennemførligheden af projektet i relation til disse.

Organisering

KK er projektleder for projektet. Herudover udpeger hver part en faglig projektleder/tovholder, som har det overordnede ansvar for gennemførelsen af projektet samt evt. projektmedarbejdere.

- KK står for afholdelse af forløb for borgere, herunder rekruttering, evt. for- og eftersamtaler
- KFS står for udvikling af online-indsatserne, herunder manualer
- RMC står for afdækning af it-færdigheder blandt ældre, brugertest, proces- og virkningsevaluering samt efterfølgende vidensopsamling og vidensdeling
- Viborg Kommune samt 2-3 kommuner yderligere deltager i pilottesten og procesevalueringen.

Ledelsesmæssig forankring og opbakning

Der henvises til samarbejdsaftalen, bilag 2, der er underskrevet af parternes ledelse.

Tilknyttede kompetencer og erfaring

Samlet set har de tilknyttede projektdeltagere bred erfaring indenfor pårørende-området og med projektudvikling og forankring af indsatser samt stort metodekendskab. Personerne tilknyttet projektet har alle erfaring med *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende*, herunder både i relation til projektledelse samt udvikling og udbredelse af indsatsen. I KFS er der yderligere tilknyttet en IT-udvikler med erfaring i udvikling af online-undervisningsforløb. RMC har erfaring med undersøgelser og analyser på ældre- og pårørendeområdet. I KK involveres kommunens fem pårørendevejledere, som vejleder en bred gruppe af borgere på tværs af diagnoser samt pårørende koordinatorer på kommunens diagnosespecifikke centre for hhv. kræft og sundhed, demens, diabetes og hjerte, neurorehabilitering, palliativ lindring og mental sundhed. Denne medarbejdergruppe har kendskab til og rekrutterer pårørende til de fysiske pårørendekurser, og deres viden og kompetencer vil kunne understøtte den efterfølgende udbredelse og drift. Baseret på kombinationen af de tilknyttede kompetencer samt behovet for indsatsen forventes gennemførligheden realistisk med følgende plan:

Tids- og milepælsplan

Q4 2020-Q1 2021

- Forundersøgelse af målgruppens it-færdigheder
- Udvikling af e-bog (baseret på eksisterende bog)
- Udvikling af test-versioner til de tre valgte platforme
- Udvikling af test-versioner af onboarding-modul
- Udvikling af materiale, herunder instruktørmanual og guide til for- og eftersamtale



	<ul style="list-style-type: none">• Vidensdeling – gå hjem møde for kommuner
Q2 2021	<ul style="list-style-type: none">• Pre-test/ brugertests• Justering af materiale• Uddannelse af instruktører• Kompetenceudvikling af personale• Afrapportering og anbefalinger ifht. ældres it-færdigheder• Vidensdeling – gå hjem møde
Q3 2021	<ul style="list-style-type: none">• Pilottest af indsatsen på forskellige platforme i flere kommuner• Procesevaluering (interviews med kursister, instruktører og koordinatører)• Afrapportering, herunder anbefalinger i fht. rekruttering og fastholdelse• Vidensdeling – gå hjem møde
Q4 2021	<ul style="list-style-type: none">• Tilpasning, opsamling og justering• Opkvalificering af instruktører og koordinatører• vidensdeling – gå hjem møde