



Akademien för hälsa, vård och välfärd

ANHÖRIGAS- OCH BOENDESTÖDJARES ERFARENHETER AV KOMP

HENRIK HASSELQVIST

Huvudområde: Hälsa- och välfärdsteknik

Nivå: Avancerad nivå

Högskolepoäng: 15 hp

Program: Masterprogrammet i hälso- och välfärdsteknik

Kursnamn: Examensarbete i hälso- och välfärdsteknik

Kurskod: OAV008

Handledare: Matt Richardson

Examinator: Viktoria Zander

Seminariedatum: [2023-06-22]

Betygsdatum: [2023-09-12]

SAMMANFATTNING

Andelen äldre i Sverige blir större medan andelen som förväntas finansiera välfärden blir mindre. För att tillgodose befolkningens vårdbehov anses hälso- och välfärdsteknik vara ett viktigt komplement. Användningen av hälso- och välfärdsteknik har ökat i kommunerna sedan Covid-19 pandemin men nu har utvecklingen bromsat in. Hälso- och välfärdsteknik finns fortfarande i stor utsträckning i äldreomsorgen men inom funktionshinderområdet finns områden där utvecklingen avtar. Användningen av kommunikation via videosamtal mellan personer med funktionsnedsättning och anhöriga tog fart under pandemin men minskar 2023. En kommun har gått emot strömmen och köpt in Komp, en enkel lösning för videosamtal, till personer som bor i bostad med särskild service enligt Lagen om särskilt stöd (LSS).

Syftet med studien är att beskriva anhörigas och boendestödjares erfarenheter av användning av kommunikationshjälpmedlet Komp vid kommunikation med personer med stöd enligt LSS.

En kvalitativ undersökning av fem respondenters subjektiva uppfattningar av användningen av Komp genomfördes via semi-strukturerade intervjuer med efterföljande tematisk analys.

Sju kategorier identifierades som beskriver att Komp-användarna i och med Komp i högre grad självständigt kunde besvara samtal, att det hade varit önskvärt med en lösning som innebar att Komp-användarna kunde ringa ut från Komp, att hantering av smarta telefoner innebar svårigheter för Komp-användarna men att stationära telefoner var enklare, att Komp bidrog till fler samtal och ökad ömsesidig förståelse jämfört med telefonsamtal, att det var enklare för boendestödjare att agera tolk i Komp-samtal än i telefonsamtal, att Komp-samtal kunde missas på grund av att Komp-användarna inte såg eller hörde inkommande samtal, att Komp och Komp-samtal uppskattades av både respondenter och Komp-användare och att Komp-samtal i många fall kunde ersätta fysiska besök från boendestödjare.

Mer forskning krävs kring användningen av Komp av personer med funktionsnedsättning boendes i Sverige.

Nyckelord: hälso- och välfärdsteknik, kvalitativ studie, kommunikation, kommunikationssvårigheter, Komp, tematisk analys

ABSTRACT

The proportion of elderly people in Sweden is increasing, while the proportion expected to finance welfare is decreasing. In order to meet the population's care needs, health and welfare technology is considered an important complement. The use of health and welfare technology has increased in the municipalities since the Covid-19 pandemic, but now the development has slowed down. Health and welfare technology is still widely used in elderly care, but within the field of disability there are areas where development is going in the wrong direction. The use of communication via video calls between people with disabilities and relatives increased during the pandemic, but seems to decrease in 2023. One Swedish municipality has purchased Komp, a simple solution for video calls, for people living in accommodations with special service in accordance with Lagen om särskild stöd (LSS).

The aim of the study was to describe experiences of the use of Komp from the perspective of staff and relatives in communication with persons with disabilities.

A qualitative study of five respondents' subjective experiences of the use of Komp was conducted via semi-structured interviews with subsequent thematic analysis.

Seven categories were identified which describe that;

- The Komp users could answer calls more independently with Komp and it would have been desirable to have a solution which meant that the Komp users could make calls from Komp.
- Handling smart phones meant difficulties for the Komp users and landline phones were easier than smart phones.
- Komp contributed to more conversations and increased mutual understanding
- It was easier for staff to act as an interpreter in Komp conversations compared to telephone calls.
- Komp conversations could be missed due to that Komp users did not see or hear incoming calls.
- Komp and Komp calls were appreciated by both respondents and Komp users.
- Komp calls could replace physical visits from the staff in some cases.

More research is needed into the use of Komp by people with disabilities living in Sweden.

Keywords: communication, communication difficulties, Komp, qualitative study, welfare technology, thematic analysis

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
2	BAKGRUND	1
2.1	Systematisk litteratursökning av vetenskapliga artiklar	2
2.2	Definition av centrala begrepp	2
2.3	Kommunikation	3
2.4	Kommunikationssvårigheter	4
2.5	Videosamtal som hälso- och välfärdsteknik	5
2.6	Komp som kommunikationshjälpmedel för videosamtal	6
2.7	Tidigare forskning om användning av Komp	8
2.8	Teoretiskt perspektiv	9
2.9	Problemformulering	10
3	SYFTE	10
4	METOD OCH MATERIAL	10
4.1	Design	10
4.2	Urval	11
4.3	Datainsamling	11
4.4	Dataanalys	12
4.5	Etiska överväganden	13
4.5.1	<i>Informationskravet</i>	13
4.5.2	<i>Samtyckeskravet</i>	13
4.5.3	<i>Nyttjandekravet</i>	13
4.5.4	<i>Konfidentialitetskravet</i>	14
5	RESULTAT	14
5.1	Vikten att kunna välja att svara	15
5.1.1	<i>Självständigt kunna ta emot samtal</i>	15
5.1.2	<i>Aktivt kunna välja att svara</i>	15
5.1.3	<i>Gå undan när man inte vill svara</i>	16

5.1.4	<i>Placering av kamera för att skydda identiteten</i>	16
5.1.5	<i>Automatiskt svar etiskt dilemma</i>	16
5.1.6	<i>Kunna välja att avsluta</i>	16
5.2	Att inte kunna ringa själv	17
5.2.1	<i>Att inte kunna ringa ut med Komp</i>	17
5.2.2	<i>Initiera samtal genom att be personal kontakta anhöriga</i>	17
5.2.3	<i>Hindras att ringa ut</i>	17
5.3	Behöv av stöd vid hantering av telefon	18
5.3.1	<i>Svårt att hantera telefon</i>	18
5.3.2	<i>Svårt att svara i telefon</i>	18
5.3.3	<i>Lättare med stationär telefon</i>	19
5.3.4	<i>Funktionsnedsättning som försvårar kommunikationen</i>	19
5.3.5	<i>Stöttning vid videosamtal</i>	19
5.4	Ökad användning med hjälp av Komp	19
5.5	Fördelar att kunna se varandra	20
5.5.1	<i>Ökad förståelse att kunna se varandra</i>	20
5.5.2	<i>Tryggt att se varandra</i>	20
5.5.3	<i>Inser fördelar med videosamtal</i>	21
5.5.4	<i>Tolkande under Komp-samtal</i>	21
5.5.5	<i>Svårt att tolka under telefonsamtal</i>	21
5.6	Risk att missa samtal	22
5.7	Möjlighet till Komp-samtal uppskattas	22
5.7.1	<i>Uttryck av uppskattning</i>	22
5.7.2	<i>Mindre stöttning från boendestödjare</i>	23
5.7.3	<i>Mindre störande än fysiska besök</i>	23
6	DISKUSSION	23
6.1	Resultatdiskussion	24
6.1.1	<i>Vikten att kunna välja att svara</i>	24
6.1.2	<i>Att inte kunna ringa själv</i>	24
6.1.3	<i>Behov av stöd vid hantering av telefon</i>	25
6.1.4	<i>Ökad användning med hjälp av Komp</i>	25
6.1.5	<i>Fördelar att kunna se varandra</i>	26

6.1.6	<i>Risk att missa samtal</i>	26
6.1.7	<i>Möjlighet till Komp-samtal uppskattas</i>	26
6.2	Metoddiskussion	27
6.2.1	<i>Minnessvårigheter</i>	27
6.2.2	<i>Trovärdighet</i>	28
6.2.3	<i>Överförbarhet</i>	28
6.2.4	<i>Kredibilitet</i>	29
6.3	Etikdiskussion	29
6.3.1	<i>Informationskravet</i>	29
6.3.2	<i>Samtyckeskravet</i>	29
6.3.3	<i>Nyttjandekravet</i>	29
6.3.4	<i>Konfidentialitetskravet</i>	30
7	SLUTSATS	30
8	FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING	30
	REFERENSLISTA	32
	BILAGA A; SÖKMATRIS	
	BILAGA B; MISSIVBREV	
	BILAGA C; INTERVJUGUIDE	

1 INLEDNING

Det är vanligt att personer med funktionsnedsättning upplever svårigheter att ringa eller besvara telefonsamtal på grund av exempelvis motorisk nedsättning, kognitiv nedsättning eller synnedsättning. Smarta telefoner har ofta ett standardutförande som inte lämnar mycket utrymme för att anpassa hur samtal initieras eller besvaras. Det är visserligen möjligt att tillgänglighetsanpassa smarta telefoner genom att exempelvis aktivera röststyrning men många av dessa funktioner tycks vara testade av- och utformade för personer utan funktionsnedsättning varpå de ofta fungerar dåligt för personer med funktionsnedsättning. Detta trots att personer med funktionsnedsättning bör vara de med störst behov av tillgänglighetsanpassningar.

För att initiera samtal med röststyrning krävs oftast tydlig talförmåga och att funktionen aktiveras av en knapp eller ett tryck på skärmen vilket inte alltid kan presteras av personer med funktionsnedsättning. Dessutom är det sällan möjligt att besvara samtal i smarta telefoner med hjälp av röststyrning.

Enligt studieledarens erfarenheter används ingen beprövad hälso- och välfärdsteknik inom hälso- och sjukvården för att underlätta för personer med funktionsnedsättning att ringa och besvara samtal. Detta trots att behovet att med stöd av någon form av assisterande teknik ringa och besvara samtal är stort bland personer med funktionsnedsättning.

I hjälpmedelskonsulentens arbete pågår kontinuerligt bevakning av assisterande teknik som kan utgöra möjliga lösningar för personer med funktionsnedsättning. En lösning för videosamtal som nyligen utvecklats heter Komp (No Isolation, 2018). Komp besvarar samtal automatiskt och har enkel utformning och användargränssnitt. Denna studie utforskar Komps möjligheter att underlätta kontakt mellan Komp-användare med funktionsnedsättning och deras anhöriga samt boendestödare.

2 BAKGRUND

Bakgrunden beskriver vikten av kommunikation och hur kommunikationssvårigheter kan skapa upplevelse av ensamhet och isolering. Det beskrivs även att tillgång till videosamtal kan minska upplevelsen av ensamhet och isolering men att personer med funktionsnedsättning har mindre tillgång till smarta telefoner och internet jämfört med personer utan funktionsnedsättning, troligtvis på grund av svårigheter kopplade till användandet. Vikten av att kunna kommunicera via videosamtal, trots språkliga och tekniska barriärer, gör att det finns behov av en enkel lösning för videosamtal som riktar sig till

personer med funktionsnedsättning. Komp, en enhet som tar emot videosamtal från inbjudna medlemmar, kan vara en sådan lösning. Vidare i bakgrunden presenteras aktuell forskning om Komp och avslutningsvis följer teoretiskt perspektiv och problemformulering för denna studie.

2.1 Systematisk litteratursökning av vetenskapliga artiklar

Systematisk litteratursökning av vetenskapliga artiklar har genomförts i databasen PubMed med sökord utifrån studiens syfte, se *Bilaga A*. Sökningen i PubMed kompletterades med att referenser spårades baserat på källhänvisningar enligt snöbollstekniken. Sökningen gav få vetenskapliga artiklar gällande användningen av kommunikationshjälpmedlet Komp, vilket pekar på att området är i behov av mer forskning. Däremot genererade sökningen artiklar om användningen av andra typer av kommunikationshjälpmedel.

Teknologi för information och kommunikation används med framgång inom demensvården för att kompensera för kognitiva nedsättningar (Lauriks et al., 2007) och för att skapa meningsfulla interaktioner mellan patienter och familjemedlemmar (Sävenstedt et al., 2003). Videotelefoner skulle kunna vara användbart för att bibehålla kontakten mellan äldre på äldreboende och deras anhöriga (Mickus & Luz, 2002; Naudé et al., 2022; Noone et al., 2020) och som kommunikationskanal för patienter och hemtjänst (Rykkje & Hjorth, 2017).

2.2 Definition av centrala begrepp

- **Anhörig** definieras av Socialstyrelsen (2004a) som ”person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna.”
- Om **boendestöd** står det i Socialstyrelsens termbank (2004b) att det är ”bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende.
- ”**Funktionsnedsättning** definieras av Socialstyrelsen (2007) som ”en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. En funktionsnedsättning kan uppstå till följd av sjukdom eller annat tillstånd eller till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana sjukdomar, tillstånd eller skador kan vara av bestående eller övergående natur.”
- **Kommunikation** definieras av Erin Sheldon (Literacy instruction for students with significant disabilities, 2020), specialist inom läskunnighet och språkutveckling, som ”...när en person delar något som den andra personen inte visste att man tänkte”.
- **Komp-användare** är studieledarens definition av person som har Komp-enhet i sin bostad.

- Socialstyrelsens (2016) definition av **särskilt boende** är ”individuell inriktad insats i form av boende som ges med stöd av socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.”
- Socialstyrelsen (2015) definierar **välfärdsteknik** som ”digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning.”

2.3 Kommunikation

Erin Sheldon, specialist inom läskunnighet och språkutveckling, definierar kommunikation så här: ”Communication is when one person shares something the other person did not know they were thinking” (Literacy instruction for students with significant disabilities, 2020).

Alla språk, förutom teckenspråk och olika typer av alternativ och kompletterande kommunikation, bygger på signalteorin; talaren och lyssnaren utgör två motstridiga krafter där talaren vill göra det enkelt för sig (lätt att göra) medan lyssnaren vill ha tydlighet (lätt att höra) och de försöker mötas någonstans på mitten. Talaren behöver anpassa sig efter mottagaren och kontexten med avseende på informationsinnehåll, stilnivå och tydlighetsnivå. För god kommunikation krävs att talaren gör signalen så tydlig som situationen kräver, utan att överanstränga sig, och att lyssnaren lyckas tolka informationen på bristfälligt underlag (Abelin Melin, 2019). Talaren hör oftast vad som sägs men alla språkliga signaler är inte alltid tydliga för lyssnaren eftersom talaren inte alltid ger lyssnaren maximal tydlighet, talaren är bara så pass tydlig som situationen kräver (Abelin Melin, 2019). Förutsättningarna för att uppnå samförstånd påverkas av buller, kunskap om världen och kunskap om språket.

Talaren och lyssnaren strävar således efter balans mellan att skapa språkljud på ett enkelt sätt, som talaren vill åt, och att det ska vara enkelt att höra skillnad på språkljuden, som lyssnaren vill åt (Abelin Melin, 2019).

Talaren anpassar även sin kommunikation utifrån vem mottagaren är (Burton & Dimpleby, 1998) då den som tar del av informationen kan vara allt ifrån vänner till okända samtalspartners eller åhörare (Clark, 1992). I en konversation är det viktigt att beakta vem mottagaren är då antaganden görs utifrån delade erfarenheter-, kunskaper och attityder, så kallad gemensam grund, mellan de som talar. Att ta hänsyn till den gemensamma grunden är essentiellt för att uppnå ömsesidig förståelse i konversationen och undvika att upprepa sig. Om samtalspartnerna är för varandra okända måste antaganden om den gemensamma grunden baseras på exempelvis kön, ålder, yrke eller utbildning. Om mottagaren är en vän eller anhörig består den gemensamma grunden däremot av delade erfarenheter som skapats tillsammans (Clark, 1992, 1996).

Enligt Paul Grice (1989) existerar en princip för hur samtal ska föras som de som talar bör följa – samtalsprincipen. Samtalsprincipen består av fyra delar som råder talaren att vara relevant, tala sanning, inte säga för mycket eller för lite och vara tydlig. Detta tillskriver också lyssnaren talaren vid tolkning av det som sägs.

Vidare är kroppsspråk avgörande för effektiv kommunikation i både fysiska- och digitala plattformar (Bobkina et al., 2023). Användandet av händer, huvud, ansikte, ögon och kroppshållning spelar en viktig roll i yttrandet och underlättar tolkningen för mottagaren.

Vikten av kommunikation är sedan länge väldokumenterad, skrifter från 3000 före Kristus ger förslag hur man talar effektivt (McCroskey & Richmond, 1996). Enligt traditionell filosofi, som började med Aristoteles, urskiljer sig människan från djuren genom den ändlösa förmågan att använda språket (Hacker, 2010). Strävan att kommunicera med varandra har skapat människans speciella förmåga att resonera och tänka (Hacker, 2013).

2.4 Kommunikationssvårigheter

Personer som inte kan lära sig sitt modersmål i samma takt som jämnåriga kan ha en diagnostiserad eller odiagnostiserad språkstörning (Socialstyrelsen, 2019). Språkstörning kan medföra svårigheter att formulera sig muntligt och skriftligt, svårigheter att hitta och uttrycka ord, bristande ordförråd samt svårigheter att förstå talat och skrivet språk. Hos de flesta varar språkstörningen livet ut även om svårigheterna kan förändras över tid. Vuxna med språkstörning upplever svårigheter med förståelse av språk samt att uttrycka sig som andra (Socialstyrelsen, 2019).

Konsekvenser av språkstörning i vardagslivet har visat sig vara bland annat svårigheter med inläring, svårigheter inom familjen, svårt att få vänner, svårt med fritidsaktiviteter samt ökad frustration och aggressivitet (Socialstyrelsen, 2019). Att leva med en språkstörning skapar risk att bli mindre delaktig i samhället då nedsatt förståelse gör det svårare att exempelvis ta till sig nyheter, ta till sig information om förändringar rörande exempelvis lokaltrafik och elförsörjning, välja vilket parti som överensstämmer med ens värderingar i allmänna val, kommunicera med myndigheter och klara teoriprovet för att ta körkort (Socialstyrelsen, 2019).

Personer med språkstörning upplever även digitalt utanförskap då digitala tjänster, såsom att ta till sig information och fylla i formulär på webbplatser, är svårbegripliga (Socialstyrelsen, 2019). Vidare löper personer med språkstörning högre risk att bli lurade av exempelvis försäljare. Det har uppstått en digital klyfta mellan personer med funktionsnedsättning och personer utan funktionsnedsättning där framför allt språkstörning och intellektuell funktionsnedsättning tycks förstärka upplevelsen av att internet är svårt. Personer med språkstörning och kommunikationssvårigheter ber i högre grad om hjälp för att utföra ärenden på internet, jämfört med personer utan funktionsnedsättning.

2021 års undersökning Svenskarna med funktionsnedsättning och internet visar att många personer med språkstörning saknar tillgång till smart telefon och upplever svårigheter med att använda smart telefon (Begripsam, 2022). Bland deltagarna i undersökningen hade 71% tillgång till smart telefon, 11% kunde inte alls använda smart telefon, 16% hade hjälpmedel i sin telefon men upplevde att de behövde fler och 20% kände sig inte delaktiga i det digitala samhället.

Ofrivillig ensamhet är ett vanligt problem hos personer med språkstörning (Socialstyrelsen, 2019). Det är även svårt att hinna med i pågående samtal, detta inkluderar verbala och skriftliga samtal på digitala plattformar.

En grupp personer i samhället som ofta har kommunikationssvårigheter kombinerat med andra svårigheter är personer som omfattas av Lagen om särskilt stöd (LSS) (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, 1993). Lagen anger vilket stöd de personer som omfattas av LSS kan få. En insats som dessa personer har rätt till enligt lagen om LSS är bostad med särskild service, vilket innefattar gruppboende och serviceboende. Båda är boendeformer med kontinuerlig närvaro av personal. Rätten till insatser, som exempelvis bostad med särskild service, gäller för personer som omfattas av lagens personkrets och är i behov av sådan hjälp – om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt.

De som omfattas av lagen om särskilt stöd är 1) personer med utvecklingsstörning, autism, eller autismliknande tillstånd; 2) personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom; eller 3) personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, 1993).

2.5 Videosamtal som hälso- och välfärdsteknik

Hälso- och välfärdsteknik i form av videosamtal som alternativ kommunikation ses som en lösning för att minimera kostnaden, öka kvalitén och öka tillgängligheten inom hälso- och sjukvården (Rykkje & Hjorth, 2017). Videosamtal kan underlätta för personal i särskilda boenden genom att skapa kommunikationstillfällen på distans med personer i deras hem (Øyen et al., 2018). Trots detta är det brist på forskning kring implementering av videosamtal för specifika patientgrupper och kring användandet av videosamtal i hälso- och sjukvården (Sintonen & Immonen, 2013; van den Berg et al., 2012).

Exempel på hälso- och välfärdsteknik för videosamtal mellan användare och deras anhöriga, vård- och omsorgsgivare samt annan personal är lösningar för online-kommunikation som syftar till att bland annat bidra till gemenskap, ge omvårdnad, ge behandling eller skapa uppsikt (van den Berg et al., 2012). En studie visar att denna typ av teknik är mycket ovanlig bland personal som träffar personer i hemmet, trots att personal har positiv inställning till användandet av videosamtal (Øyen et al., 2018). Anledningen till den positiva attityden, trots bristande erfarenhet av användningen av videosamtal i yrket, kan vara att videosamtal även är en konsumentprodukt som används i privata sammanhang.

Enligt litteratursammanfattningar av studier om användning av videosamtal mellan äldre och deras anhöriga samt vård- och omsorgsgivare inom äldreomsorgen visar flera studieresultat att videosamtal kan minska ensamhet och social isolering för äldre (Naudé et al., 2022; Noone et al., 2020). En studie framhåller att användningen av videosamtal för att

upprätthålla kontakt mellan patienter och anhöriga ökade antal kontakttillfällen, reducerade skuldkänslor hos anhöriga och skapade samtal med högre fokus och kvalitet jämfört med samtal vid fysiska besök (Lauriks et al., 2007). Att antalet konversationstillfällen och kvalitén på konversationerna ökar vid användning av videotelefonsamtal bekräftas av två studier om nyttjandet av videosamtal bland personer med demens och deras anhöriga (Mickus & Luz, 2002; Sävenstedt et al., 2003).

Alla med en enhet som är uppkopplad mot internet har möjlighet att samtala via videosamtal men personer med funktionsnedsättning som bor i bostad med särskild service har mindre tillgång till smarta telefoner än övriga i befolkningen. Inom gruppboende och serviceboende var tillgången endast 79% respektive 68% år 2021 (Begripsam, 2022). Detta kan jämföras med personer med funktionsnedsättning som bor i villa där 92% hade tillgång till smart telefon. I gruppboende och i serviceboende uppgav 11- respektive 14% av de boende att de inte alls kan använda smart telefon medan 24% av de boende i gruppboende och 9% av de boende i serviceboende uppgav att de inte kände sig delaktiga i det digitala samhället. Mindre tillgång till smart telefon kan härledas till svårigheter kopplade till användningen. År 2021 uppgav 17% av personer med nedsättning av finmotorik att de inte alls kan använda smart telefon (Begripsam, 2022) medan 13% inte kände sig delaktiga i det digitala samhället. Bland personer som uppgav att de har svårt att lära sig nytt kunde 18% inte alls använda smart telefon och 19% upplevde att de inte kände sig delaktiga i det digitala samhället.

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska medlemsländerna vidta åtgärder för att personer med funktionsnedsättning ska få tillgång till information och kommunikation, innefattande tekniska lösningar för kommunikation, på lika villkor som andra (FN-förbundet Sverige, 2016). Trots att behovet av användandet av välfärdsteknik fortsätter öka har utvecklingen bromsat in under 2023, enligt Socialstyrelsens (2023) senaste uppföljning, på grund av kraftigt minskad användning av välfärdsteknik inom funktionshinderområdet. Ett exempel på användningsområden som sjunkit i prioritet inom kommunerna är välfärdsteknik för kommunikation mellan användare och närstående via videosamtal.

2.6 Komp som kommunikationshjälpmedel för videosamtal

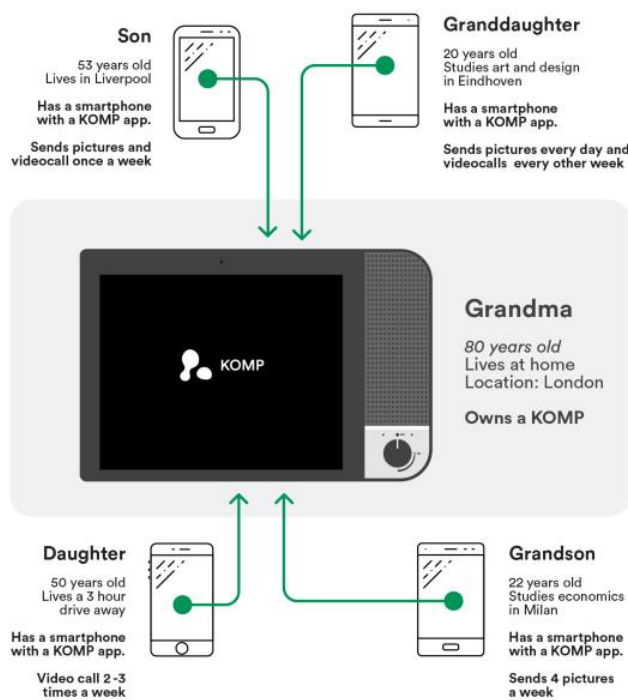
Ett företag som såg behovet av en enkel lösning för videosamtal för personer som har svårigheter att använda videosamtal via smarta telefoner, och särskilt för personer med nedsatt kognition och tillhörande inlärningssvårigheter, är norska No Isolation som 2017 lanserade produkten Komp i syfte att minska social isolering (No Isolation, 2018). Komps design och funktioner är förenklade jämfört med datorer, surfplattor och smarta telefoner med tillhörande applikationer och program, främst genom att den automatisk besvarar inkommande samtal. För att förenkla Komp ytterligare saknar enheten funktion för att ringa ut. Komp har stor skärm för videosamtal samt vridbar knapp för volymjustering och för start samt avstängning. Användaren väljer själv vilka personer som ska kunna ringa till enheten, där motparten laddar ner Komp-applikationen till sin smarta telefon eller surfplatta.

Komp består av en dator på 3,2 kg med inbyggd kamera som genererar tvåvägs-videosamtal inom hela världen, mikrofon, 21,5-tums widescreen utan touch-funktion med bra upplösning och kontrast mellan text och bakgrund samt högtalare med genomsnittligt ljudtryck på 88dB och möjlighet att koppla in hörapparat genom USB-ingång (No Isolation, 2018). Den står på en yta eller monteras på vägg.

Datorn är uppkopplad till Internet genom antingen WiFi eller inbyggd 4G och kräver inget användarnamn eller lösenord efter installation (No Isolation, 2018). Komp kan även ta emot skickade bilder från de inbjudna medlemmarna i Komp-nätverket automatiskt, vilka rullar på skärmen kontinuerligt. På Komp-skärmen visas också aktuellt datum samt klockslag och den kan dessutom visa så kallade Widgets, exempelvis dagens väder, vilket kan aktiveras och avaktiveras i inställningarna.

För att ringa till Komp använder medlemmarna i Komp-nätverket en applikation, kompatibel med operativsystemen Android och iOS, i smart telefon eller surfplatta (No Isolation, 2018). De flesta av inställningarna i Komp justeras via applikationen och betalning av abonnemang sker också via applikationen. När någon i Komp-nätverket ringer ett videosamtal till Komp-användaren via applikationen startar en nedräkning på Komp-skärmen och samtalet besvaras automatiskt efter 10 sekunder, om Komp är påslagen och uppkopplad mot Internet. Om Komp-användaren inte vill besvara samtalet finns möjligheten att stänga av Komp.

Komp spelar inte in samtal, lagrar inte persondata i enheten eller i applikationen och ingen data säljs eller delas med tredje part. (No Isolation, 2018). För skiss över Komp och hur ett Komp-nätverk kan se ut, se *Figur 1*.



User scenario. Illustration/Sturla Rødstøl

2.7 Tidigare forskning om användning av Komp

Forskning kring användandet av Komp har framförallt gjorts med äldre personer som målgrupp, i Norge under Covid19-pandemin. Forskningen har visat att Komp mestadels upplevs som enkel att använda, även för personer med funktionsnedsättningar, men att alla användare inte kände till alla viktiga funktioner.

Erfarenheter av användningen av Komp bland personal i norska kort- och långtidsboenden visar att de ibland fick hjälpa till att initiera samtal mellan Komp-användare och anhöriga eftersom Komp-användarna behövde stöd i användningen (Badawy et al., 2022a). Endast 2 av 11 Komp-användare hade fysiska och kognitiva färdigheter att självständigt starta Komp. Emellertid rapporterade personalen också att Komp för det mesta är enkel att använda och att apparatens stora skärm och enkla knapp gör den väl anpassad för synsvaga. Komps enkelhet bekräftas av Komp-användare med inlärningssvårigheter (Oppedal et al., 2019). Komp-användarnas kunskap om Komp var till stor del förmedlad av anhöriga, som också angav att Komp-applikationen i deras smarta telefoner och surfplattor var enkel.

Det har även visat sig att personal såg fördelar med att använda Komp framför surfplattor och smarta telefoner för att bibehålla säker kommunikationskanal mellan personer i vårdinrättning och anhöriga under pandemin, främst då inget lösenord krävs för Komp (Badawy et al., 2022b). Komps kvalitativa högtalare och fysiska knapp gjorde den lämplig för personer med hörselnedsättning och personer med torra fingrar som inte kunde hantera kapacitiva pekskärmar. Komps användarvänlighet gjorde den även lämpad för personer med kognitiva- och fysiska nedsättningar. Komp upplevdes kräva mindre assistans från personal eller anhörig under användning, jämfört med smarta telefoner eller surfplattor. Det finns exempel på att videosamtalen ökade när den anhöriga kunde ringa till Komp-användaren direkt, utan att gå via personal (Badawy et al., 2022b).

Komp har även utvärderats av äldre personer och deras anhöriga. Anhöriga till äldre Komp-användare med språkliga nedsättningar rapporterade att kommunikationen via Komp fungerade bra trots att kommunikationen var icke-verbal. De anhöriga berättade att de satte stort värde på att se Komp-användarnas ansiktsuttryck, gester, kroppsspråk och leenden (Badawy et al., 2023).

Komp fungerade bäst för Komp-användare med starka familjerelationer och omfattande socialt nätverk, där särskilt möjligheten att följa barn och barnbarn samt situationer där de inte kunde medverka fysiskt uppskattades. Användning av Komp påverkade inte antalet fysiska besök till Komp-användaren men känslan av delaktighet och livskvalité ökade bland Komp-användarna (Oppedal et al., 2019).

Det visade sig dock att Komp inte var fri från potentiella etiska konflikter. Flera Komp-användare och anhöriga kände inte till alla viktiga funktioner och inställningar som till exempel möjligheten att kontrollera om Komp var påslagen, att lägga till fler medlemmar med Komp-applikationen eller att visningstid för skickade bilder kunde styras av avsändaren (Oppedal et al., 2019). Många Komp-användare hade inte heller funderat över behovet av en

produkt som Komp, innan de började använda den. Oron kring övervakning och integritet skilde sig mellan Komp-användare och anhöriga (Oppedal et al., 2019). Anledningen till detta kan vara att Komp-användarna inte har teknisk insikt kring delning av privata uppgifter varpå oro uteblir. Flera anhöriga tyckte dock att möjligheten att ha uppsikt över Komp-användaren kunde ingjuta trygghet och en del Komp-användare kände sig trygga i vetskapen att familjemedlemmar kunde se när de startade Komp på morgonen.

Potentiella problem kring ansvarsfördelning och relaterade känslor har också identifierats (Oppedal et al., 2019). Äldre Komp-användare kunde uttrycka besvikelse när inkomna bilder och videosamtal uteblev och en av fem önskade större möjlighet att använda sig av Komp för att själva interagera. Flera anhöriga, å andra sidan, kände ett ansvar att använda Komp tillräckligt ofta och att delning av bilder till Komp-användaren kunde råda bot på dåligt samvete kopplat till (otillräcklig) besöksfrekvens.

Efter litteratursökning konstateras att studier om Komp med svenska Komp-användare inte genomförts trots att studieledaren varit i kontakt med svenska kommuner som införskaffat Komp och trots att det finns exempel på särskilda boenden där Komp används. Nyligen beskrivna studier om Komp hade fokus på äldre användare, med ålder som primär anledning till användning av Komp. Svenska användare på särskilda boenden, med funktionsnedsättningar som inte förutsätts vara kopplade till åldrande, skulle kunna vara en lämplig målgrupp för användandet av Komp för att enklare komma i kontakt med anhöriga och boendestödare - i syfte att motverka isolering och känsla av utanförskap.

2.8 Teoretiskt perspektiv

Hälso- och sjukvårdspersonal som träffar personer med kommunikationssvårigheter utgår ofta från ICF (The International Classification of Functioning, Disability and Health) för att se bortom diagnosen (World health organization, 2021). ICF är ett verktyg för att se en person utifrån ett helhetsperspektiv som kan förklara vilka svårigheter personen upplever. ICF består av sex kategorier som syftar till att förklara personens funktioner, nedsättningar och sammanhang; kroppsstruktur, kroppsstruktur, aktivitet, delaktighet, omgivningsfaktorer och personfaktorer. Med dessa sex delar i beaktning flyttas fokus från personens diagnos till hur funktionsnedsättningen påverkar dennes vardag och livskvalité. En person med språkstörning (kroppsstruktur) har nedsatt kommunikationsförmåga (kroppsstruktur) vilket gör det svårt att konversera (aktivitet) och delta i familjeangelägenheter (delaktighet) – särskilt om personen har svårt att ta sig till sina familjemedlemmar som bor i en annan stad (omgivningsfaktorer) och inte tycker om att tala i telefon (personfaktorer). Interventionen kan exempelvis fokusera på att skapa förändring inom personfaktorn för att skapa mer upplevd aktivitet och delaktighet för patienten.

2.9 Problemformulering

Hälso- och välfärdsteknik i form av videosamtal ses som en lösning för att effektivisera och kvalitetssäkra hälso- och sjukvården när andelen som är i behov av hälso- och sjukvård ökar och andelen som förväntas betala för välfärden minskar. Användningen av hälso- och välfärdsteknik för personer med funktionsnedsättning har minskat i Sveriges kommuner. Dessutom är användningen av hälso- och välfärdsteknik i form av videosamtal, för personer med funktionsnedsättning som bor i bostad med särskild service och deras anhöriga samt boendestödjare, ovanlig.

Videosamtal kan minska upplevelse av ensamhet och isolering men det finns anledning att tro att alla inte kan hantera videosamtal. Personer med funktionsnedsättning har mindre tillgång till smarta telefoner vilket tros bero på svårigheter kopplade till användandet.

Komp är en enkel lösning för att ta emot videosamtal, utformad för äldre och personer med funktionsnedsättning. Tidigare erfarenheter säger att Komp är enkel att använda för både äldre och personer med funktionsnedsättning samt deras anhöriga och personal. Komp har köpts in av svenska Kommuner i små mängder och det finns exempel på boenden med särskild service enligt LSS där Komp används, men inga studier har gjorts med svenska Komp-användare eller deras anhöriga och boendestödjare.

Personer som bor i bostad med särskild service enligt LSS skulle kunna vara en lämplig målgrupp för användandet av hälso- och välfärdstekniska lösningar, såsom Komp, för att kommunicera med anhöriga och boendestödjare via videosamtal - i syfte att minska upplevelsen av ensamhet och isolering.

3 SYFTE

Syftet med studien är att beskriva anhörigas och boendestödjares erfarenheter av användning av kommunikationshjälpmedlet Komp vid kommunikation med personer med stöd enligt LSS.

4 METOD OCH MATERIAL

4.1 Design

Studien har en kvalitativ design med induktiv ansats. Respondenternas subjektiva erfarenheter av användningen av Komp undersöktes via semi-strukturerade intervjuer med

efterföljande tematisk analys enligt Newell och Burnard (2010). Kvalitativ design är lämplig för just denna studie då syftet med studien är att beskriva respondenternas erfarenheter.

4.2 Urval

Studiepopulationen som var föremål för rekrytering var anhöriga eller boendestödjare till personer med funktionsnedsättning, som bor i bostad med särskild service enligt LSS, som använder Komp. Kriterierna för att inkluderas i rekrytering till studien var i) att man var boendestödjare eller anhörig till person med funktionsnedsättning som bor i bostad med särskild service enligt LSS, ii) ifall man var boendestödjare att man hade pågående kommunal anställning, och iii) att man har haft möjlighet att använda Komp i minst en månad.

Företaget No Isolation, som är leverantör till Komp, lämnade på begäran en lista över kommuner som hade köpt in Komp. Kontaktpersoner i dessa kommuner kontaktades sedan av studieledaren med begäran att förmedla kontaktuppgifter till enhetschef, ansvarig för gruppboendestäder och serviceboendestäder som omfattas av LSS, där Komp användes. Enhetschefen tillfrågades sedan att förmedla information om studien till anhöriga och boendestödjare till Komp-användare, som sedan uppmanades att ta kontakt med studieledaren för att delta i studien.

De kommunala kontaktpersonerna och enhetscheferna informerades om studieledarens namn och universitet, syftet med studien, att studien var ett examensarbete och varför anhöriga och boendestödjare till Komp-användare efterfrågades. Alla som kontaktade studieledaren fick sedan via missivbrev (se bilaga B) skriftlig information om studiens syfte och genomförande samt försäkran att deltagande i studien var frivilligt och kunde avbrytas när som helst utan krav på förklaring. De som ville genomföra studien lämnade skriftligt godkännande om deltagandet till studieledaren och bokade tid för intervju.

En av nio kontaktade kommuner kunde förmedla kontaktuppgifter till enhetschefer, hos boenden med särskild service enligt LSS, som använde Komp. Detta ledde till att sex individer kontaktades under rekrytering till studien, varav fem individer (två män, tre kvinnor) uppfyllde samtliga inklusionskriterier och därmed inkluderades i studien. Alla fem som inkluderades slutförde intervjun i sin helhet. Respondenternas snittålder var 51,2 år. Fyra intervjuer genomfördes hemma hos respondenterna eller på deras arbetsplatser och en intervju genomfördes på studieledarens arbetsplats.

4.3 Datainsamling

Semistrukturerade intervjuer genomfördes med stöd av intervjuguide (bilaga C) bestående av 39 frågor. Intervjuer och bearbetning av data genomfördes under perioden 19/4 - 28/4 2023. En timma per respondent bokades för genomförande av intervju och varje respondent intervjuades enskilt för att försäkra att respondenternas egna erfarenheter, och inga andras, beskrevs under intervjuerna (Ritchie et al., 2013). Respondenten fick välja tid och plats för

genomförande av intervju. Ljudupptagning från samtliga intervjuer spelades in för att sedan transkriberas manuellt. Manuella anteckningar togs under intervjuerna där ämnen som upplevdes som särskilt viktiga i den kommande dataanalysen identifierades och noterades.

4.4 Dataanalys

Data från intervjuerna analyserades med tematisk innehållsanalys i enlighet med de sex steg som beskrivits av Newell och Burnard (2010).

Steg 1 omfattade manuella anteckningar som togs under intervjuerna.

I Steg 2 lästes transkriberingarna och generella minnesanteckningar kring ämnena som diskuterades skrevs för att forma en mer helhetlig bild av intervjuerna.

I steg 3 etiketterades respondenternas svar, också kallad öppen kodning.

I steg 4 analyserades koderna för dubblering, överlapp eller annan inkonsekvens och sorterades in i kategorier och underkategorier.

I steg 5 markerades koderna i olika markeringsfärger för att enkelt koppla koderna till tillhörande respondent.

I steg 6 analyserades koderna, underkategorierna och kategorierna. Tabeller med kategorier och underkategorier skapades för att öka överskådlighet. Fynd som kunde kopplas ihop med tidigare forskning identifierades och jämfördes avseende samstämmighet i observationer och slutsatser, vilket presenteras och diskuteras i resultatdiskussionen. Se Tabell 1 för exempel på transkribering, kodning och kategorisering.

Tabell 1: Transkribering, kodning och kategorisering.

Transkribering	Öppen kodning	Underkategori	Kategori
<i>” Så det använder vi oss av, eller när vi vet att vi är liksom, precis träffar honom och sen ska han åka till jobbet, då kan vi ringa Kompen och påminna honom i stället för att vi ska gå ner och plinga på dörren igen för fjärde gången sista två timmarna så att, ja.”</i>	Komp-samtal väljs framför fysiskt besök vid kort instruktion eller påminnelse.	Mindre störande än fysiskt besök	Möjligheten till Komp-samtal uppskattas

4.5 Etiska överväganden

Studien ansågs inte behöva genomgå forskningsetisk prövning då den inte hanterade känsliga personuppgifter (Lag om etikprövning av forskning som avser människor, 2003). Respondenterna informerades både muntligt och skriftligt att deltagande i studien var frivilligt samt att de fick dra tillbaka sitt medgivande till deltagande när som helst utan att ange orsak.

Vetenskapliga rådets forskningsed (Vetenskapsrådet, 2017), Vetenskapsrådets forskareiska- och forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet, 2002) och Mälardalens universitets (2022) regelverk har fungerat som guider vid utförandet av studien och i enlighet med dessa har respondenternas identitet skyddats. Deras personuppgifter har kodats och svaren har maskerats och anonymiserats.

Litteratur har refererats till enligt referenssystemet APA 7 (American Psychological Association, 2022) för att underlätta återsökning.

4.5.1 Informationskravet

Inför varje intervju tilldelades varje respondent ett missivbrev, se bilaga B. I missivbrevet stod information om studiens syfte, genomförandeplan, metod, hantering av data, eventuella följder och risker, var studieresultatet kommer presenteras samt forskningshuvudman. Brevet avslutades med namn och kontaktuppgifter till studieledare och handledare. Missivbrevet lästes även upp muntligt av studieledaren.

4.5.2 Samtyckeskravet

I missivbrevet stod det även att deltagande var frivilligt och att respondenten när som helst kunde avbryta sin medverkan utan att ange orsak. Respondenterna intygade att de läst brevet och att de gav samtycke till sitt deltagande genom att skriva under missivbrevet. Studieledaren och respondenterna hade ingen tidigare relation till varandra varpå inga beroendeförhållanden förelåg.

4.5.3 Nyttjandekravet

I missivbrevet framgår det att insamlad data hanteras av studieledaren och läses av handledare, examinator och granskare av examensarbetet.

Personuppgifter som samlades in var förnamn, telefonnummer och förhållanden till den som bor i bostad med särskild service enligt LSS. Dessa uppgifter hanterades av studieledare och handledare. Studieledaren behövde ha tillgång till uppgifterna för att etablera kontakt med respondenterna men personuppgifter utelämnades när studien presenterades och publicerades för att bibehålla respondenternas anonymitet. Alla intervjuer spelades in och transkriberades manuellt.

Personuppgifterna hanterades enligt Mälardalens universitets policy om forskningsdata och förvarades på Mälardalens universitets dataförvaringsyta Suset Drive, med ankomst via NextCloud. När studien presenterades skriftligt och muntligt kunde inga uppgifter härledas till enskilda respondenter. Medverkande i studien hade rätt att ta del av sparade uppgifter, få eventuella fel korrigerade, begära att uppgifter raderades samt att användningen av personuppgifter begränsades. Dessa rättigheter beskrivs- och stöds av GDPR (Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, 2018). Medverkande kunde vända sig till studieledare eller handledare för att få hjälp med ovanstående och de kunde även kontakta Datainspektionen vid eventuella osäkerheter eller klagomål kring personuppgiftshantering.

4.5.4 Konfidentialitetskravet

I studien beskrivs respondenternas kön, snittålder och relation till Komp-användaren. Andra uppgifter som kan härledas till respondenterna utelämnas för att inte röja deras identitet. När data transkriberades och kategoriserades användes kodnummer, i stället för namn, för att identifiera och separera respondenternas svar.

5 RESULTAT

Analysen av det transkriberade materialet resulterade i sju kategorier med tillhörande 22 underkategorier, se tabell 3.

Tabell 3: Kategorier med tillhörande underkategorier.

Vikten att kunna välja att svara
<i>Självständigt kunna ta emot samtal</i>
<i>Aktivt kunna välja att svara</i>
<i>Gå undan för att inte svara</i>
<i>Placering av kamera för att skydda identiteten</i>
<i>Automatiskt svar etiskt dilemma</i>
<i>Kunna välja att avsluta</i>
Att inte kunna ringa själv
<i>Att inte kunna ringa ut med Komp</i>
<i>Initiera samtal genom att be personal kontakta anhöriga</i>
<i>Hindras att ringa ut</i>
Behov av stöd vid hantering av telefon
<i>Svårt att hantera telefon</i>
<i>Svårt att svara i telefon</i>
<i>Lättare med stationär telefon</i>

<i>Funktionsnedsättning som försvårar kommunikationen</i>
<i>Stöttning vid videosamtal</i>
Ökad användning med hjälp av Komp
Fördelar att kunna se varandra
<i>Ökad förståelse att kunna se varandra</i>
<i>Tryggt att se varandra</i>
<i>Inser fördelar med videosamtal</i>
<i>Tolkande under Komp-samtal</i>
<i>Svårt att tolka under telefonsamtal</i>
Risk att missa samtal
Möjlighet till Komp-samtal uppskattas
<i>Uttryck av uppskattning</i>
<i>Mindre stöttning från boendestödjare</i>
<i>Mindre störande än fysiska besök</i>

5.1 Vikten att kunna välja att svara

5.1.1 *Självständigt kunna ta emot samtal*

Respondenterna berättade att Komp-användarna besvarade Komp-samtal självständigt, utan stöd från anhöriga eller boendestödjare. Flera respondenter berättade att Komp-användaren sätter sig till rätta vid inkommande Komp-samtal och meddelar att de vill ta emot Komp-samtalet. Det uppgavs att Komp-användarna inte hade några tekniska svårigheter att ta emot Komp-samtal.

Respondenterna beskrev att Komp-användarna hade olika typer av funktionsnedsättningar, som exempelvis synnedsättning och hörselnedsättning, som gjorde det svårt för dem att se och höra inkommande Komp-samtal men att de trots det kunde besvara Komp-samtalen utan hjälp och att de oftast gjorde detta - även om det ibland kunde ta lite tid innan de såg eller hörde att ett Komp-samtal påbörjats.

5.1.2 *Aktivt kunna välja att svara*

Respondenterna beskrev hur Komp-användarna gjorde för att visa att inkommande Komp-samtal var önskade eller ej. Flera respondenter vittnade om att Komp-användarna tydligt kunde säga nej till Komp-samtal, vilket exempelvis kunde hända när Komp-användare tycktes vara på dåligt humör. Endast en respondent berättade att Komp-användaren kunde stänga av Komp-enheten, denna Komp-användaren jäktade ibland fram till enheten för att neka inkommande Komp-samtal.

5.1.3 Gå undan när man inte vill svara

Komp-användarna hade olika sätt att visa att de inte ville besvara Komp-samtal. Några respondenter berättade att Komp-användare kunde gå till ett annat rum när Komp-samtal inkom på oläglig tidpunkt.

”...och vill han inte prata med personal då går han in och så stänger han sin dörr till sovrummet så då ser vi att han gick in och stängde liksom så, så att han kan vara, han kan också tacka nej till samtal”. [Respondent 3]

5.1.4 Placering av kamera för att skydda identiteten

En respondent resonerade att det är väldigt viktigt att tänka en extra gång när placering av Komp-enheten väljs. Komp-enheten är i Komp-användarnas hem, besvarar samtal automatiskt och har en kamera - dessutom kan inte alla Komp-användare stänga av den. Detta innebär enligt respondenten att kameran inte bör vara riktad så att hela lägenheten syns, och den bör framför allt inte vara riktad in mot mer privata rum som sovrum eller badrum, då Komp-användare behöver kunna ges möjlighet att inte synas i bild.

5.1.5 Automatiskt svar etiskt dilemma

Enligt respondenterna har Komp-användarna aldrig uttryckt något missnöje över att Komp-samtal besvaras automatiskt. En respondent spekulerade dock i att Komp-samtal ibland besvaras trots att Komp-användaren egentligen inte vill kommunicera vid just det aktuella tillfället.

”...det är tveeggat för att när de väl har på den här Kompen men vill kanske vara i fred egentligen så kommer vi ändå fram till henne och får se henne. Just det, det alltså det privata, man in, vad säger man inskränker kanske lite på privata” [Respondent 5]

Denna respondent ansåg att det var positivt att Komp-användaren hade förmåga att stänga av Komp då det minskade risken för integritetsintrång.

En annan respondent uppgav först inga invändningar på att Komp alltid är påslagen men vid närmare eftertanke resonerade respondenten att det skulle kunna vara kränkande att någon kan se Komp-användaren trots att Komp-samtal inte önskas vid det aktuella tillfället.

En annan respondent såg inga problem med att Komp-användaren inte själv kunde stänga av Komp-enheten utan ansåg att Komp-användaren hade andra sätt att neka Komp-samtal och att det var tillräckligt.

5.1.6 Kunna välja att avsluta

Flera respondenter berättade om hur Komp-samtal avslutades. Det fanns exempel på Komp-användare som själva avslutade Komp-samtalen genom att säga ”hejdå” eller genom att på

annat sätt uttrycka att de önskade avsluta samtalet. Några respondenter berättade också att det alltid var de som avslutade Komp-samtalen, aldrig Komp-användarna.

5.2 Att inte kunna ringa själv

5.2.1 Att inte kunna ringa ut med Komp

En respondent tyckte att det var synd att det inte var möjligt för Komp-användaren att ringa ut från Komp och att det vore önskvärt med inbyggd röstigenkänning så att Komp-användaren kunde ringa ut genom röstkommando. En annan respondent berättade att Komp-användaren väldigt gärna ville ringa Komp-samtal till en person som också hade Komp-enhet och att Komp-användaren var frustrerad över att detta inte var möjligt.

5.2.2 Initiera samtal genom att be personal kontakta anhöriga

Flera respondenter berättade att Komp-användarna innan införandet av Komp bad boendestödjare och annan personal på boendet om hjälp för att ringa till anhöriga, i vissa fall väldigt ofta och på olämpliga tider. Dessa önskemål hade enligt respondenterna upphört eller minskat efter införandet av Komp. En respondent berättade dock att Komp-användaren ibland bad boendestödjare om att kontakta anhörig för att berätta att Komp-samtal efterfrågades. En respondent spekulerade i att anledningen till att Komp-användaren fått Komp skulle kunna vara att tillfredsställa Komp-användarens behov av samtal och därmed minska Komp-användarens begär att själv ringa samtal för att på så vis spara på boendestödjare och annan personals resurser - då de innan Komp väldigt ofta fick lov att hjälpa Komp-användaren att ringa anhöriga.

”Och jag vet inte om de har, om de har skaffat det här för att hon inte ska ringa för det är väl antagligen, det är rätt mycket jobb när hon ska ringa då.” [Respondent 2]

5.2.3 Hindras att ringa ut

En respondent berättade att Komp-användaren, innan införandet av Komp, hade smart telefon men att SIM-kortet var tvungen att tas bort då för många samtal ringdes. Boendestödjare och annan personal fick i stället hjälpa till att ringa telefonsamtal när så önskades.

”Ja och sen så har brukaren haft mobiltelefon och den här brukaren då kunde ju ringa väldigt mycket, så brukaren vet hur man använder en telefon och så där. Men problemet vart väl när brukaren ringde på tider man helst inte ska ringa i telefon på så där, och väldigt mycket och liksom kunde vara, bara ringa för att säga hej och så la man på liksom. Så det var det man började arbeta bort då liksom.” [Respondent 4]

5.3 Behöv av stöd vid hantering av telefon

5.3.1 Svårt att hantera telefon

Respondenterna berättade att Komp-användarna tidigare haft, eller fortfarande har, smart telefon eller annan typ av telefon och de delade med sig av sina upplevelser kring det. Flera respondenter berättade att Komp-användarna tidigare haft smarta telefoner, i form av exempelvis Doro eller iPhone, och att de kunde hantera dem för att bland annat ringa och besvara samtal. Respondenterna berättade dock att det vid någon tidpunkt blev svårt för Komp-användarna att hantera dessa telefoner och att de numera inte alls kan hantera telefonerna. Anledningarna till att det var svårt att hantera telefonerna var många, och olika. Bland annat rörde det sig om svårigheter att hålla i telefonen, svårigheter att komma ihåg att ladda telefonen, svårigheter att se knappar och skärm på telefonen och svårigheter att göra medvetna val på telefonen. Dessa svårigheter medförde att Komp-användarna bland annat hade svårt att ringa samtal och avsluta samtal.

”...personen använder ju inte telefonen så som vi använder telefonen att, ja men jag går medvetet in i sms och ska skriva ett sms, eller kolla vad jag har fått för sms. Jag går medvetet in och kollar eller ställer ett larm utan det liksom, klickar runt. Alltså petar utan något specifikt mål.” [Respondent 4]

”...men jag tror att han hade problem med att komma ihåg och ladda mobiltelefon och det är små knappar så där, så att det var väl inte jätte, ingen jättehit för honom.” [Respondent 3]

5.3.2 Svårt att svara i telefon

Flera respondenter vittnade om stora svårigheter att nå Komp-användarna via telefonsamtal innan införandet av Komp. Respondenterna berättade att de antingen inte ens försökte nå fram via telefonsamtal, då de visste att det inte gick pga avsaknad av telefon eller pga svårigheter kopplade till att besvara samtal, eller att det nästan var omöjligt att nå fram trots upprepade försök. De flesta respondenter berättade att det krävdes hjälp från boendestödjare eller annan personal för att nå Komp-användarna, innan införandet av Komp, och att det alltid gick att ringa någon form av personaltelefon och skapa kontakt den vägen. Endast en respondent berättade att Komp-användaren, fortfarande, självständigt kunde ringa och besvara samtal.

”Jag har aldrig ringt till henne på, till hennes telefon. Det har aldrig hänt att jag har gjort det eftersom när, för jag tror inte att hon kan svara.” [Respondent 2]

” så han klara inte vanliga telefonen då utan då fick jag ringa upp personalens telefon och då, eller de ringde upp mig så vi prata på den vägen och sen plötsligt kommer det här bara det är, det vart ju en revolution där” [Respondent 1]

5.3.3 Lättare med stationär telefon

Det finns anledning att tro att stationär telefon är enklare än smart telefon för Komp-användarna. Två respondenter berättade att Komp-användarna kunde ringa och besvara samtal när de hade stationär telefon och en av respondenterna uttryckte att det var synd att dessa inte längre används eller är svåra att få tag på. En respondent berättade att Komp-användaren fortfarande hade stationär telefon och att denna kunde hanteras. Denna Komp-användare hade även Doro-telefon som Komp-användaren kunde besvara- och ringa samtal med. Anledningen till att det är enklare med stationär telefon tros vara att de har fysiska och tydliga knappar.

” Men det är ju många moment, du ska veckla upp den, så du ska trycka på rätt knapp, det är många knappar. Vanliga, den hushållstelefonen han hade, den lyfter man ju bara så var liksom, det jag tror att det blev mycket, mycket olika moment och har man ingen finmot, liksom ingen bra finmotorik då kan det bli krångligt.” [Respondent 3]

”Det är för länge, länge sen när, innan mobiltelefoner, han hade sin vanliga hushållstelefon. Då kunde, då svara han ju, då kunde man ju kommunicera med honom. De är i stort sett obefintlig idag.” [Respondent 3]

5.3.4 Funktionsnedsättning som försvårar kommunikationen

Respondenterna berättade om olika funktionsnedsättningar som gjorde att kommunikation med Komp-användarna försvåras vid framförallt telefonsamtal. Funktionsnedsättningar som angavs var bland annat otydligt tal, hörselnedsättning, kognitiv nedsättning, synnedsättning, krampanfall och nedsatt språkförståelse.

5.3.5 Stöttning vid videosamtal

Flera respondenter berättade att de, både innan och efter införandet av Komp, hjälpt Komp-användarna att ha videosamtal med anhöriga via exempelvis FaceTime. Detta har bedömts vara viktigt när Komp-användaren velat ha videosamtal innan införandet av Komp eller efter införandet av Komp - med någon som inte är medlem i Komp-nätverket.

5.4 Ökad användning med hjälp av Komp

Fler Komp-samtal rings till- och fler Komp-samtal besvaras av Komp-användare efter införandet av Komp i jämförelse med telefonsamtal innan införandet av Komp, enligt respondenterna. Det finns olika anledningar till detta om respondenterna får spekulera. En anledning kan vara att det är enklare att besvara Komp-samtal än telefonsamtal, en annan anledning kan vara att boendestödjure ofta använder Komp-samtal för att ge Komp-

användarna korta instruktioner eller påminnelser. Flera respondenter uppgav att Komp-samtal lämpar sig bättre för detta jämfört med fysiska besök och telefonsamtal eller att fysiska besök inte alltid var möjligt varpå Komp-samtal blev en fullgod lösning.

5.5 Fördelar att kunna se varandra

5.5.1 Ökad förståelse att kunna se varandra

Möjligheten att se varandra tycks vara en funktion som gör att Komp-samtal ökar den ömsesidiga förståelsen jämfört med telefonsamtal. Flera respondenter berättade att de förstod Komp-användarna bättre under Komp-samtal, och att de trodde att Komp-användarna förstod dem bättre under Komp-samtal, jämfört med telefonsamtal och att detta troligtvis berodde på att de såg varandra. Motivering till detta påstående från respondenterna var bland annat att det är enklare att bekräfta att förståelse uppnåtts om det finns möjlighet att se varandra och att förståelse ökar om möjlighet ges att se Komp-användarens kroppsspråk. Flera respondenter sa att de förstod Komp-användaren lika bra under Komp-samtal som samtal under fysiska besök.

Det fanns också exempel på respondenter som förtäljde att de inte trodde att Komp-användarna förstod allt under Komp-samtal, att de förstod varandra bättre under fysiska besök och att de inte alltid förstod Komp-användaren under Komp samtal. En respondent berättade att Komp-användaren vid ett Komp-samtal ville visa och prata om något utanför kamerans räckvidd varpå besök hos Komp-användaren var nödvändigt för att förstå vad det handlade om. Respondenten önskade då att Komp-enheten även hade kamera på andra sidan. En annan respondent berättade att Komp-användaren ibland hade svårt att förstå under Komp-samtal och att det fungerade bättre om Komp-användaren satt nära skärmen för att se respondentens teckenspråk eller tecken som stöd.

Flera exempel på Komp-samtal där bild från kameran upplevdes dålig, hackig eller fördröjd angavs.

5.5.2 Tryggt att se varandra

Flera respondenter trodde att Komp-användarna upplevde trygghet av att kunna se den de pratar med under Komp-samtal. Exempel som att Komp-användare blir trygg av att se boendestödjare, att Komp-användare blir trygg av att känna närvaro av boendestödjare via Komp-samtal, att Komp-samtal lugnar Komp-användare vid känsla av otrygghet eftersom de får se ett ansikte nämndes. En respondent berättade om en händelse då Komp-användare tycktes vara väldigt orolig men lugnades av ett långt Komp-samtal trots att inga ord utbyttes.

”Det är väl att det finns en bild tror jag, att det kan göra henne trygg. Det, jag vet inte men det är någonting jag tror skulle vara en faktor tror jag.” [Respondent 5]

5.5.3 Inser fördelar med videosamtal

En respondent pratade om en Komp-användare som behärskade stationär telefon, samt annan telefon med fysiska och taktila knappar av märket Doro, men som efter införande av Komp uttryckt stark önskan om att köpa iPhone för att själv kunna ringa videosamtal. Respondenten trodde att användandet av iPhone skulle bli en utmaning för Komp-användaren men boendestödjare jobbade på en lösning.

”Hon använder sig av en sån här Doro och en hemtelefon har hon också, dock så vill hon ha, jag vill tillägga det, hon vill ha smart telefoner nu efter hon har fått den här Kompen för hon vet vad hon kan göra med videosamtalsfunktionen men, ja det är lite klurigt det där just med att jag vet ju det är inte bara och klicka på en knapp så ringer du till en personen som du vill så, ja vi får se hur vi gör det, vi är mitt uppe i det alla fall.” [Respondent 5]

5.5.4 Tolkande under Komp-samtal

Det fanns exempel på Komp-användare som var i behov av att boendepersonal kunnig inom det alternativa och kompletterande kommunikationssättet tecken som stöd var närvarande under Komp-samtal med anhörig för att Komp-användare och anhörig skulle förstå varandra. Boendestödjaren tolkade det som Komp-användaren tecknade till den anhöriga och det som den anhöriga sa till Komp-användaren. Anhörig ringde Komp-samtal till Komp-användaren en gång i veckan på utsatt tid så att den teckentolkande boendestödjaren kunde vara med under varje samtal. Den anhöriga tyckte att upplägget fungerade väldigt bra och uppgav att det skulle vara väldigt svårt för Komp-användaren med förståelsen under Komp-samtal om inte boendestödjare tolkade. Komp-användaren tycktes sitta långt ifrån skärmen och ha svårt att höra, den anhöriga hade därför önskat att det gick att ansluta hörlur till Komp-enheten.

En annan respondent berättade att förtydliganden från boendestödjare ibland skedde om de råkade närvara under pågående Komp-samtal mellan Komp-användare och anhörig. Det kunde hända att boendestödjare berättade om något som Komp-användaren gjort under dagen, exempelvis.

5.5.5 Svårt att tolka under telefonsamtal

En respondent berättade att boendestödjare hade en tolkande funktion när anhörig ringde Komp-användaren innan införandet av Komp och att det var svårt att ta emot meddelanden från anhörig, speciellt långa sådana, och sedan tolka till Komp-användaren med tecken som stöd. Det var även svårt att ta tolka det som Komp-användaren ville säga till den anhöriga. Det som komplicerade var att stödtecken som var unika för Komp-användaren användes, att den som tolkade inte kunde alla stödtecken, att Komp-användaren och anhöriga inte synkade under kommunikationen, att information om flera olika personer ibland behövde förmedlas, att det kändes opersonligt att tolka mycket information och att samtalet blev väldigt fördröjt.

En annan respondent reflekterade över att det inte var möjligt att hjälpa Komp-användaren att uttrycka något när Komp-användare och anhörig talade i telefon med varandra eftersom det inte gick att höra vad de talade om.

”Om det är något sånt här, att man ska prata lite längre eller något sånt där, då det är nästan så att man vill spela in samtalet för att jag kommer inte att komma ihåg allting när jag har gått ner för trappen eller liksom så här, och sen också det här med att har man ett vanligt telefonsamtal, i och med att brukaren inte hör, så känns det ju väldigt opersonligt om jag tar emot i den här änden och så ska jag försöka liksom översätta eller liksom tolka med tecken och allt det här, det blir väldigt komplicerat och liksom ska jag sitta och vara budbärare när de liksom, det blir ju inget samtal med varann, alltså så här, om man säger om det är en anhörig liksom man pratar med liksom, familj emellan eller liksom, utan då sitter personal där i mitten som någon bromskloss”. [Respondent 4]

5.6 Risk att missa samtal

Respondenterna berättade om att Komp-användarna ibland missade Komp-samtal. Missade Komp-samtal kunde bero på att Komp-användaren stängt av Komp och glömt att starta enheten igen, glömt sätta i hörapparaten, varken hör eller ser inkommande samtal på grund av hörselnedsättning och synnedsättning, är ute när det ringer eller är upptagen med att se på TV.

5.7 Möjlighet till Komp-samtal uppskattas

5.7.1 *Uttryck av uppskattning*

Respondenterna återkom till hur mycket de uppskattade Komp-samtalen och hur mycket Komp-användarna tycktes uppskatta Komp-samtalen. Exempel på uttryck av uppskattning var att Komp-användare skrattar mycket under Komp-samtal, Komp-användare uppskattar Komp-samtal, Komp-användare uppskattar att se anhörig under Komp-samtal, Komp-användare säger att Komp är bra, anhörig och Komp-användare gläds åt Komp, Komp-användare tycks tycka att Komp-samtalen från anhörig är viktiga, förslag att Komp ska få Nobelpriset, Komp-användare och anhörig är jättenöjda med Komp, anhörig tror att Komp är bra för Komp-användaren, Komp-användare tycker att det är jätteroligt att få Komp-samtal, Komp-användare har utvecklats efter införandet av Komp, Komp är ett lyft för Komp-användaren, Komp-användarens sociala liv har blivit bättre, Komp-användare känner att någon bryr sig tack vare Komp-samtalen och Komp-användare känner tillhörighet och samhörighet tack vare anhörigs återkommande Komp-samtal.

”...och sen rätt som det är så skrattar han till och så säger han: ”jag tycker det här är bra säger han.” [Respondent 1]

”Hon vet ju att det är någon som bryr sig om mig, att det finns någon här då som är hennes alltså.” [Respondent 2]

5.7.2 Mindre stöttning från boendestödjare

Under intervjuerna framkom att boendestödjare inte behöver stötta Komp-användaren under Komp-samtal lika mycket som under telefonsamtal. Anledningen till att mindre stöttning behövdes berodde framförallt på att Komp-användarna inte behövde, eller inte behövde lika mycket, stöttning kring teknik, kommunikation, ringande och svarande efter införandet av Komp jämfört med innan införandet av Komp.

Dock framkom det att Komp-användare hade svårigheter kopplade till användandet av Komp. De flesta Komp-användarna visste inte att det gick att justera volym samt stänga av och starta Komp-enheten med den vridbara knappen vilket medförde att Komp-enheten alltid var påslagen hos dessa Komp-användare.

En respondent berättade att boendestödjare och annan personal stöttar med allt det tekniska kring Komp. De hade aldrig stött på något tekniskt problem med Komp som de inte kunnat lösa utan själva.

” Ja ibland har, har den stängts av. Sladden har åkt ut och så där och det stöttar vi honom med. Men att liksom det tekniska, allt tekniskt kring Kompen stöttar vi. Han, han svarar och pratar.” [Respondent 3]

5.7.3 Mindre störande än fysiska besök

Boendestödjare berättade att de upplevde att Komp-samtal var mindre störande för Komp-användaren jämfört med fysiska besök. Om Komp-användaren exempelvis är upprörd försöker de först prata med Komp-användaren via Komp innan de går in i lägenheten. Om korta instruktioner eller påminnelser ska ges är det bättre att ringa Komp-samtal än att gå in till Komp-användaren och därmed inkräkta på privatlivet i högre grad.

En respondent berättade om ett tillfälle då en fråga behövde ställas till Komp-användare som inte ville öppna dörren varpå ett Komp-samtal initierades vilket Komp-användaren tog emot väl.

”...eller när vi vet att vi är liksom, precis träffar honom och sen ska han åka till jobbet, då kan vi ringa Kompen och påminna honom i stället för att vi ska gå ner och plinga på dörren igen för fjärde gången sista två timmarna så att, ja.” [Respondent 3]

6 DISKUSSION

Diskussionen är uppdelad i resultatdiskussion, metoddiskussion och etikdiskussion. I resultatdiskussionen diskuteras studiens resultat i förhållande till tidigare forskning och teoretiskt perspektiv. I metoddiskussionen diskuteras val av metod i förhållande till trovärdighet, överförbarhet och kredibilitet. Slutligen, i etikdiskussionen, diskuteras de etiska överväganden som gjorts i samband med genomförandet av studien.

6.1 Resultatdiskussion

Resultaten visar att respondenterna ansåg att Komp-användarna i och med Komp i högre grad självständigt kunde besvara samtal, i jämförelse med inkommande telefonsamtal, och att det är viktigt. Däremot hade det varit önskvärt med en lösning som innebar att Komp-användarna kunde ringa ut från Komp. Hantering av smarta telefoner innebar svårigheter för Komp-användarna men stationära telefoner var enklare. Komp bidrog till fler samtal och ökad ömsesidig förståelse i jämförelse med telefonsamtal. Dessutom var det enklare för boendestödjare att agera tolk i Komp-samtal, i de fall det var nödvändigt, jämfört med telefonsamtal. Komp-samtal kunde missas, främst på grund av att Komp-användarna inte såg eller hörde inkommande samtal. Komp och Komp-samtal uppskattades dock av både respondenter och Komp-användare då Komp bland annat innebar ökad känsla av tillhörighet och samhörighet för Komp-användare och att färre besök krävdes från boendestödjare.

6.1.1 Vikten att kunna välja att svara

Respondenterna tycktes belysa vikten av att Komp-användarna med Komp kunde besvara samtal självständigt, välja att svara eller inte, förmedla om samtal önskades eller ej och avsluta samtal själva. Utifrån ett ICF-perspektiv går det att tolka respondenternas svar som att användningen av Komp-samtal bidragit till att Komp-användarnas aktivitet ökat jämfört med när endast telefonsamtal användes. Vid telefonsamtal kunde Komp-användarna rimligtvis också själva avsluta samtal och förmedla om samtal önskas eller ej men det var för dem svårare att välja att svara eller inte, samt svårare att besvara samtal självständigt eftersom samtal oftast gick via boendets personaltelefon.

Tidigare forskning om KOMP bekräftar att KOMP är enklare att använda jämfört med andra typer av telefoner (Badawy et al., 2022b).

6.1.2 Att inte kunna ringa själv

Tidigare studier om Komp visade att Komp-användare önskade möjlighet att själva interagera med hjälp av Komp (Oppedal et al., 2019) och respondenterna tycktes vara inne på samma spår, även om de också talade om att boendestödjares involvering i samtal minskat sedan samtal inkommit via Komp istället för telefon. Komp-användarna tycks ha bett boendestödjare om hjälp att ringa ut oftare innan införandet av Komp trots att de fortfarande inte själva kunde ringa ut efter införandet av Komp. En förklaring till detta skulle kunna vara att behovet av att samtala med anhöriga av någon anledning blivit mer uppfyllt efter införandet av Komp.

Utifrån ett ICF-perspektiv verkar respondenterna önska att Komp-användarna fick möjlighet att bli mer aktiva genom att själva kunna ringa ut från Komp. Samtidigt fanns det exempel på en Komp-användare vars möjlighet att själv kunna ringa ut bedömdes vara nödvändig att inskränkas genom borttagande av SIM-kort.

6.1.3 Behov av stöd vid hantering av telefon

Respondenterna vittnade om att Komp-användarna hade svårt att hantera smarta telefoner. Svårigheter att hålla i telefonen, svårigheter att komma ihåg att ladda telefonen, svårigheter att se knappar och skärm på telefonen och svårigheter att göra medvetna val på telefonen och svårigheter att besvara samtal nämndes. Uppgifterna stämmer väl överens med större undersökningar kring personer med funktionsnedsättningars användning av smarta telefoner och deras upplevelser av digital delaktighet (Begripsam, 2022). Personer med nedsättning av syn och finmotorik hade i dessa undersökningar tydliga svårigheter att hantera smarta telefoner vilket skulle kunna bero på att dessa telefoner har små eller obefintliga fysiska knappar. Respondenterna berättade att Komp-användarna verkade tycka att stationära telefoner var enklare, vilket kan bero på att de har fysiska knappar och används utan kapacitiv skärm. Tidigare forskning bekräftar nämligen att Komp-användare har svårt att använda just kapacitiva skärmar (Badawy et al., 2022b).

Det är även möjligt att smarta telefoner inte fungerar för Komp-användarna eftersom det är svårt för boendestödjare och annan personal att ge teknisk support och underhåll. Smarta telefoner behöver laddas, vara uppkopplade mot WiFi, kräver lösenord och pinkoder samt behöver uppdateras. Studier visar att personerna runt Komp-användare tycker att Komp är enklare än smarta telefoner och surfplattor då Komp inte kräver lösenord (Badawy et al., 2022b).

Ur ett ICF-perspektiv kan svårigheter att hantera smarta telefoner bidra till upplevelse av mindre delaktighet i familjeliv och samhälle. Svårigheter att hantera smarta telefoner kan också leda till svårigheter att komma åt information på Internet och därmed upplevelse av inskränkt digital delaktighet.

6.1.4 Ökad användning med hjälp av Komp

Ökad frekvens av samtal efter införande av Komp stämmer överens med tidigare forskning (Badawy et al., 2022b) och bör rimligtvis bero på att det är enklare för Komp-användarna att besvara samtal med Komp jämfört med exempelvis smart telefon, enklare för boendestödjare och annan personal att stötta Komp-användarna och ge teknisk support med Komp jämfört med smart telefon, enklare för anhöriga och boendestödjare att nå Komp-användare med Komp-samtal jämfört med telefonsamtal och att Komp-samtal blir substitut för fysiska besök för anhöriga och för framförallt boendestödjare. Tidigare forskning visar dock att användningen av Komp inte minskade antalet fysiska besök från anhöriga men att användningen ökade Komp-användarnas känsla av delaktighet och livskvalité (Badawy et al., 2023). En annan studie visar å andra sidan att anhöriga kände ansvar att använda Komp ofta för att råda bot på dåligt samvete kopplat till (otillräcklig) besöksfrekvens (Oppedal et al., 2019).

Komp-användarna tycktes ha starka relationer med både anhöriga och boendestödjare vilket säkerligen bidrar till att Komp används frekvent. Tidigare forskning bekräftar att Komp fungerar bäst för Komp-användare med stort socialt nätverk (Oppedal et al., 2019).

Ur ett ICF-perspektiv är det rimligt att tro att ökat antal samtal efter införandet av Komp bidrar till upplevelse av ökad aktivitet och delaktighet för Komp-användarna.

6.1.5 Fördelar att kunna se varandra

Respondenterna berättade om flera fördelar som kommer med att kunna se varandra under Komp-samtal. Bland annat upplevde de att Komp-samtal bidrog till ökad ömsesidig förståelse tack vare möjligheten att se varandra och att det var enklare för boendestödjare att agera tolk i Komp-samtal jämfört med i telefonsamtal. Ökad förståelse på grund av möjligheten att se varandra ses även i tidigare forskning som visar att Komp-samtal uppskattades även när kommunikationen var icke-verbal och att stort värde sattes på att se ansiktsuttryck, gester, kroppsspråk och leenden (Badawy et al., 2023). Kroppsspråkets betydelse för kommunikationen för mottogaren är också dokumenterad (Bobkina et al., 2023). Respondenterna talade om att Komp-användarna tyckte tycka att möjligheten att se varandra bidrog till ökad trygghet vilket också kunde ses i tidigare studier (Oppedal et al., 2019).

Ur ett ICF-perspektiv kan Komp ha påverkat omgivningsfaktorer då möjligheten att se varandra gör att det blir enklare att både se och kommunicera med personer som bor långt borta.

6.1.6 Risk att missa samtal

Respondenterna berättade att Komp-användarna ibland missade Komp-samtal då de glömt starta enheten, då de inte var i närheten av Komp vid inkommande samtal eller på grund av funktionsnedsättning. I studier av användningen av Komp har det visat sig att Komp-användare är i behov av stöttning (Badawy et al., 2022a), troligtvis skulle fler Komp-samtal missats om inte Komp-användarna fick hjälp av sina boendestödjare.

Ur ett ICF-perspektiv går det att dra slutsatsen att Komp inte innebar att Komp-användarna blev helt självständiga i att besvara inkommande Komp-samtal. Hjälpt från omgivningen, dvs omgivningsfaktorer, var fortfarande viktig för att exempelvis komma ihåg att starta enheten, komma ihåg att vara i närheten av enheten vid rätt tidpunkt om tid för samtal bokats i förväg samt att få hjälp med att bli uppmärksam på inkommande samtal om ljud och bild inte hörs eller ses. Komp-användarnas omgivningsfaktorer var i dessa fall starka, med stöttning från framförallt boendestödjare. Med mindre starka omgivningsfaktorer hade troligtvis fler samtal missats.

6.1.7 Möjlighet till Komp-samtal uppskattas

Uppskattningen till Komp var stor både hos respondenter och Komp-användare vilket även kan ses i tidigare studier (Oppedal et al., 2019). Bland annat sades att Komp-användarna utvecklats av Komp, att Komp innebar ett lyft för Komp-användarna, att Komp-användarnas sociala liv förbättrats tack vare Komp, att Komp-samtalen gör att Komp-användare känner att någon bryr sig och att Komp-samtalen bidrar till känsla av tillhörighet

och samhörighet för Komp-användare. Respondenterna var även inne på att Komp bidrar till att Komp-användare behöver mindre stöttning jämfört med när telefonsamtal var enda alternativet och att det är mindre störande för Komp-användarna att få återkommande Komp-samtal jämfört med återkommande fysiska besök från boendestödjare.

Ur ett ICF-perspektiv går det att tolka respondenternas svar som att de anser att Komp bidrar till ökad aktivitet och delaktighet för Komp-användarna. Dessutom kan den positiva responsen tolkas som att Komp gjort inverkan på personfaktorer då införandet av Komp kan ha förändrat Komp-användarnas uppfattningar av distanssamtal – åt det positiva hållet. Om telefonsamtal innebär olika utmaningar för Komp-användare kan de innebära att de inte tycker om att tala i telefon vilket i sin tur kan innebära färre konversationstillfällen med exempelvis anhöriga som bor långt borta. Om Komp-användarna däremot uppskattar Komp-samtal, ibland mer än fysiska besök, kan Komp bidra till fler konversationstillfällen med både anhöriga och boendestödjare.

6.2 Metoddiskussion

Semi-strukturerade intervjuer bedömdes lämpligt då förutbestämda frågor samt följdfrågor har tendens att lugna respondenterna genom att en ordnad men naturlig konversation skapas (Cachia & Millward, 2011).

Semi-strukturerade intervjuer gav även möjlighet att ställa öppna frågor som skiljde sig något åt, beroende på respondentens relation till Komp-användaren eller beroende på hur frågorna besvarades, samt att spontant kunna ställa följdfrågor för att samla in flera olika typer av erfarenheter kring användning av Komp (Newell och Burnard, 2010; Silverman, 1943).

Denna studie beskriver ovanliga aspekter, dvs erfarenheter av Komp, genom att intervjua anhöriga och boendestödjare till personer med funktionsnedsättning som använder Komp i Sverige, vilket är den första studien i sitt slag. Enligt Patton (1990) kan ett av syftena med avsiktligt urval vara att hitta avvikande fall som kan säga något om ovanliga aspekter av det som studeras.

6.2.1 Minnessvårigheter

Frågorna i intervjuguiden utformades utifrån studieledarens erfarenheter från yrkesrollen som hjälpmedelskonsult och erfarenheter av möten med personer med funktionsnedsättning som önskat olika former av stöd för att ringa och besvara samtal. Frågor kring frekvenser ("Hur många gånger har du ringt till Komp-användaren?") har ställts för att få en uppfattning om huruvida fler eller färre samtal initierats efter att Komp introducerats. Studieledarens bedömning är att antal samtal ger indikation på hur användarvänlig Komp är. Kontrollfrågor såsom "Hur vet du det?" har ställts för att ge respondenterna möjlighet att verifiera sina egna skattningar genom att exempelvis visa samtalslistor.

Då det är svårt för respondenter att uppskatta frekvenser korrekt följdes varje fråga angående frekvens av svarsalternativ. Om det är svårt att minnas hur många gånger något har hänt, särskilt om det hänt många gånger, kan svarsalternativ hjälpa (Persson, 2016). De flesta respondenter valde antingen de lägsta eller de högsta svarsalternativen vilket gör det enklare att dra slutsatser om hög respektive låg frekvens.

6.2.2 Trovärdighet

Trovärdigheten skulle höjts om studieledaren tagit hjälp av extern person för att tolka respondenternas svar eftersom de kan ha olika betydelser och tolkas på olika sätt (Graneheim & Lundman, 2004). En annan lösning för att skapa högre trovärdighet hade varit att låta respondenterna själva bekräfta om tolkningarna av deras svar var korrekta eller ej. Frågorna i intervjuguiden är dock enkla och lämnar inget eller litet utrymme för alternativa tolkningar, i syfte att få entydiga svar. Flera citat presenteras också för att ge läsaren chans att acceptera eller refusera tolkningarna.

De transkriberade meningsfulla enheterna var varken för stora eller för små i syfte att undvika att de innehöll olika betydelser eller att betydelsen bearbetats bort (Graneheim & Lundman, 2004). Många kategorier skapades för att inte missa relevant data och kategorierna visualiserades i tabeller för att skapa överblick i syfte att inte riskera att kategorier överlappade med varandra.

Respondenterna hade olika perspektiv på Komp då de var både anhöriga och boendestödjare med olika könstillhörigheter och stor åldersspridning vilket ökade sannolikheten att besvara forskningsfrågan utifrån olika aspekter (Patton, 1990).

6.2.3 Överförbarhet

Respondenterna använde Komp för stöttning samt sällskap till Komp-användarna varje vecka vilket gav högt kontextuellt värde (Graneheim & Lundman, 2004), däremot kan överförbarheten minska för studier utanför Sveriges gränser och med Komp-användare med andra typer av svårigheter. Denna studie tog avstamp i Sverige bland Komp-användare med funktionsnedsättning just för att det var ett utforskat område.

Att endast fem respondenter deltog i studien talar för låg överförbarhet, med anledning av detta var komplexiteten i frågorna låg (Graneheim & Lundman, 2004). Frågorna var avgränsade, och rörde framförallt erfarenheter kring själva samtalen som förs via Komp, vilket kräver färre respondenter för att anses ha tillräckligt med data - i jämförelse med studier med bredare frågor (SBU, 2020). För att ge läsaren underlag att bedöma resultatets överförbarhet är kontext, respondenter, metod och fynd beskrivet så detaljerat som möjligt (Graneheim & Lundman, 2004).

Syftet med att endast rekrytera fem respondenter var att ge en fingervisning över respondenternas erfarenheter, vilka kan utgöra ett bidrag i vidare studier.

6.2.4 Kredibilitet

Studien grundar sig på långa intervjuer av personer som har god insikt i fenomenet som önskas undersökas vilket ger en hög kredibilitet (Graneheim & Lundman, 2004).

6.3 Etikdiskussion

6.3.1 Informationskravet

Samtliga respondenter fick såväl muntlig som skriftlig information om studiens syfte, övergripande plan, genomförande, metod, datahantering, risker, forskningshuvudman, att deltagande är frivilligt och rätten att avbryta medverkan. Missivbrevet lästes upp för respondenterna innan varje intervju för att förekomma eventuella lässvårigheter. De fick vid intervjutillfället möjlighet att ställa eventuella frågor.

6.3.2 Samtyckeskravet

Respondenterna tillfrågades att ställa upp på intervju, utan påtryckningar. Efter att ha erhållit information samtyckte samtliga respondenter till studien. Respondenterna fick vetskap om studien redan i december 2022 trots att intervjuerna inte började förrän april 2023. Anledningen till detta var att de skulle få tid att tänka över sin medverkan.- Att samtliga tillfrågade ställde upp kan bero på att de tänkte att deras deltagande på sikt skulle gynna Komp-användare. Det är också möjligt att respondenter som arbetade som boendestödjare kände att de behövde ställa upp för att deras arbetsgivare valt att investera i Komp.

6.3.3 Nyttjandekravet

Nyttjandekravet har diskuterats och nyttan bedömdes större än risken för deltagande i studien. Nyttan med att delta i studien var att möjligheten gavs att framföra positiv och negativ kritik kring användningen av Komp. Studien kan hjälpa nuvarande och potentiella Komp-användare eftersom anhörigas- och boendestödjares erfarenheter av Komp dokumenteras. Kommuner och Regioner kan använda studien, och framtida liknande studier, som underlag när de ska besluta om att införa Komp eller inte. Det kan upplevas oetiskt om kommun använder produkter utan något evidensunderlag för dess effektivitet, denna studie bidrar till att sådant underlag skapas. Den potentiella risken att delta i studien var att respondenterna fick avvara tid från sitt arbete eller fritid. Intervjuerna hölls i första hand på respondenternas arbetsplats eller i deras hem för att minska den finansiella och tidskonsumerande bördan för dem. En respondent bodde i en annan stad än studieledaren och valde att ha intervjun på studieledarens arbetsplats i samband med ett ärende i närheten. Inga samtalslistor efterfrågades uttryckligen eller samtalades in då det skulle kunna uppfattas som integritetskränkande.

6.3.4 Konfidentialitetskravet

Känsliga uppgifter som kunde kopplas till Komp-användare, respondenter eller deras relation till varandra hanterades varsamt och publicerades inte. Inga personuppgifter från Komp-användare samlades in. Däremot hanterades respondenternas namn, telefonnummer, ljudinspelningar från intervjuerna och transkribering från intervjuerna av forskningshuvudmannen. All data lagrades på Mälardalens universitets dataförvaringsyta Suset Drive med ankomst via NextCloud.

Varken namn, bild eller annan personlig information om respondenterna har använts vid redovisning av resultatet i syfte att säkra att identifikation av enskilda individer inte ska vara möjlig.

7 SLUTSATS

Studien bidrar till att fylla en del av den svenska kunskapsluckan gällande erfarenheter kring användningen av Komp tillsammans med personer med funktionsnedsättning,. Flera norska studier har berört användningen av Komp hos äldre personer men det saknas studier om användningen av Komp hos personer med funktionsnedsättning i Sverige. Denna studie är viktig då den ger en indikation att personer med funktionsnedsättning som har svårt att hantera smart telefon kan vara i behov av Komp.

Den här studien, i kombination med framtida studier inom samma område, kan fungera som underlag för svenska kommuner när de finansierar hälso- och välfärdstekniska lösningar till deras invånare. Denna studie är viktig för området hälso- och välfärdsteknik då resultaten visar att boendestödjares resurser kan fördelas mer effektivt med hjälp av en teknisk lösning för enkla videosamtal.

8 FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING

Mer forskning behövs kring personer med funktionsnedsättningar i Sverige som använder Komp för att ta reda på vilka personer som är i behov av Komp och vilka omständigheter som krävs för att Komp ska uppfylla personernas behov.

Särskilt intressant vore kvantitativ studie kring frekvens av telefonsamtal innan införande av Komp jämfört med frekvens av Komp-samtal för samma personer efter införande av Komp.

Sådan studie skulle kunna beskriva Komps användarvänlighet och enkelhet i jämförelse med tidigare kommunikationsmetod.

REFERENSLISTA

- Abelin Melin, Å. (2019). *Vad är psykolingvistik?* [PowerPoint-presentation]. Göteborgs Universitet. https://canvas.gu.se/files/1675751/download?download_frd=1
- Abelin Melin, Å. (2020). *Fonologiska processer* [PowerPoint-presentation]. Göteborgs universitet. https://canvas.gu.se/files/3505488/download?download_frd=1
- American Psychological Association. (8 september 2022). *APA Style common reference examples guide*. <https://apastyle.apa.org/instructional-aids/reference-examples.pdf>
- Badawy, A., Solberg M., Obstfelder, A. U., & Alnes, R. A. (2022a). Improvised use of a digital tool for social interaction in a Norwegian care facility during the COVID-19 pandemic: an exploratory study. *BMC Health Services Research*, 22(136), Artikel 136. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07526-0>
- Badawy, A., Solberg, M., Obstfelder, A. U., & Alnes, R. E. (2022b). Normalization of technology for social contact in a Norwegian care facility during COVID-19. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–1248. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08618-7>
- Badawy, A., Solberg, M., Obstfelder, A. U., & Alnes, R. E. (2023). Together, at a distance: experiences with a novel technology for social contact among older people and their relatives in Norway during the COVID-19 pandemic. *BMC Geriatrics*, 23(1), 218–218. <https://doi.org/10.1186/s12877-023-03869-3>
- Begripsam. (5 september 2022). *Smart telefon SMFOI 2021*. SMFOI. <https://www.datavisning.se/#/stats/Smart%2otelefon%20SMFOI%202021>
- Bobkina, J., Domínguez Romero, E., & Gómez Ortiz, M. J. (2023). Kinesic communication in traditional and digital contexts: An exploratory study of ESP undergraduate students. *System*, 115(103034). <https://doi.org/10.1016/j.system.2023.103034>
- Burton, G., & Dimpleby, R. (1998). *More Than Words: An Introduction to Communication* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203010747>
- Cachia, M., & Millward, L. (2011). The telephone medium and semi-structured interviews: a complementary fit. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 6(3), 265–277. <https://doi.org/10.1108/17465641111188420>
- Clark, H. H. (1992). *Arenas of language use*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- FN-förbundet Sverige. (2016). *Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*. <https://fn.se/vi-gor/vi-utbildar-och-informerar/fn-info/vad-gor-fn/fns-arbete-med-manskliga-rattigheter/sa-skyddar-fn-de-manskliga-rattigheterna/mr-konventionerna/attachment/konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning/>

- Gagnon, M. P., Desmartis, M., Gagnon, J., St-Pierre, M., Rhainds, M., Coulombe, M., Tantchou, M. D., & Légaré, F. (2015). Framework for user involvement in health technology assessment at the logical level: views of health managers, user representatives, and clinicians. *International journal of technology assessment in health care*, 31(1-2), 68–77. <https://doi.org/10.1017/S0266462315000070>
- Graneheim, U.H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Grice, H. P. (1989). *Studies in the way of words*. Harvard Univ. Press.
- Hacker, P. M. S. (2010). *Human nature: The categorial framework*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Hacker, P. M. S. (2013). *The intellectual powers: A study of human nature*. Oxford: John Wiley & Sons.
- Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (SFS 2018:218)*. Justitiedepartementet L6. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2018218-med-kompletterande-bestammelser_sfs-2018-218
- Lag om etikprövning av forskning som avser människor (2003:460)*. Utbildningsdepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003460-om-etikprovning-av-forskning-som_sfs-2003-460
- Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (SFS 1993:387)*. Socialdepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387/
- Lauriks, S., Reinersmann, A., Van der Roest, H., Meiland, F. J., Davies, R., Moelaert, F., Mulvenna, M., Nugent, C., & Dröes, R. (2007). Review of ICT-based services for identified unmet needs in people with dementia. *Ageing Research Reviews*, 6(3), 223–246. <https://doi.org/10.1016/j.arr.2007.07.002>
- Lind, K. (2016). *Möjligt med språk utan fonologisk struktur, bara morfem med viss vokaliserings?* Docplayer. <https://docplayer.se/15549657-Mojligt-med-sprak-utan-fonologisk-struktur-bara-morfem-med-viss-vokaliserings.html>
- Literacy for all instruction. (juni 2020). *Symbol based communication*. <https://literacyforallinstruction.ca/symbol-based-communication/>
- McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1996). Human communication theory and research: Traditions and models. I M. Salwen & D.W. Stacks (Red.), *An integrated approach to communication* (s. 233-242). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Mickus, M. A., & Luz, C. C. (2002). Televisits: Sustaining long distance family relationships among institutionalized elders through technology. *Aging & Mental Health*, 6(4), 387–396. <https://doi.org/10.1080/1360786021000007009>
- Mälardalens universitet. (2022). *Forskningsetik och god forskningssed*. <https://www.mdu.se/forskning/etik>
- Naudé, B., Rigaud, A. S., & Pino, M. (2022). Video Calls for Older Adults: A Narrative Review of Experiments Involving Older Adults in Elderly Care Institutions. *Frontiers in public health*, 9, Artikel 751150. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.751150>
- Newell, R., & Burnard, P. (2010). *Research for evidence-based practice in healthcare* (2 uppl.). John Wiley & Sons, Incorporated.
- No Isolation. (2018). *How, and why, we made KOMP*. <https://www.noisolation.com/news/how-and-why-we>
- Noone, C., McSharry, J., Smalle, M., Burns, A., Dwan, K., Devane, D., & Morrissey, E. C. (2020). Video calls for reducing social isolation and loneliness in older people: a rapid review. *The Cochrane database of systematic reviews*, 5(5), Artikel CD013632. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD013632>
- Nutley, S., Walter, I., & Davies, H. (2007). Improving research use in practice contexts. I *Using Evidence: How Research Can Inform Public Services* (s. 195-230). Bristol University Press. <https://doi-org.ep.bib.mdh.se/10.46692/9781847422323>
- Oppedal, B., Askheim, C., & Haldar, M. (2019). *Erfaringer med KOMP som velferdsteknologi* (Nummer 3). Storbyuniversitetet. <https://skriftserien.oslomet.no/index.php/skriftserien/article/view/628/144>
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2 uppl.). SAGE.
- Persson, A. (2016). Att fråga om det förflutna. I A. Persson (Red.), *Frågor och svar* (s.351-356). Statistiska centralbyrån.
- Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M., & Ormston, R. (2013). *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers* (2 uppl.). SAGE.
- Rykkje, L., & Hjorth, G. H. B. (2017). “Safety at Home”: Experiences From Testing of Video Communication Between Patients and Home Health Care Personnel. *SAGE Open*, 7(4). <https://doi.org/10.1177/2158244017744900>
- Silverman, D. (1943). *Qualitative research* (4 uppl.). SAGE.
- Sintonen, S., & Immonen, M. (2013). Telecare services for aging people: Assessment of critical factors influencing the adoption intention. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1307–1317. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.037>

- SBU. (2020). *Utvärdering av metoder i hälso- och sjukvården och insatser i socialtjänsten: en metodbok. Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU)*.
<https://www.sbu.se/metodbok>
- Socialstyrelsen. (2004a). Termbank. Sökord: Anhörig.
<https://termbank.socialstyrelsen.se/#results>
- Socialstyrelsen. (2004b). Termbank. Sökord: Boendestöd.
<https://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=264&SrcLang=sv>
- Socialstyrelsen. (2007). Termbank. Sökord: Funktionsnedsättning.
<https://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=812&SrcLang=sv>
- Socialstyrelsen. (2016). Termbank. Sökord: Särskilt boende.
<http://termbank.socialstyrelsen.se/>
- Socialstyrelsen. (2015). *Termbank*. Sökord: Välfärdsteknik.
<http://termbank.socialstyrelsen.se/>
- Socialstyrelsen. (2019). *Kunskapsläget kring förekomst och konsekvenser av språkstörning för normalbegåvade unga och vuxna i ett livsperspektiv* (Dnr: 5.7.-38505/2019)
<https://kunskapsguiden.se/globalassets/globala-block/funktionshinder/sprakstornig/konsekvenser-av-sprakstornig.pdf>
- Socialstyrelsen. (2023). *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023. Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård*. (Artikelnummer 2023-5-8549).
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2023-5-8549.pdf>
- Sävenstedt, S., Brulin, C., & Sandman, P-O. (2003). Family members' narrated experiences of communicating via video-phone with patients with dementia staying at a nursing home. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 9(4), 216–220.
<https://doi.org/10.1258/135763303322225544>
- The Edmonton Regional Learning Consortium. (juni 2020). Literacy instruction for students with significant disabilities.
<https://literacyforallinstruction.ca/symbol-based-communication/>
- van den Berg, N., Schumann, M., Kraft, K., & Hoffmann, W. (2012). Telemedicine and telecare for older patients—A systematic review. *Maturitas*, 73(2), 94–114.
<https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2012.06.010>
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.
https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

World health organization. (2021). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. WHO. <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

Øyen, K. R., Sunde, O. S., Solheim, M., Moricz, S., & Ytrehus, S. (2018). Understanding attitudes toward information and communication technology in home-care: Information and communication technology as a market good within Norwegian welfare services. *Informatics for Health & Social Care*, 43(3), 300–309.

<https://doi.org/10.1080/17538157.2017.1297814>

BILAGA A; SÖKMATRIS

Databas	Sökord	Antal träffar (samma antal som antal lästa titlar)	Antal lästa abstrakt	Antal lästa fulltext	Antal kvalitetsgranskade	Antal valda artiklar
Datum	Booleska sökoperatörer					
PubMed 01-04-2023	((Social communication) OR (Social contact)) OR (interactive technology)) AND (komp)	19	19	4	4	3
PubMed 01-04-2023	Televisits[Title] OR video calls[Title] OR ICT-based[Title]	130	30	3	3	3
PubMed 01-04-2023	(technology[Title]) AND (social contact[Title])	4	4	2	2	2
PubMed 01-04-2023	(digital[Title]) AND (social interaction[Title])	7	7	1	1	1
PubMed 01-04-2023	(health technology assessment[Title]) AND (clinicians[Title])	3	3	1	1	1
Pubmed	(video calls[Title])	4	4	2	2	2

01-04-2023	AND (social isolation[Title])					
------------	-------------------------------	--	--	--	--	--

BILAGA B; MISSIVBREV

Inbjudan till att delta i studie om boendestödjare- och anhörigas erfarenheter av Komp.

Mitt namn är Henrik Hasselqvist och jag är student vid masterprogrammet i hälso- och välfärdsteknik vid Mälardalens universitet som nu planerar ett examensarbete avseende kommunikationsverktyget Komp. I studien vill vi undersöka erfarenheter kring användning av Komp hos boendestödjare och anhöriga till personer som bor i bostad med särskild service enligt LSS. Examensarbetet kommer publiceras i DiVA.

Syftet med den här studien är att beskriva anhörigas- och boendestödjares erfarenheter kring Komp, vid användning tillsammans med personer med funktionsnedsättning som bor i bostad med särskild service enligt Lagen om särskilt stöd (LSS), jämfört med tidigare kommunikationsmetoder.

Vi vill bjuda in dig som har använt Komp, för att kontakta person med funktionsnedsättning, till att medverka i studien. Medverkan i studien innebär att du blir intervjuad i ungefär 45 minuter. Intervjun spelas in och det som sägs kommer att analyseras tillsammans med andra respondenters intervjuer. Din medverkan i studien innebär att tid tas från ditt arbete, dina studier eller din fritid men du får möjlighet att delge dina erfarenheter av Komp.

Medverkan är frivillig och om du inte vill delta kan du bortse från denna inbjudan. Skulle du vilja delta så kan du när som helst avbryta ditt deltagande under studiens gång och du behöver inte ange orsak.

Du bör vara medveten om att andra respondenter, som utgörs av boendestödjare och anhöriga till personer som använder Komp, kan komma att ta del av resultatet av studien. Du kommer dock vara helt anonym och dina svar kommer inte kunna kopplas till dig. Fördelen med att delta i studien är att du får möjlighet att framföra positiv och negativ kritik kring användningen av Komp.

Personuppgifter som kommer att samlas in är förnamn, telefonnummer, e-postadress och förhållanden till Komp-användaren. Dessa personuppgifter kommer att hanteras enligt Mälardalens universitets policy om forskningsdata och därmed förvaras på Mälardalens universitets dataförvaringsyta Suset Drive med ankomst via NextCloud. Personuppgifter kommer endast hanteras av intervjuaren och en forskare kopplad till arbetet. Insamlade personuppgifter behandlas konfidentiellt, förvaras på en säker plats där obehöriga inte har tillgång och anonymiseras för alla externa personer. När studien presenteras skriftligt eller muntligt kommer inga uppgifter att kunna härledas till enskilda respondenter. Medverkande i studien har rätt att ta del av sparade uppgifter, få eventuella fel korrigerade, begära att uppgifter raderas samt att användningen av personuppgifter begränsas. Dessa rättigheter beskrivs och stöds av GDPR. Medverkande kan vända sig till undertecknade personer för att få hjälp med ovanstående. Medverkande kan även kontakta Datainspektionen vid eventuella osäkerheter eller klagomål kring personuppgiftshantering.

Vi svarar gärna på dina eventuella frågor om du vill veta mer om studien utöver vad som finns i detta brev och den bifogade bilagan om hur studien genomförs. Kontakta i så fall oss enligt uppgifterna nedan. Genom att ange ditt namn, telefonnummer och epost-adress samt

att du skriver under nedan accepterar du inbjudan att delta i studien och ger ditt godkännande. Efter detta godkännande ges kommer vi att kontakta dig för att komma överens om en intervjutid som passar dig.

Med vänliga hälsningar

Henrik Hasselqvist, Mastersstudent (073-4431213, hht21002@student.mdu.se)

Dr. Matt Richardson, seniorforskare och handledare (matt.richardson@mdu.se)

Samtycke till att medverka i studien Personal- och anhörigas erfarenheter av Komp.

JA, jag vill medverka i studien Personal- och anhörigas erfarenheter av Komp och jag ger mitt samtycke till att mina uppgifter behandlas på det sätt som beskrivs i brevet och bilagan.

Jag har blivit muntligt- och skriftligt informerad om studien och jag har fått tillfälle att ställa frågor. Jag har också delgivits kopia på detta samtyckesformulär.

Jag är medveten om att medverka i studien är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta mitt deltagande i studien utan att ange orsak.

Datum

Underskrift Namnförtydligande

BILAGA C; INTERVJUGUIDE

Samtalskvalité när användaren har Komp (tänk på senaste två veckorna, svara uppskattningsvis)

1. Berätta om en gång Komp-användaren besvarade ett samtal från dig.
2. Berätta om en gång Komp-användaren inte besvarade ett samtal från dig.
3. Hur många gånger har användaren besvarat Komp-samtalen? Hur vet du det?
4. Berätta om en gång du förstått Komp-användaren.
5. Berätta om en gång du inte förstått Komp-användaren.
6. Hur väl har du förstått Komp-användaren när ni pratat via Komp? Vad beror det på tror du?
7. Hur väl har du förstått Komp-användaren när hen ringt dig (via tex telefon)? Vad beror det på tror du?

Specifika frågor för personal om personalen inte ringer Komp-användaren:

1. Berätta om en gång Komp-användaren besvarat ett samtal och du var med.
2. Berätta om en gång Komp-användaren inte besvarat ett samtal och du var med.
3. Hur många gånger har Komp-användaren besvarat samtal? Hur vet du det?

Samtalskvalité innan Komp-användaren hade Komp (tänk på dem två veckorna innan användaren fick Komp, svara uppskattningsvis)

1. Berätta om en gång Komp-användaren besvarade ett samtal från dig
2. Berätta om en gång Komp-användaren inte besvarade ett samtal från dig.
3. Hur många gånger besvarade Komp-användaren samtalen? Hur vet du det?
4. Berätta om en gång du förstått Komp-användaren.
5. Berätta om en gång du inte förstått Komp-användaren.
6. Hur väl förstod du Komp-användaren när ni pratade på distans? Vad beror det på tror du?
7. Hur väl förstod du Komp-användaren när hen ringde till dig (via tex telefon)?

Specifika frågor för boendestödjare om de inte ringde till Komp-användaren:

1. Berätta om en gång Komp-användaren besvarat ett samtal och du var med.

2. Berätta om en gång Komp-användaren inte besvarat ett samtal och du var med.
3. Hur många gånger har Komp-användaren besvarat samtal? Hur vet du det?

Sammanfattningsfrågor för boendestödjare om de inte ringer själva:

1. Rings det oftare, lika ofta eller mer sällan med Komp?
2. Besvaras samtalen oftare, lika ofta eller mer sällan med Komp?
3. Specifika till vårdpersonal, ev till alla:
4. Hade Komp-användaren svårt att besvara samtal innan Komp? Berätta
5. Var du tvungen att hjälpa Komp-användaren med satt besvara samtal innan Komp? Berätta.
6. Har Komp-användaren svårt att besvara samtal med Komp? Berätta
7. Har du hjälpt Komp-användaren att besvara Komp-samtal? Berätta.
8. Har Komp-användaren enklare, svårare eller lika svårt att besvara samtal med Komp jmf med innan?

Samtalsfrekvens när Komp-användaren har Komp (tänk på senaste två veckorna, svara uppskattningsvis)

1. Hur många gånger har du ringt till Komp-användaren? Hur vet du det?
2. Hur många gånger har användaren ringt till dig (via tex telefon)? Hur vet du det?

Specifika frågor för boendestödjare om de inte ringer själva:

1. Hur många samtal får Komp-användaren?
2. Hur mycket ringer Komp-användaren?

Samtalsfrekvens innan Komp-användaren hade Komp (tänk på dem två veckorna innan användaren fick Komp, svara uppskattningsvis)

1. På vilket sätt kommunicerade du med Komp-användaren på distans?)
2. Hur många gånger ringde du till Komp-användaren? Hur vet du det?

3. Hur många gånger ringde Komp-användaren till dig (via tex telefon)? Hur vet du det?

Specifika frågor för boendestödjare om de inte ringer själva:

1. Hur många samtal fick Komp-användaren?
2. Hur mycket ringde Komp-användaren?

Sammanfattningsfrågor

1. Ringer du oftare, lika ofta eller mer sällan med Komp?
2. Besvaras samtalen oftare, lika ofta eller mer sällan med Komp?

