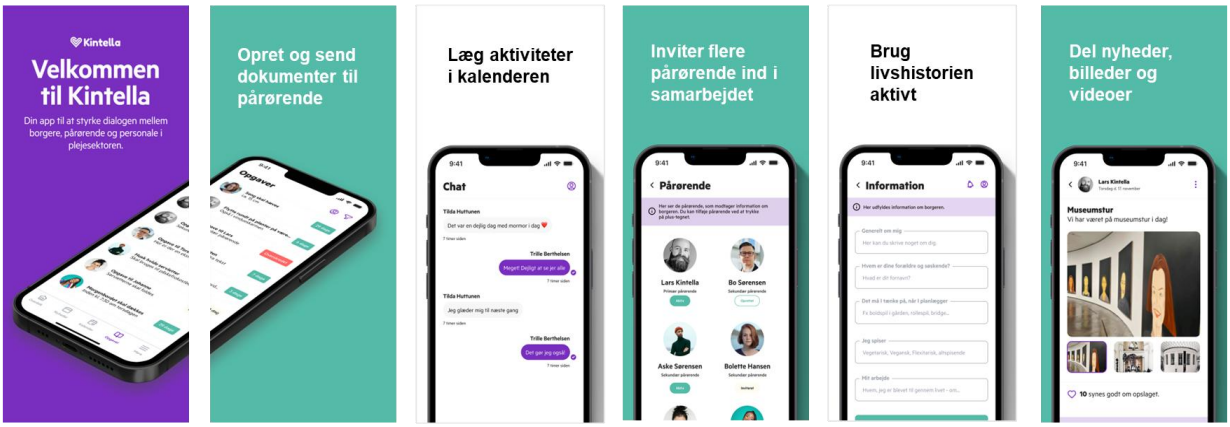
Nordic Health Lab
Afsluttende evalueringsrapport

Kintella

Allerød Kommune

Digital løsning understøtter og optimerer brug af livshistorier

Afsluttende rapport for test af Kintella i Allerød Kommune



Oktober 2025

Offentligt-privat innovationssamarbejde mellem Allerød Kommune og Kintella, faciliteret af Nordic Health Lab

Nordic Health Lab

Indhold

Beskrivelse af testforløb 3
Inklusionskriterier 3
Om løsningen 3
Hovedkonklusioner 4
Måleparameter I: Frigivelse af tid 4
Måleparameter II: Livshistorie 4
Datagrundlag 5
Respondenter 5
Projektstrategi og måleparametre 6
Måleparameter I: Frigivelse af tid 6
Måleparameter II: Livshistorie 6
Måleparameter III: Pårørende 7
Præsentation af baseline 8
Arbejdsgangsbeskrivelse 8
Resultater 12
Måleparameter I: Frigivelse af tid 12
Arbejdsgangsbeskrivelse 12
Interviews med medarbejdere 18
Måleparameter II: Livshistorie 22
Virksomhedsdata om livshistorier 22
Interviews med medarbejdere 23
Måleparameter III: Pårørende 24
Virksomhedsdata 25
Spørgeskemabesvarelser fra pårørende 26
Feedback fra pårørende 29
Værdi for borgere, pårørende og medarbejdere 30
Forbedret kommunikation og tryghed for pårørende 30
Værdifulde funktioner i hverdagen 30
Implementering og tilvænning 31
Understøttelse af personcentreret omsorg 31
Gensidig brug 33

Konklusioner 34
Forankring og implementering 36
Oplæring af medarbejdere 36
Anbefalinger til fremadrettet oplæring 37
Næste skridt 38
Kontaktpersoner 39
Projektgruppen 39

Beskrivelse af testforløb

Fra januar 2024 til december 2025 har Allerød Kommune afprøvet en digital løsning på Plejecenter Mimosen. Projektet har haft til formål at undersøge, hvordan løsningen kan frigive tid og optimere arbejdsgange på Mimosen samt undersøge hvordan beboernes livshistorier kan bruges nutidigt og fremme forbedret kommunikation mellem personale og pårørende om beboerens daglige behov og aktiviteter.

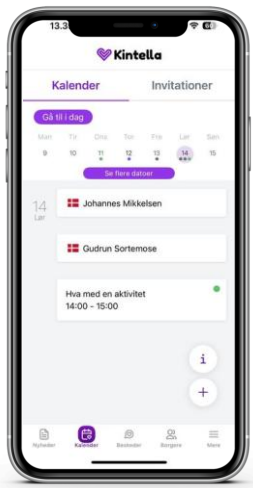
Projektet har strukket sig over en længere periode, da der de første 2-3 måneder blev brugt tid på integration med kommunes omsorgssystem. Dette var en forudsætning for, at testen kunne igangsættes, da et af måleparametrene handlede om optimering af arbejdsgange forbundet med dokumentation og brug af livshistorier. Herudover har man forud for selve afprøvningen søgt midler hos bolig- og socialstyrelsen ifm. en pulje målrettet arbejdet med livshistorier i ældreplejen.

Inklusionskriterier

Projektet har inkluderet alle borgere på plejecenteret, som har givet samtykke til at deltage i projektet og disses pårørende. 23 ud af 24 beboere har været oprettet I systemet. 22 beboere har haft tilknyttet pårørende. Samlet set har der været 35 aktive pårørende. Beboerne har haft mellem 1 til 4 aktive pårørende.

Om løsningen

Kintella Care er en digital løsning, der samler viden, dialog og koordinering ét fælles og sikkert sted. Personalet og pårørende på Mimosen Plejecenter bruger løsningen på deres mobiltelefoner, tablets eller computer. De benytter funktioner som f.eks. livshistorie, kalender og beskeder, som er understøttet af billeder, video og tale-til-tekst. Det hjælper dem med viden om borgeren, og at stukturere og målrette kommunikation på en let tilgængelig måde. Løsningen integrerer med det kommunale Single Sign-On og omsorgssystem. Pårørende i Danmark og udlandet bruger MitID, to-faktor og biometrisk log ind for at komme på løsningen.



Hovedkonklusioner

Succeskriterierne for alle tre måleparametre er i overvejende grad opfyldt, og Kintella har skabt tydelig værdi for både medarbejdere, borgere og pårørende. Løsningen understøtter en mere struktureret og personcentreret tilgang til omsorg og kommunikation. For at realisere det fulde potentiale kræves dog fortsat fokus på oplæring og implementeringsstøtte, teknisk stabilitet og en aktiv brug af platformen fra både medarbejdere og pårørende.

Måleparameter I: Frigivelse af tid

- I alt er 4 arbejdsgange understøttet: Dokumentation, informationsdeling, koordinering og aktivitetsplanlægning
- Gennemsnitlig tidsbesparelse på 56,6%.
- Medarbejdere oplever bedre overblik og lettere kommunikation.

Måleparameter II: Livshistorie

- 95% har digitalt tilgængelige livshistorier.
- 80% har dokumenteret livshistorie i løsningen.
- Livshistorien bruges særligt ved indflytning og understøtter den personcentrerede omsorg.

Måleparameter III: Pårørende

- 80% mener, at Kintella understøtter kommunikationen med Mimosen.
- 80% af pårørende er aktive brugere.
- 90% oplever, at Kintella understøtter overblik over aktiviteter.
- Kalender og beskedfunktioner skaber gennemsigtighed og nærvær.

Datagrundlag

For at undersøge projektets formål er der blevet anvendt både kvalitative og kvantitative metoder. Datagrundlaget, som danner grundlag for nærværende evalueringsrapport, er indsamlet over tre primære evalueringsnedsalg. Først en baseline inden teststart, dernæst en midtvejsevaluering halvvejs igennem testen og endeligt en afsluttende evaluering, ifm. testens afslutning.

Der er under testen indsamlet data fra Kintellas platform om brug af løsningen herunder aktive brugere, antallet af nyheder, dokumenter, billeder, beskeder samt dokumenterede og opdaterede livshistorier. Herudover er der kortlagt relevante arbejdsgange, hvor løsningen understøtter personalet. Dette er gjort gennem workshops med udvalgte medarbejdere, ledelse, virksomhed, velfærdsteknologikonsulent samt Nordic Health Lab. I denne forbindelse er der også estimeret tid brugt på de udvalgte arbejdsgange både før og efter testen. Derudover er der foretaget interviews med medarbejdere om løsningens værdi og relevans, samt et enkelt interview med en pårørende. Herudover er der gennemført en spørgeskemaundersøgelse ved testens afslutning blandt de pårørende.

Respondenter

Projektet har inkluderet alle medarbejdere på Mimosen på tværs af vagtlag. Derudover har pårørende til de borgere, der har samtykket til at deltage også været en del af testen. Endelig har der været en projektgruppe tilknyttet testen. Denne er udgjort af i alt 6 medarbejdere, virksomhedsleder, velfærdsteknologikonsulent, digitaliseringskonsulent samt CEO og CTO fra virksomheden.

Projektstrategi og måleparametre

Den endelige projektstrategi og definition af måleparametre samt succeskriterier er identificeret i et samarbejde mellem Allerød Kommune, Nordic Health Lab og Kintella. Nordic Health Lab har haft ansvar for den overordnede projektledelse og således faciliteret processen omkring definition af projektstrategi, på baggrund af Nordic Health Labs standardiserede proces for testforløb samt skabelon for evaluering af sundheds- og velfærdsteknologiske løsninger i sundhedssektoren.

Nedenfor ses de definerede måleparametre samt en beskrivelse heraf og de definerede succeskriterier.

Frigivelse af tid

Livshistorie

Pårørende

Måleparameter I: Frigivelse af tid

Formålet med dette måleparameter har været at undersøge, hvordan Kintella understøtter personalets arbejdsgange ved indflytning af nye beboere samt den løbende kommunikation med pårørende. Der har været særligt fokus på, hvordan løsningen kan frigive tid og skabe mere overskuelige og sammenhængende processer.

Succeskriterierne har derfor handlet om:

1. **At løsningen understøtter 2-3 centrale arbejdsgange** i forbindelse med indflytning og kommunikation, herunder fx dokumentation, informationsdeling og koordinering.
2. **At personalet oplever en tidsbesparelse på ca. 30%** i de udvalgte arbejdsgange, vurderet fra projektets start til evaluering.
3. **At løsningen bidrager til en mere struktureret og transparent kommunikation med pårørende**, hvilket skaber større tryghed og tillid.
4. **At løsningen frigiver tid**, som kan anvendes til direkte borgerkontakt og andre kerneopgaver, og dermed bidrager positivt til arbejdsmiljø og kvalitet i omsorgen.

Måleparameter II: Livshistorie

Formålet med dette måleparameter har været at undersøge, hvordan digital adgang til beboernes livshistorier og en bedre forståelse af individuelle behov kan understøtte en god

indflytning og bidrage til meningsfulde aktiviteter i hverdagen. Der har været særligt fokus på, hvordan løsningen styrker relationen mellem personale, beboere og pårørende.

Succeskriterierne har derfor handlet om:

1. **At livshistorien er digitalt tilgængelig og løbende opdateres** hos 90% af deltagerne, hvilket understøtter en mere personcentreret tilgang.
2. **At 75% af de pårørende har dokumenteret livshistorie i løsningen**, hvilket styrker samarbejdet og forståelsen af beboerens baggrund og præferencer.
3. **At 75% af de pårørende oplever, at plejehjemmet tilbyder og synliggør aktiviteter**, som vækker erindringer og skaber genkendelse hos deres kære.
4. **At løsningen bidrager til en mere tryg og værdig indflytning**, samt understøtter kontinuerlig planlægning af aktiviteter, der tager udgangspunkt i beboerens liv og interesser.

Måleparameter III: Pårørende

Formålet med dette måleparameter har været at undersøge, hvordan Kintella kan styrke pårørendes inddragelse og give dem større indsigt i beboernes hverdag og aktiviteter. Der har været særligt fokus på, hvordan deling af livshistorier og informationer kan skabe bedre forståelse og relationer.

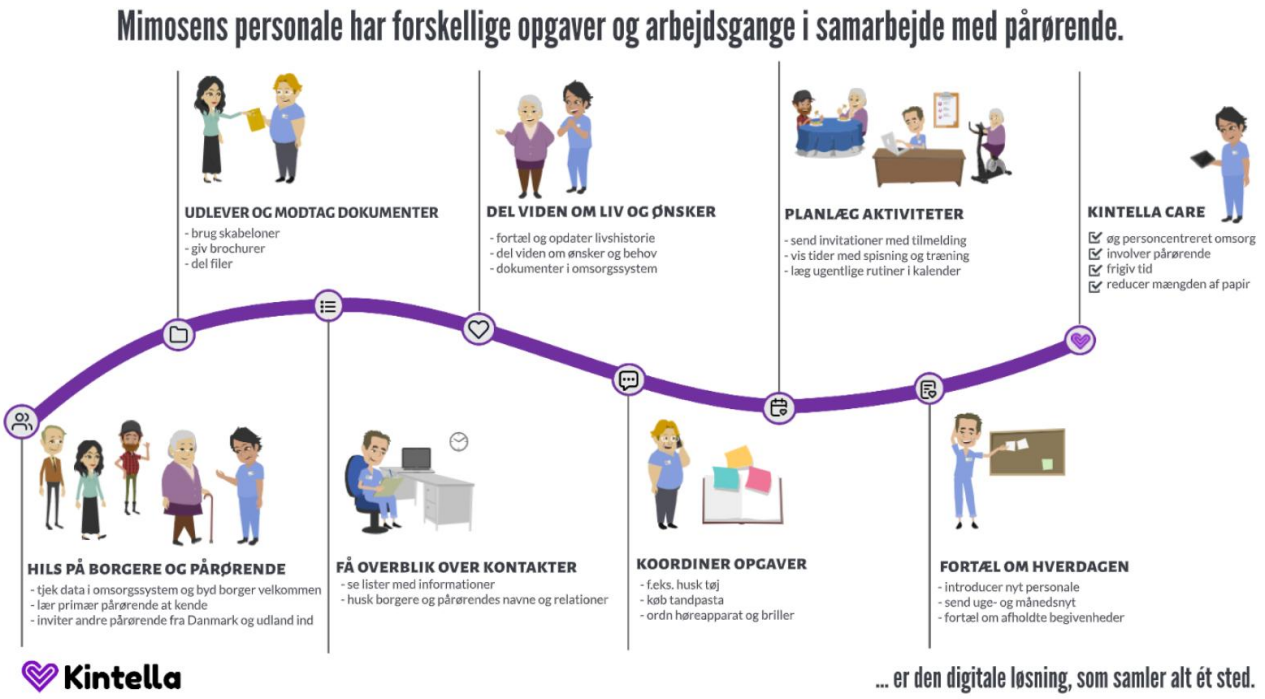
Succeskriterierne har derfor handlet om:

1. **At 75% af de pårørende tilkendegiver, at deling af viden, informationer og livshistorier er lettere** end før brug af løsningen, hvilket understøtter en mere åben og tillidsfuld kommunikation.
2. **At 75% af de pårørende aktivt bruger Kintella**, hvilket indikerer høj grad af engagement og tilgængelighed.
3. **At både personale og pårørende vurderer, at det er lettere at strukturere og modtage kommunikation**, herunder kalenderaktiviteter og beskeder, hvilket skaber bedre overblik og sammenhæng.
4. **At løsningen bidrager til, at pårørende får større indsigt i beboerens hverdag**, og oplever, at aktiviteterne er relevante og meningsfulde.

Præsentation af baseline

Baseline for testen har været udgjort af en omfattende kortlægning af relevante arbejdsgange og opgaver, som løsningen har kunnet understøtte. I den forbindelse er der også blevet estimeret tid brugt på de definerede arbejdsgange. Disse arbejdsgange vil blive præsenteret nedenfor.

Gennem workshops med medarbejdere, ledelse og repræsentant fra Allerød Kommune kortlagde man i alt 4 arbejdsgange/arbejdsopgaver, som løsningen kunne understøtte og optimere. Dette være sig 1) dokumentation og brug af livshistorie, 2) deling af information, materiale mm., 3) planlægning af aktiviteter og 4) generel koordinering og kommunikation. Særligt i forbindelse med indflytning af nye beboere, vurderede man at løsningen kunne skabe særlig stor værdi.



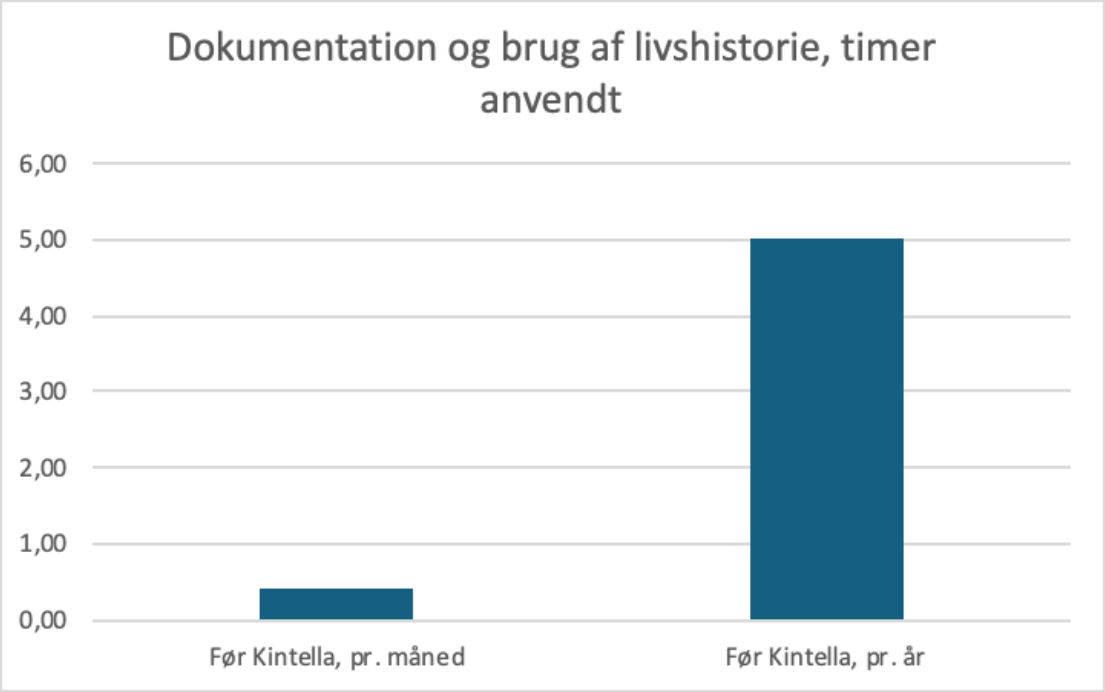
Arbejdsgangsbeskrivelse

Hver arbejdsgang/opgave er blevet beskrevet trin for trin i forhold til, hvordan den bliver udført - herunder hvem gør hvad, hvornår og hvordan. Det er noteret ned, hvilke systemer eller analoge redskaber der bruges. Derudover er der lavet en kortlægning af, hvor lang tid opgaven typisk tog før brugen af Kintella og efter, at Kintella har været i brug. Følgende beskriver baselineanalysen og de fire arbejdsgange/opgaver før brugen at Kintella.

Dokumentation og brug af livshistorie:

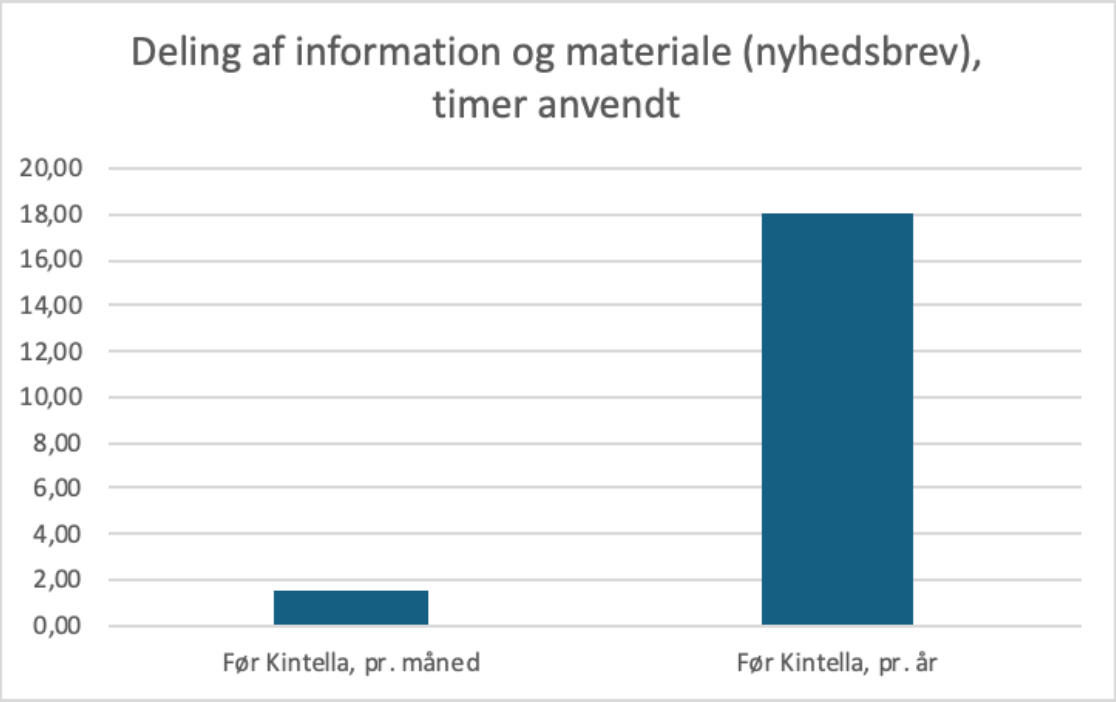
Opgaven handler om at fremme viden om beboernes levede liv og deres behov og ønsker for dagen i dag. Opgaven består i, at personalet indhenter og opdaterer information i beboerens Livshistorie i omsorgssystemet. Arbejdsgangen starter, når beboeren flytter ind på Mimosen Plejecenter.

Før brug af Kintella udleverede personalet et dokument via e-mail eller fysisk til beboerne og deres pårørende, som de skulle udfylde. Herefter afleverede de dokumentet til personalet, som skannede dokumentet og gemte det som pdf i omsorgssystemet.
Baselineanalysen viser, at der samlet set blev brug ca. 1 time per ny beboer. Herudover blev der brugt tid på løbende opdateringer og dokumentation af beboernes livshistorier i omsorgssystemet. Som minimum blev der estimeret et forbrug på 0,42 timer pr. måned på denne opgave. Det svarer til ca. 5 timer årligt. Derudover blev der brugt ressourcer på print af papir. Analysen fortæller, at et større antal nye beboere om året ville give et større time- og papirsforbrug.



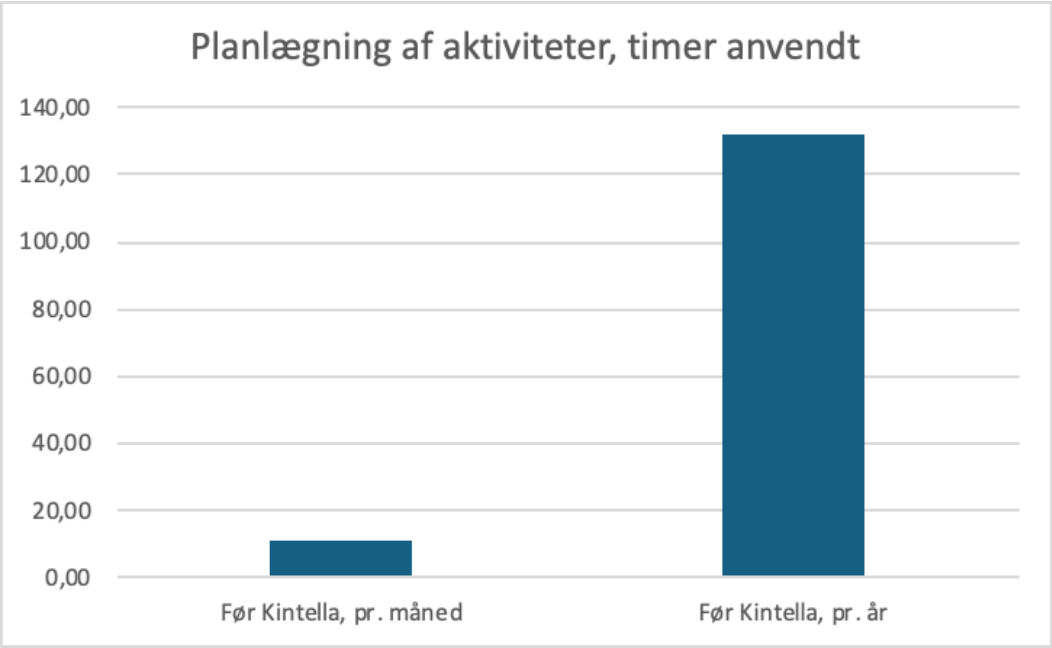
Deling af information og materiale (nyhedsbrev):

Opgaven handler om at dele informationer og fortælle om afholdte og kommende aktiviteter samt informere om madplaner, nye medarbejdere mv. Før brugen af Kintella printede og uddelte personalet forskellige fysiske informationsfoldere og dokumenter. Herudover blev der udarbejdet et månedligt nyhedsbrev, som blev sendt per e-mail eller printet til beboerne og deres pårørende.
Baselineanalysen viser, at der blev brugt ca. 1,5 timer pr. måned på opgaven om udarbejdelse af nyhedsbreve. På årsbasis udgør det ca. 18 timer. Hertil kommer brug af resurser på print af papir.



Planlæging af aktiviteter:

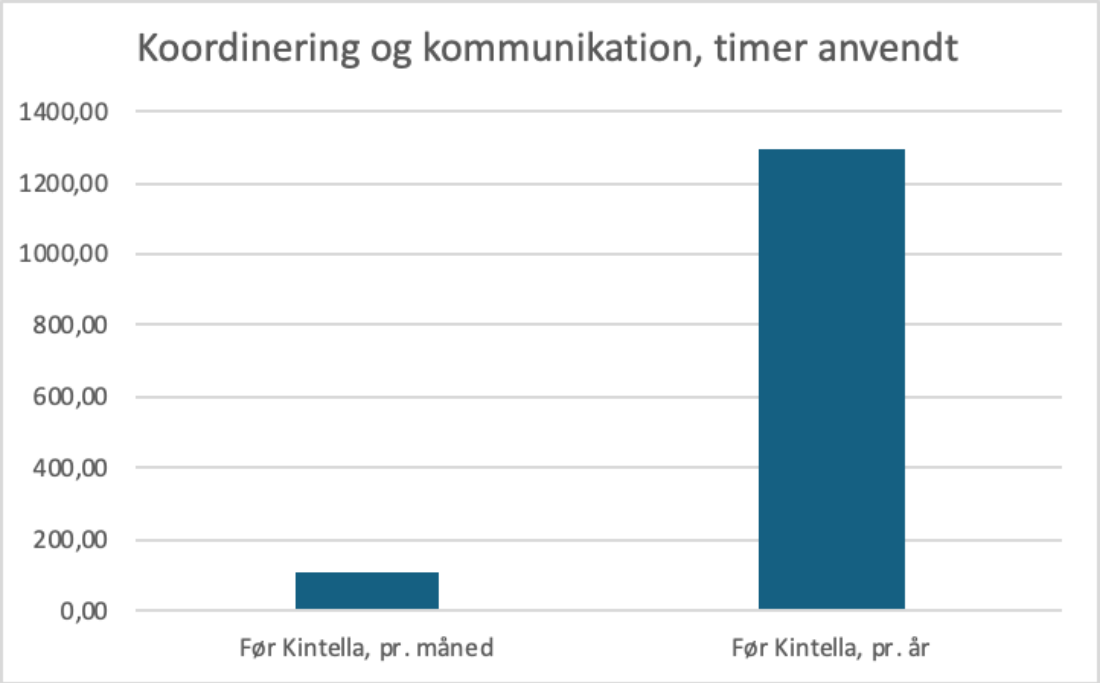
Opgaven handler om at planlægge aktiviteter og planer samt løbende koordinere aktiviteter i de enkelte huse og for hele Plejecenter Mimosen. Før brugen af Kintella skete planlægning og information om aktiviteter via forskellige fysiske og digitale værktøjer f.eks.dokumenter, opslagstavle, e-mail og telefonkald.
Baselineanalysen viser, at der blev brugt ca. 11 timer om måneden på denne opgave. Det svarer til ca. 132 timer årligt.



Generel koordinering og kommunikation:

Opgaven handler om at koordinere den enkelte beboers dagligdag og de opgaver, som løbende skal koordineres i denne sammen med de pårørende. Før brugen af Kintella skete dette via forskellige fysiske og digitale værktøjer som f.eks. papirslapper, sms, email og telefonkald.

Baselineanalysen viser, at der blev brugt ca. 108 timer om måneden på denne opgave. Det svarer til ca. 1.296 timer årligt.



Resultater

I det følgende afsnit vil resultaterne fra testforløbet blive redegjort og gennemgået. Resultaterne vil blive præsenteret i relation til de enkelte måleparametre samt data fra baseline-målingen.

Måleparameter I: Frigivelse af tid

For dette måleparameter har det været hensigten at undersøge, hvordan Kintella kan understøtte og forbedre arbejdsgange ved indflytning af beboere samt understøtte løbende kommunikation med pårørende, herunder frigive tid. Datagrundlaget herfor udgøres af en arbejdsgangsbeskrivelse samt vurdering af tid. Der er også blevet foretaget interviews med medarbejdere om deres oplevelse med løsningen, samt hvordan den understøtter dem i deres arbejde, kommunikation og koordinering med borgere og deres pårørende.

Følgende beskriver baselineanalysen og de fire arbejdsgange/opgaver før og efter brugen af Kintella.

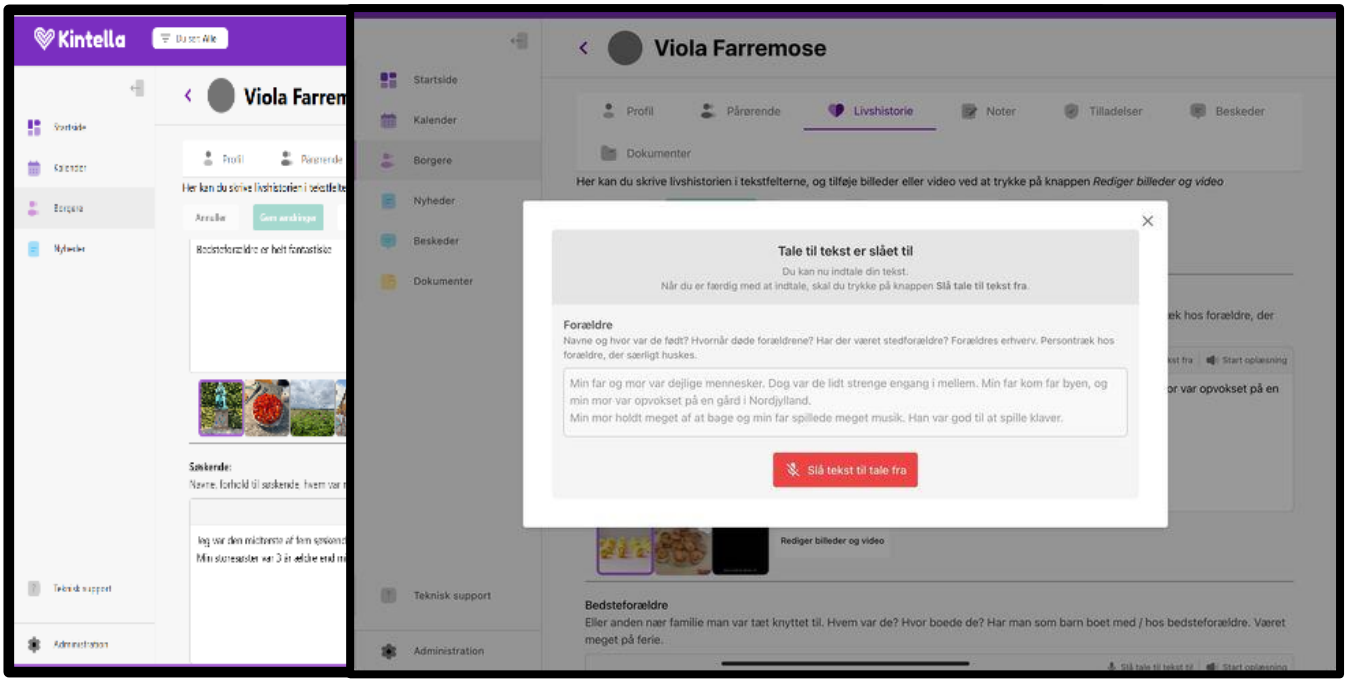
Arbejdsgangsbeskrivelse

Både før og efter afprøvningen er relevante arbejdsgange samt tidsforbrug kortlagt. Nedenfor ses et overblik og Kintellas integration i disse arbejdsgange samt besparelse opnået i tid.

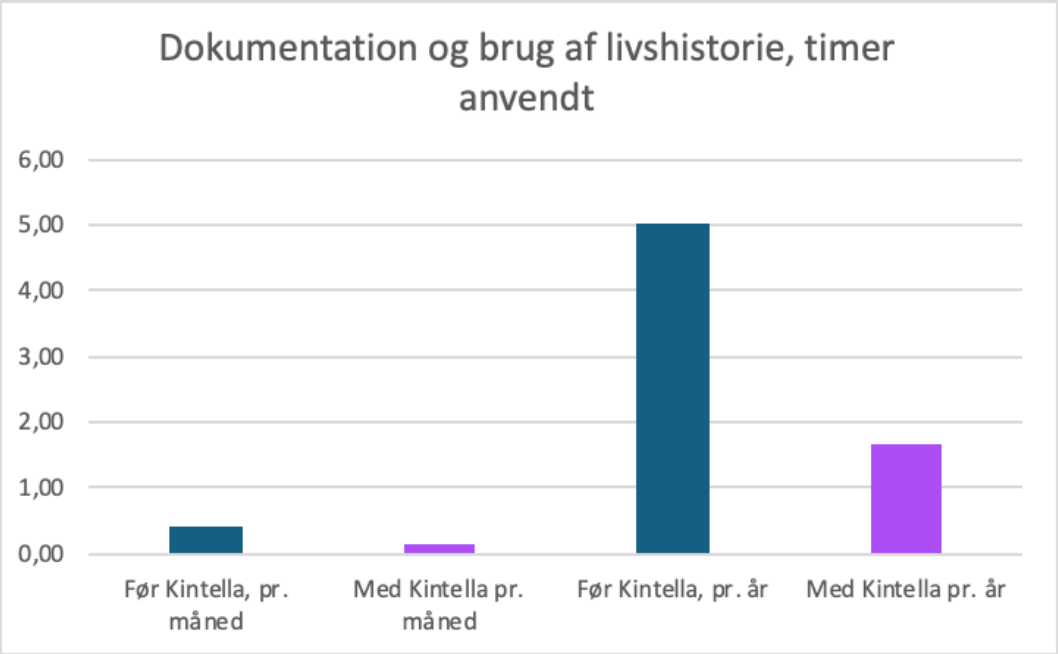
September 2025,

Dokumentation og brug af livshistorie:

Opgaven handler om at fremme viden om beboernes levede liv og deres behov og ønsker for dagen i dag. I dag digitaliserer Kintella livshistorien og gør den automatisk tilgængelig for beboerne og deres pårørende, når en ny beboer flytter ind på Plejecenter Mimosen. Det er muligt for pårørende og personale løbende at lægge tekst, billeder og video i livshistorien, som også er understøttet af tale-til-tekst. Livshistorien er integreret med omsorgssystemet, således gemmes tekst begge steder.

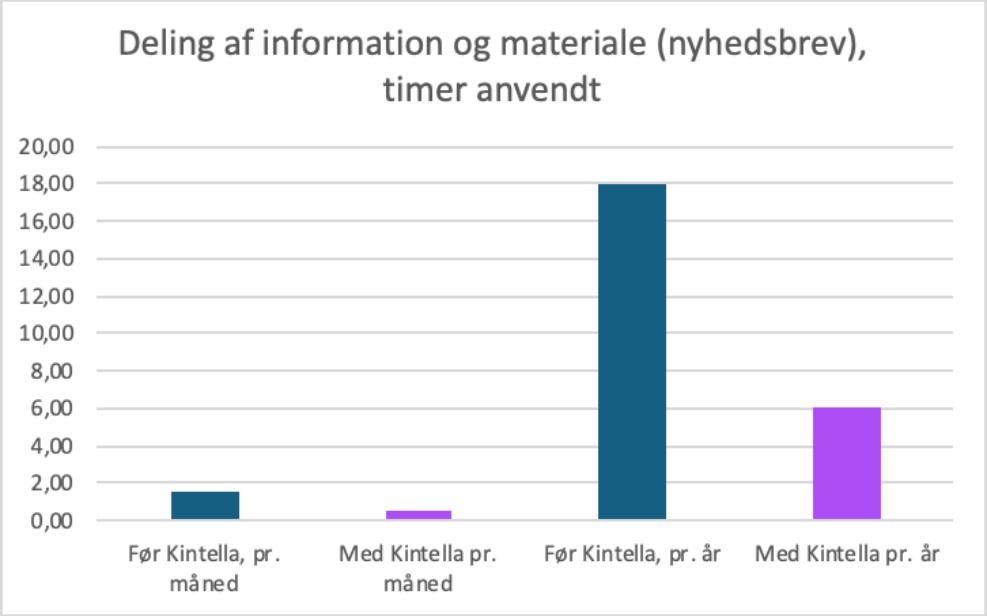


Baselineanalysen viste, at der samlet set blev brugt ca. 1 time per ny beboer på opgaven. Herudover blev der brugt tid på løbende opdateringer og dokumentation af beboernes livshistorier i omsorgssystemet. Der blev estimeret et forbrug på minimum 0,42 timer pr. måned på denne opgave. Det svarer til ca. 5 timer årligt. Derudover blev der brugt ressourcer på print af papir. I dag er der en 100 pct. besparelse af papir, da personalet ikke længere printer papir i denne arbejdsgang. Timeforbruget bliver nu vurderet til at være på 0,14 timer pr. måned. Det svarer til ca. 1,65 timer årligt. Besparelsen pr år estimeres til 3,35 timer, som svarer til 67 pct.



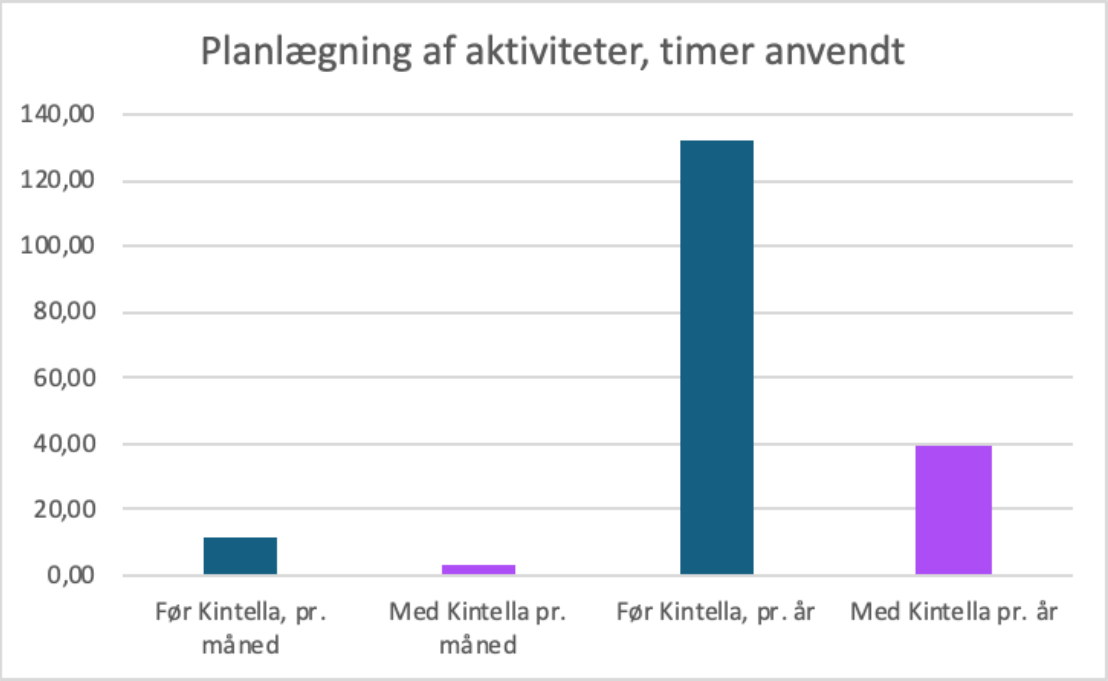
Deling af information og materiale (nyhedsbrev):

Opgaven handler om at dele informationer og fortælle om afholdte og kommende aktiviteter samt informere om madplaner, nye medarbejdere mv. I dag lægger én person fra personalet relevante informationsfoldere og dokumenter i Kintella Care én gang. De nyeste versioner af folderne er altid digitalt tilgængelige for beboere og deres pårørende. De månedlige nyhedsbreve bliver ikke længere udarbejdet. Informationer og nyheder bliver delt løbende. Baselineanalysen viste, at der blev brugt ca. 1,5 timer pr. måned på opgaven om udarbejdelse af nyhedsbreve. På årsbasis udgjorde det ca. 18 timer. Hertil kommer brug af resurser på print af papir. I dag er der en 100 pct papirsbesparelse, da personalet ikke længere printer papir. Timeforbruget bliver nu vurderet til at være på 0,5 timer pr. måned. Det svarer til ca. 6 timer årligt. Besparelsen pr år estimeres til 12 timer, som svarer til 66,7 pct.



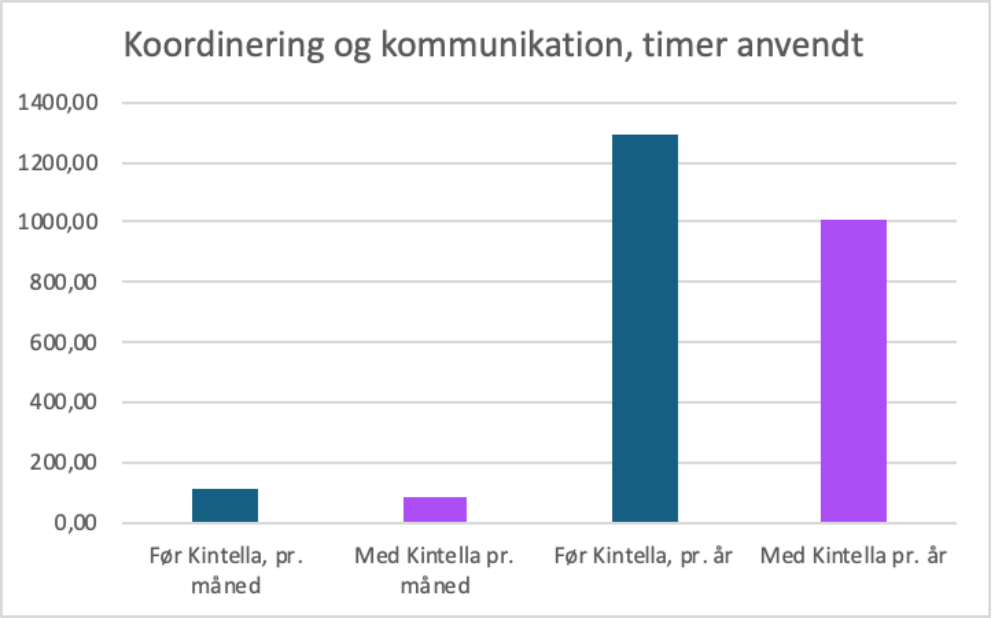
Planlægning af aktiviteter:

Opgaven handler om at planlægge aktiviteter og lægge planer samt løbende koordinere aktiviteter i de enkelte huse og for hele Mimosen Plejecenter. I dag benytter personalet Kintella til at planlægge samt informere og koordinere om aktiviteter.
Baselineanalysen viste, at der blev brugt ca. 11 timer om måneden på denne opgave. Det svarede til ca. 132 timer årligt. I dag vurderes timeforbruget til at være på 3,25 timer pr. måned. Det svarer til ca. 39 timer årligt. Besparelsen pr år estimeres til 93 timer, som svarer til 70,5 pct.



Generel koordinering og kommunikation:

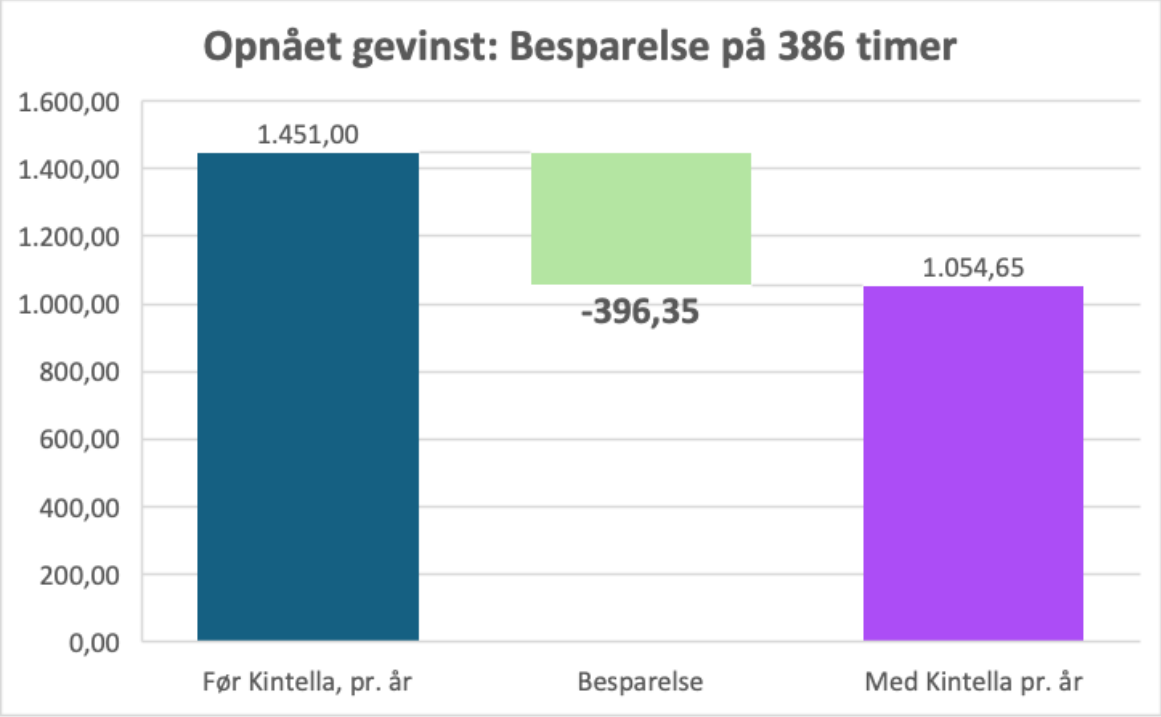
Opgaven handler om at koordinere den enkelte beboers dagligdag og de opgaver, som løbende skal koordineres sammen med de pårørende. I dag benytter personalet Kintella til at koordinere og kommunikere med pårørende om hverdagens opgaver som f.eks. at planlægge møder, oprydning af tøj, vande blomster og meget mere. Baselineanalysen viste, at der blev brugt ca. 108 timer om måneden på denne opgave. Det svarede til ca. 1.296 timer årligt. I dag vurderes timeforbruget til at være på 84 timer pr. måned. Det svarer til ca. 1.008 timer årligt. Besparelsen pr år estimeres til 288 timer, som svarer til 22,2 pct.

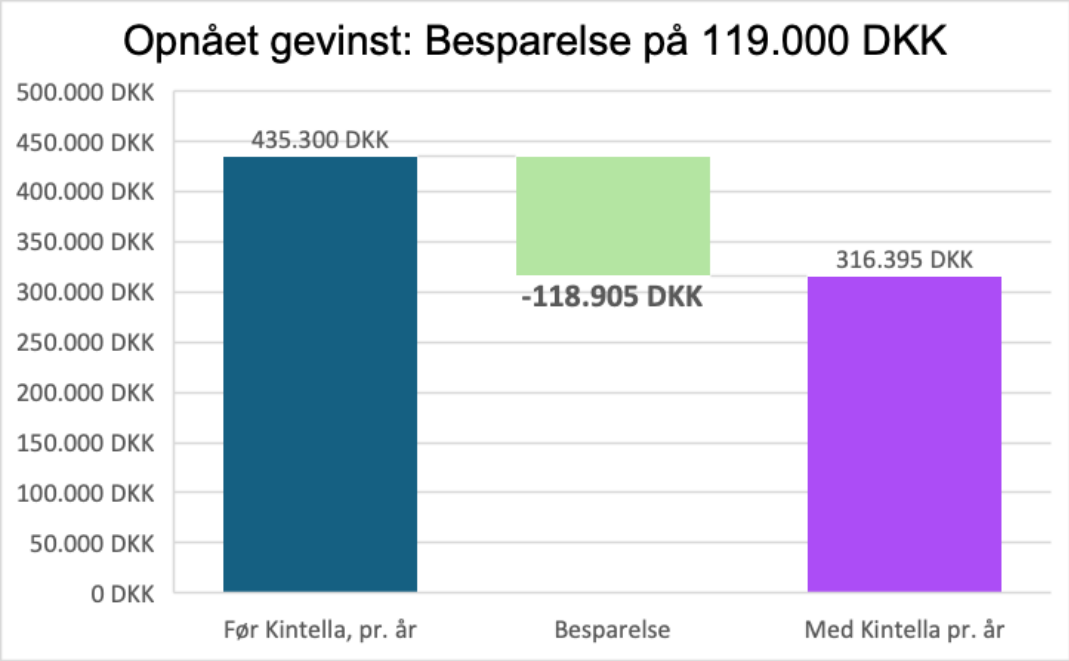


Besparelse i timeforbrug - baseline og i dag

Baselineanalysen viste, at der samlet set blev brugt ca. 120,96 timer pr måned. Det svarer til 1.451 timer årligt på tværs af de fire arbejdsgange/opgaver, før Kintella blev taget i brug. I dag vurderes timeforbruget til at være 87,89 timer pr. måned. Det svarer til ca. 1.054,65

De opnåede årlige gevinster er vurderet til at være besparelser på hhv. 396,35 timer og 118.905 kr. (beregnet med en timepris på 300 kr.).





Interviews med medarbejdere

Der er foretaget interviews med medarbejdere om deres oplevelse med løsningen samt betydningen for samarbejdet med de pårørende ifm. midtvejsevalueringen og den afsluttende evaluering. Der er i alt foretaget 15 interviews med både dag- og aftenvagter. Interviews har været semistrukturerede og taget udgangspunkt i en interviewguide udviklet på baggrund af datapunkter defineret i evalueringsdesignet.

Oplevelse med Kintella

Kintella opleves af medarbejderne som en platform, der i sin grundstruktur er både logisk og praktisk opbygget. Den intuitive brugerflade gør det muligt hurtigt at navigere mellem funktioner, og mange fremhæver, at systemet giver et klart og overskueligt billede af dagens opgaver og kommunikation.

"I Kintella har man et meget bedre overblik. Vi kan se hvad der sker, og vi kan kommunikere med pårørende."

Særligt kalenderfunktionen og ugeplanerne fremhæves som værktøjer, der understøtter planlægning og koordinering i hverdagen. Disse funktioner bidrager til en mere struktureret arbejdsdag og letter overblikket over borgernes behov og aktiviteter.

"Platformen er blevet bedre, den er forholdsvis nem at bruge."

Den positive oplevelse af funktionaliteten tyder på, at Kintella har formået at skabe et digitalt miljø, der understøtter både faglighed og samarbejde.

Selvom Kintella i dag fremstår som et velfungerende system, har implementeringen ikke været uden udfordringer. En stabil netværksforbindelse og en enkel login-proces har været nødvendige forudsætninger, som generelt er blevet opfyldt. Dog har det vist sig vanskeligt at integrere systemet fuldt ud i eksisterende arbejdsgange. Flere medarbejdere peger på, at det kræver tid og ressourcer at få Kintella til at spille naturligt sammen med den daglige praksis. Det er ikke nok, at systemet fungerer teknisk – det skal også give mening i konteksten af det pædagogiske og omsorgsmæssige arbejde.

"Jeg synes den giver god mening, men den er svær at køre ind i vores arbejdsgange."

Et centralt element i implementeringen har været samarbejdet med pårørende. Når pårørende engagerer sig og bidrager med informationer, skabes der et mere levende og relevant indhold i Kintella, som kan bruges aktivt af medarbejderne.

Kintella har gennemgået en betydelig udvikling siden opstarten, og medarbejderne oplever, at systemet i dag er langt mere tilpasset deres behov. Virksomheden bag Kintella beskrives som lydhør og imødekommende, og der er flere eksempler på, at feedback fra medarbejderne har ført til konkrete forbedringer.

"Virksomheden har virkelig været lydhør og ændret på det vi sagde. Og nu fungerer det tiptop."

En af de mest værdsatte funktioner er integrationen med Cura, som gør det muligt at tilgå borgernes livshistorier direkte i Kintella. Dette skaber en mere helhedsorienteret tilgang til omsorgen og giver medarbejderne et bedre grundlag for at forstå og møde borgerne med respekt og indsigt.

"Hvis der er en borger jeg lige er lidt usikker på, så kan jeg nemt lære vedkommende at kende i Kintella overfor i Cura."

Denne udvikling vidner om et system i bevægelse, hvor brugerinddragelse og kontinuerlig tilpasning er centrale elementer.

Selvom den umiddelbare tidsbesparelse endnu ikke opleves som markant, peger flere medarbejdere på Kintellas potentiale til at frigive tid i fremtiden. Systemet skaber bedre forudsætninger for hurtigere afklaring af beboernes behov, og den forbedrede koordinering mellem medarbejdere kan mindske dobbeltarbejde og misforståelser.

"Livshistorier gør opdateringer fra pårørende tilgængelige for alle."
"Der er mulighed for hurtigere afklaring af beboere."
"Bedre koordinering og informationsdeling mellem os medarbejdere."

Disse udsagn vidner om en forventning om, at Kintella – når det er fuldt integreret – kan bidrage til en mere effektiv og sammenhængende arbejdsdag. Tiden kan i højere grad bruges der, hvor den gør mest gavn, fordi Kintella i høj grad også understøtter viden og informationsdeling på tværs af medarbejderne, uden at de skal bruge tid på småkoordinering på tværs.

Understøttelse af kommunikation med pårørende

Kommunikationen mellem medarbejdere og pårørende spiller en afgørende rolle i den daglige omsorg og trivsel for borgerne. Data fra interviews viser, at Kintella, bidrager positivt til kommunikationen, samtidig med, at den personlige kontakt fortsat har stor betydning. Mange medarbejdere fremhæver, at den direkte samtale via telefonen fortsat er den mest værdifulde form for kontakt med pårørende. Den personlige samtale giver mulighed for at udtrykke nuancer, vise empati og tilpasse budskaber i øjeblikket. Det er i samtalen, at relationen styrkes, og gensidig forståelse opstår:

"Relationen kommer meget gennem telefonen og samtaler og det er svært på skrift."

Der er en antagelse og oplevelse blandt medarbejderne om, at særligt ældre pårørende foretrækker denne form for kontakt, hvorimod yngre generationer i højere grad er åbne for digitale alternativer. Det understreger behovet for fleksible kommunikationsformer, der kan tilpasses de enkeltes præferencer.

Medarbejderne fortæller, at for de pårørende, der har taget Kintella i brug, opleves appen som et effektivt og brugervenligt værktøj. Kalenderfunktionen giver et klart overblik over planlagte besøg og aktiviteter, hvilket skaber gennemsigtighed og forudsigelighed:

"Den understøtter kommunikationen gennem kalenderfunktionen – man kan gå ind og se hvornår de [pårørende] kommer."

Beskedfunktionen muliggør en direkte og relevant dialog, som kan foregå på tidspunkter, hvor telefonkontakt ikke er mulig. Flere medarbejdere beskriver Kintella som en ny måde at tænke kommunikation på – en måde, der åbner op for mere struktureret og dokumenterbar kontakt:

"Det er en ny måde at tænke kommunikation."

Appen bidrager også til borgernes trivsel, f.eks. når pårørende deler billeder fra ferier eller hverdagsøjeblikke. Det skaber tryghed og nærvær, selv når fysisk kontakt ikke er mulig. Billeder spiller en særlig rolle i kommunikationen – både mellem medarbejdere og borgere og i kontakten med pårørende. De fungerer som samtaleredskaber, der kan berolige, glæde og skabe forbindelse. I situationer med savn eller uro kan billeder af pårørende eller fælles oplevelser fungere som en afledende og relationel støtte:

"Billeder bruges som samtaleredskab og til at berolige eller glæde borgeren."

Visuelle elementer skaber et "fælles tredje", som kan danne udgangspunkt for samtaler og styrke relationen mellem borger og medarbejder. Selvom Kintella allerede understøtter kommunikationen på flere niveauer, peger evalueringen på et klart udviklingspotentiale. Medarbejdere efterspørger funktioner som læsekvitteringer, der kan give vished om, hvorvidt en besked er modtaget og læst:

"Jeg kunne godt tænke mig at se om beskeden er leveret eller læst."

Denne funktion ville ikke blot styrke den praktiske kommunikation, men også signalere engagement og interesse fra begge parter. Derudover ses Kintella som et særligt relevant værktøj ved inddragelse af nye borgere, hvor en struktureret og visuel kommunikation kan lette overgangen og skabe tryghed.

Understøttelse af deling af information med pårørende

Løsningen har vist sig at være et værdifuldt redskab i medarbejdernes arbejde med at dele information og skabe kontakt til pårørende. Gennem appen oplever medarbejderne, at det er blevet lettere og mere overskueligt at kommunikere både praktiske og sociale forhold omkring borgernes hverdag.

En af de fremhævede funktioner er muligheden for at dele madplaner, aktiviteter og årshjul direkte via appen. Det giver pårørende et indblik i hverdagen og skaber en følelse af nærvær, selv når de ikke fysisk er til stede.

En medarbejder udtrykker det enkelt og klart:

"Det er godt med de uploadede madplaner, og det fungerer godt."

Denne form for struktureret og tilgængelig information gør det muligt for pårørende at følge med og planlægge deres besøg eller bidrag mere målrettet.

Appen bruges også til at dele praktiske behov, som når en borger mangler shampoo eller fodtøj. Det gør kommunikationen mere direkte og handlingsorienteret, og pårørende kan hurtigt reagere på konkrete behov. Det opleves som en lettelse i hverdagen, hvor små detaljer kan have stor betydning for borgernes trivsel.

Udover den praktiske deling af information, understøtter løsningen også et mere personligt og engageret samarbejde med pårørende. Enkelte pårørende bidrager aktivt ved at tage billeder og dele dem med medarbejdere og andre pårørende.

En medarbejder fortæller:

"Vi har en pårørende som tager billeder"

Dette vidner om en vilje til at deltage og bidrage til fællesskabet omkring borgeren.

Der opleves stor glæde ved at se billeder og information delt efter arrangementer. Det skaber en følelse af samhørighed og giver både medarbejdere og pårørende mulighed for at fastholde minder og dele oplevelser. Appen fungerer som en bro mellem hjemmet og plejecenteret, og flere medarbejdere bemærker, at den gør det nemmere for pårørende at komme i kontakt med dem.

Det er tydeligt, at løsningen også rummer en forståelse for, at ikke alle pårørende har samme teknologiske forudsætninger. Nogle ældre pårørende får hjælp af deres børn til at bruge appen, hvilket udvider brugerfladen og sikrer, at flere kan være med. Der er en generel forståelse blandt medarbejderne for, at ældre kan have udfordringer med teknologien, og der tages hensyn til dette i den daglige kommunikation.

Appen ses som en ny og spændende måde at tænke kommunikation og informationsdeling på. Den åbner op for nye former for kontakt og samarbejde, og medarbejderne udviser en positiv tilgang til at finde løsninger, der inkluderer alle – uanset teknologisk erfaring.

Selvom appen allerede bruges aktivt, er der blandt medarbejderne et udtalt ønske om at udnytte dens potentiale endnu mere. Flere giver udtryk for, at de gerne vil bruge Kintella mere aktivt, men at der er behov for større tydelighed i opsætningen af funktioner. Det peger på et potentiale for forbedring og videreudvikling af løsningen.

En medarbejder bemærker:

"Nogle gange bliver man lidt misundelig på de andre huse fordi der er beskeder frem og tilbage"

Dette indikerer, at der er forskel på, hvor aktivt løsningen bruges på tværs af enheder. Det understreger behovet for fælles retningslinjer og støtte til implementering, så alle

medarbejdere får mulighed for at bruge appen optimalt. De forskellige huses brug af Kintella er dog i høj grad determineret af, hvor aktive borgernes pårørende er helt generelt. Jo mere aktive og tilstede de pårørende er, jo større brug af Kintella er der også.

Endelig fremhæves det, at appen også understøtter den interne koordinering blandt medarbejdere.

En medarbejder siger:

"Vores kollegaer kan følge med"

Dette viser, at løsningen ikke kun styrker relationen til pårørende, men også bidrager til et bedre samarbejde internt. Når alle har adgang til den samme information, skabes der en fælles forståelse og et mere sammenhængende arbejdsflow, hvor man ikke behøver koordinere lige så meget på tværs.

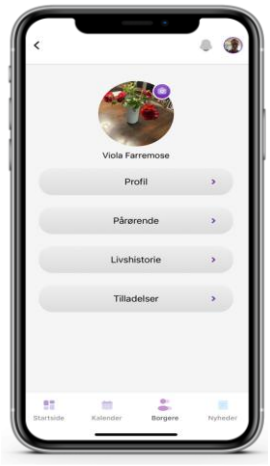
Data fra interviews med medarbejdere viser, at løsningen har et stort potentiale for at styrke kommunikationen og samarbejdet med pårørende. Den opleves som et brugervenligt og meningsfuldt redskab, der både skaber nærhed og letter den daglige kontakt. Med fortsat udvikling og støtte til implementering kan løsningen blive en endnu mere integreret del af det daglige arbejde og en vigtig bro mellem medarbejdere, borgere og deres pårørende.

Måleparameter II: Livshistorie

For måleparameteret om livshistorie har det været hensigten at undersøge, hvordan livshistorier og forståelse for beboernes behov kan sikre en god indflytning og løbende understøtte aktiviteter. Dette er primært blevet undersøgt gennem datatræk fra virksomheden om dokumenterede, oprettede og opdaterede livshistorier. Herudover er der gennemført interviews med medarbejdere, om deres brug af livshistorierne, pårørende er blevet adspurgt i en spørgeskemaundersøgelse og der er foretaget observationer på beboerkonferencer.

Virksomhedsdata om livshistorier

På Plejecenter Mimosen bliver livshistorien brugt til at fremme erindringen om beboernes livshistorier, øge dialogen og interaktionen mellem personale og pårørende om beboernes daglige ønsker og behov samt understøtte trivslen hos de demensramte beboere. Beboerne med demens kan i samarbejde med deres pårørende og personalet bruge teknologien til at kommunikere digitalt om livet gennem deling af billeder og videoer på egne profiler. Pårørende kan bidrage til at udbygge livshistorien ved at logge ind i løsningen. Her kan de pårørende udfylde og opdatere beboerens livshistorie løbende. Opdateringerne bliver synlige for personalet med det samme både via Kintellas app og web versioner og i omsorgssystemet. Livshistorien kommer yderligere til live gennem billeder og film, som de pårørende kan dele med personalet og andre pårørende, som kun er tilknyttet den enkelte beboer. Alle kan benytte sig af tale-til-tekst eller oplæsning.



I testperioden har livshistorien været digitalt tilgængelig for løbende opdateringer hos 95 pct af beboerne, og 80% har digitalt dokumenteret livshistorien i løsningen. Pårørende og personale har opdateret livshistorierne løbende. Der er i hele perioden lavet 84 opdateringer, hvoraf 44 opdateringer er lavet af pårørende, og 40 opdateringer er lavet af personale. Opdateringerne foretaget af personalet er formentlig sket, da livshistorierne fra omsorgssystemet er blevet tilgængelig i Kintella. Medarbejderne har ikke under afprøvningen aktivt været inde og tilføje, opdatere eller ændre på beboernes livshistorie.

Interviews med medarbejdere

Livshistorier udgør et centralt element i den personcentrerede omsorg, hvor forståelsen af borgerens baggrund, erfaringer og relationer er afgørende for at kunne tilbyde nærværende og meningsfuld pleje. Med indførelsen af den digitale løsning Kintella har medarbejderne fået nye muligheder for at arbejde med livshistorier – men også mødt nye udfordringer. Dette kapitel belyser medarbejdernes oplevelser og refleksioner.

For medarbejderne er livshistorien ikke blot et dokument, men et levende redskab, der skaber forbindelse mellem borger og personale. Den bruges aktivt i samtaler, som trøst og som en måde at aflæse og forstå borgerens behov og følelser.

En medarbejder beskriver livshistoriens betydning med ordene:

"Vi bruger livshistorien rigtig tit, det er alfa omega i vores arbejde. Vores arbejde består i samtale, trøst, aflede og der er livshistorien en stor hjælper."

Livshistorien giver adgang til borgerens livsfortælling og skaber grobund for en mere personlig og respektfuld tilgang. Den gør det muligt at møde borgeren som et helt menneske – med minder, relationer og præferencer, der kan aktiveres i omsorgen.

Et konkret eksempel på dette er brugen af billeder og fortællinger i samtaler:

"Fx hvis jeg ved hun savner ham rigtig meget og så viser jeg hende billederne og det hjælper. Jeg bruger det som samtaleredskab, og det hjælper og gør dem glad."

Her bliver livshistorien et terapeutisk og sundhedsfagligt værktøj, der kan fremkalde glæde, genkendelse og tryghed.

Overgangen fra papirbaserede livshistorier til en digital løsning har haft stor betydning for medarbejdernes praksis. Tidligere var processen tung og besværlig – livshistorier skulle udfyldes manuelt, scannes og uploades, hvilket ofte førte til manglende eller ufuldstændige oplysninger. Med Kintella er denne proces blevet langt mere smidig. Pårørende kan nu bidrage hjemmefra, og opdateringer kan ske løbende. Det har ført til en mærkbar stigning i antallet af udfyldte livshistorier og en forbedret kvalitet i indholdet.

Som en medarbejder udtrykker det:

"Det er genialt. Førhen skulle pårørende udfylde på et papir og vi skulle scanne det ind i Cura. Der er lige pludselig flere, der har udfyldt livshistorien. Med Kintella er det meget nemmere og de kan opdatere løbende."

Den digitale løsning understøtter dermed både effektivitet og engagement, og den gør det lettere for medarbejderne at få adgang til relevant information, når de har brug for det.

Selvom Kintella har forbedret tilgængeligheden og brugervenligheden, er der stadig barrierer i arbejdet med livshistorier. En af de udfordringer, medarbejderne peger på, er pårørendes tilbageholdenhed. Nogle kan være flove eller usikre på, hvad de skal dele, og det kan hæmme indsamlingen af autentiske livshistorier.

Som en medarbejder formulerer det:

"Måske vi har nogle pårørende som er flove eller pinlige over deres fælles livshistorie."

Derudover nævnes det, at livshistorien primært anvendes ved indflytning, og at den ikke nødvendigvis opdateres eller bruges aktivt i det daglige arbejde. Det kan betyde, at livshistorien mister sin aktualitet og dermed sin funktion som dynamisk omsorgsredskab.

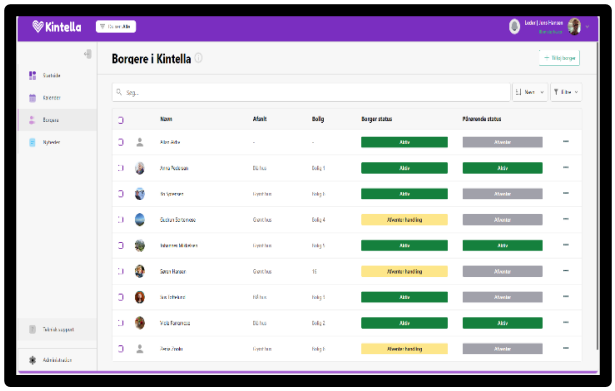
Medarbejdernes oplevelser viser, at livshistorier er en uvurderlig ressource i omsorgen, og at Kintella har styrket mulighederne for at arbejde med dem. Samtidig peger erfaringerne på behovet for fortsat fokus på implementering, opfølgning og støtte til både medarbejdere og pårørende, så livshistorien kan blive et levende og løbende redskab i den personcentrerede omsorg.

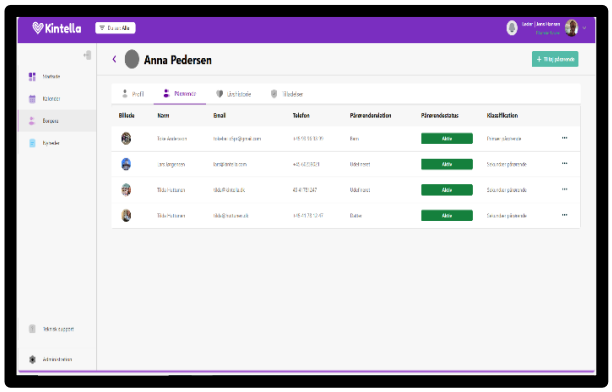
Måleparameter III: Pårørende

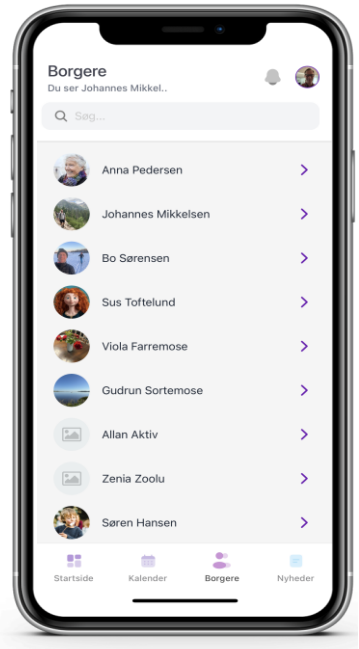
For måleparameteret om pårørende har det være hensigten at undersøge, hvordan de pårørende kan inddrages og få en større forståelse for og indblik i aktiviteter. Datagrundlaget herfor er primært data fra virksomhedens platform om antal inviterede og aktive pårørende, samt hvor meget de generelt bruger løsningen. Herudover der er gennem et enkelt interview med en pårørende samt spørgeskemaundersøgelse.

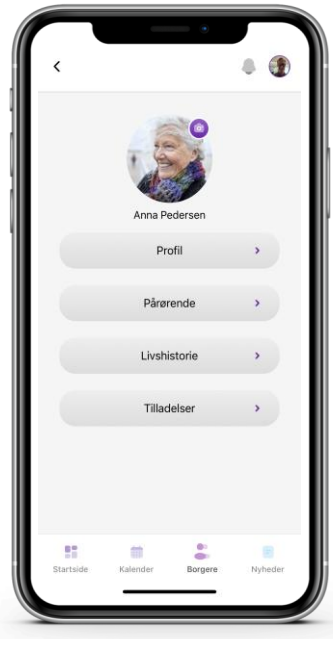
Virksomhedsdata

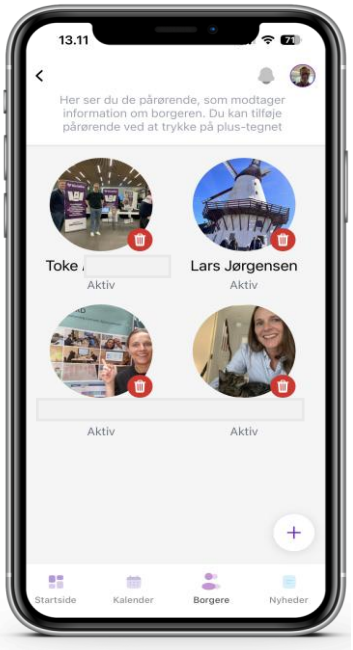
På Plejecenter Mimosen bliver de pårørende inviteret ind i Kintella Care i pårørende-grupper rundt om den enkelte beboer. De pårørende kan komme ind via app eller web. De skal bruge MitID eller to-faktor for at bekræfte deres identitet. To-faktor bliver primært benyttet af pårørende i udlandet. Herudover kan pårørende benytte sig af biometrisk log ind, som er ansigtsgodkendelse eller fingeraftryk. Personalet kan vælge at sende informationer eller være i dialog med en gruppe af eller enkelte pårørende som f.eks. den primær pårørende, som er tilknyttet en beboer.







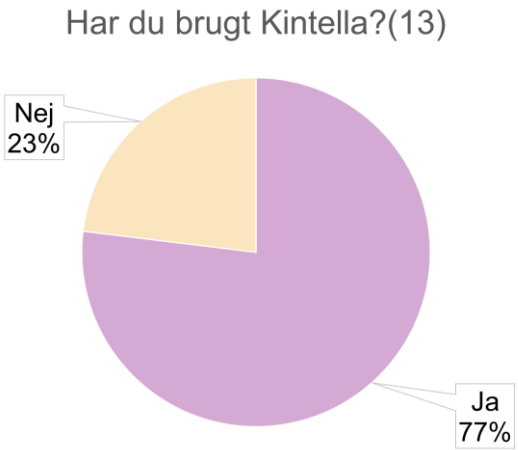




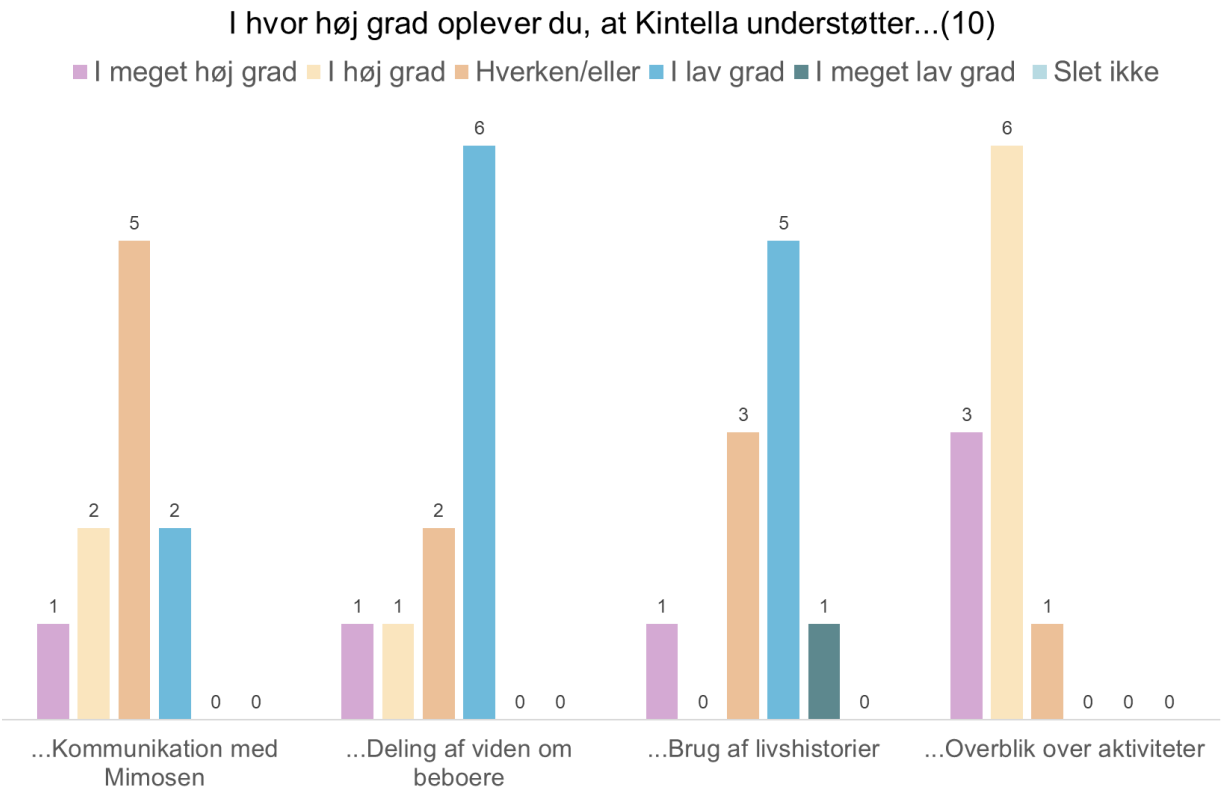
I testperioden har mere end 90% af beboerne haft pårørende, som er blevet inviteret til at bruge Kintella Care. 80% af de pårørende har takket ja og brugt løsningen. Beboerne har mellem 1 og 4 pårørende i løsningen. De pårørende repræsenterer flere generationer f.eks. mand, kone, søskende, børn og børnebørn, og de bor både i Danmark og udlandet.

Spørgeskemabesvarelser fra pårørende

I forbindelse med evalueringen af Kintella fik pårørende tilsendt et spørgeskema om deres oplevelse med løsningen. Her har i alt 13 besvaret spørgeskemaet, hvoraf 10 har anvendt løsningen og 3 har ikke anvendt løsningen.



Besvarelserne fra de pårørende viser, at Kintella i høj grad understøtter behovet for overblik og kommunikation i hverdagen. Særligt funktionen *"Overblik over aktiviteter"* skiller sig positivt ud. Her angiver 3 ud af 10 (30 %) pårørende, at de oplever støtte i *meget høj grad*, mens yderligere 5 (50 %) vurderer funktionen som støttende *i høj grad*. Det betyder, at hele 80 % af de adspurgte oplever, at denne funktion bidrager væsentligt til deres indsigt i beboerens dagligdag.



Også *kommunikationen med Mimosen* vurderes overvejende positivt. Én person (10 %) oplever støtte i *meget høj grad*, og to (20 %) i *høj grad*. Flertallet – fem personer (50 %) – placerer sig dog i kategorien *hverken/eller*, hvilket kan indikere, at der er plads til forbedring eller at oplevelsen varierer afhængigt af individuelle behov og situationer. Det er dog bemærkelsesværdigt, at ingen har angivet lavere vurderinger, hvilket tyder på, at funktionen som minimum opfattes som neutral.

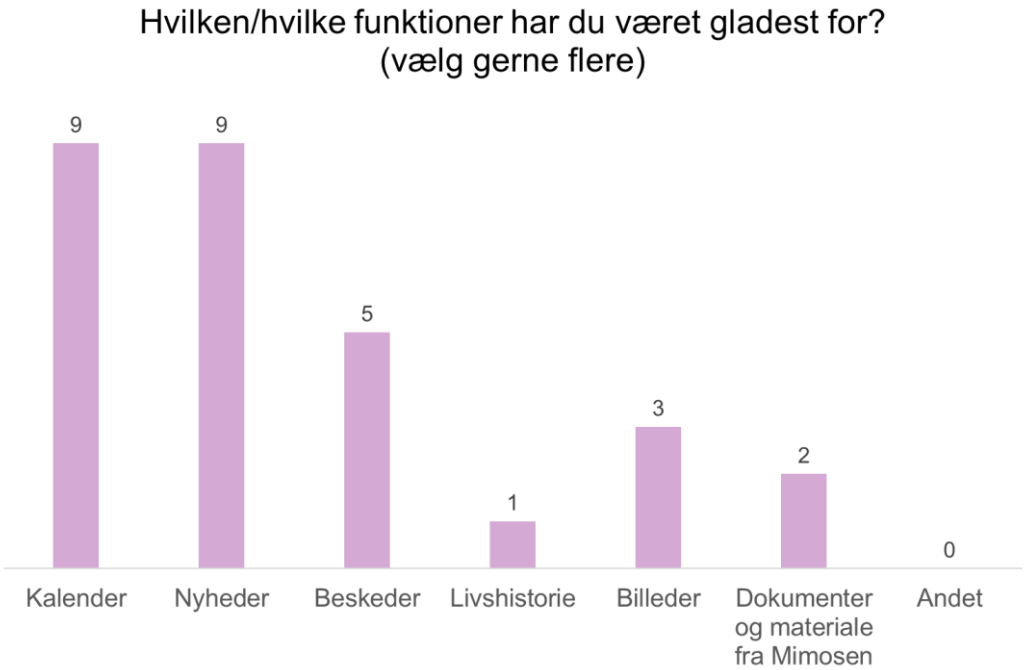
Når det gælder *deling af viden om beboere*, ses samme mønster som ved kommunikation: 10 % har angivet *meget høj grad*, 20 % *høj grad*, og 50 % *hverken/eller*. Det tyder på, at funktionen har potentiale, men endnu ikke opleves som fuldt ud integreret eller anvendt af alle.

Brug af livshistorier er den funktion, der vurderes mindst positivt. Her har ingen angivet, at de oplever støtte i *meget høj grad* eller *høj grad*, og hele 7 ud af 10 (70 %) har svaret *hverken/eller*. Det kan skyldes, at flere pårørende allerede har delt livshistoriske materialer med Mimosen før appens introduktion, og derfor ikke har haft samme behov for at anvende funktionen via Kintella. Det peger på, at livshistoriefunktionen især kan være relevant ved nyindflytning eller i overgangsperioder, hvor livshistorien endnu ikke er etableret i plejen.

Samlet set viser besvarelserne, at Kintella i høj grad understøtter pårørendes behov for overblik og kontakt, og at der er et solidt fundament at bygge videre på – særligt når det gælder de funktioner, der skaber struktur og gennemsigtighed i hverdagen.

I forhold til brug af livshistoriefunktionen har flere pårørende har haft deres kære boende på Mimosen i længere tid og derfor allerede tidligere har delt livshistoriske materialer med medarbejderne – før appens afprøvning. Det peger på, at funktionen har størst relevans ved nyindflytning eller i overgangsperioder, hvor livshistorien endnu ikke er etableret i plejen. Besvarelserne peger dog på, at pårørende er særligt glade for, hvordan Kintella understøtter kommunikation og overblik, dette være sig beskedfunktionen og kalenderfunktionen.

Besvarelserne i nedenstående graf bekræfter og uddyber det billede, der allerede er tegnet af Kintella-appens funktioner. Det står klart, at *kalender- og nyhedsfunktionerne* er de mest populære blandt de pårørende. Hele 9 ud af 10 (90 %) har angivet, at de har været særligt glade for disse funktioner, hvilket understreger deres centrale rolle i at skabe overblik og holde de pårørende informeret om daglige aktiviteter og begivenheder.



Beskedfunktionen er også blevet fremhævet af halvdelen af deltagerne (5 ud af 10), hvilket viser, at muligheden for direkte kommunikation med Mimosen er en vigtig del af den oplevede værdi ved appen. Dette stemmer overens med tidligere besvarelser, hvor netop kommunikation blev vurderet som en funktion, der i nogen grad understøtter kontakten mellem pårørende og personale.

Derimod er *livshistoriefunktionen* kun blevet nævnt af én person (10 %), hvilket igen bekræfter, at denne funktion endnu ikke har haft samme gennemslagskraft som de øvrige. *Billeder* er nævnt af 3 personer (30 %), og *dokumenter og materiale fra Mimosen* af 2 personer (20 %), hvilket tyder på, at disse funktioner har en vis relevans, men ikke i samme omfang som de mere kommunikative og overskuelighedsskabende funktioner.

Ingen har angivet *andet*, hvilket kan tolkes som en bekræftelse af, at de nævnte funktioner dækker de primære behov hos de pårørende.

Samlet set viser grafen, at Kintella især værdsættes for sin evne til at skabe struktur og styrke kommunikationen – mens funktioner som livshistorie og dokumentdeling har potentiale, men måske kræver en mere målrettet introduktion eller anvendelse i relevante faser af beboerens ophold.

Feedback fra pårørende

Pårørende har gennem deres spørgeskemabesvarelser også har mulighed for i et fritekstfelt at komme med feedback, kommentarer eller forslag til nyt.

Kalenderfunktionen fremhæves som en af de mest værdsatte, da den gør det muligt for pårørende at koordinere besøg og aftaler direkte, uden at skulle gå gennem personalet.

En pårørende udtrykker tilfredshed med denne mulighed:

"Jeg er meget tilfreds med at vi kan styre min mors besøg med kalenderen."

Dog opleves det som en udfordring, når aktiviteter ikke bliver registreret i kalenderen, hvilket reducerer dens anvendelighed. Derudover er der et generelt ønske om, at platformen skal være intuitiv og pålidelig, og at funktionerne skal udnyttes fuldt ud af personalet. Enkelte har oplevet tekniske opstartsproblemer, men disse er blevet løst effektivt via Kintellas support:

"Jeg har oplevet flere små opstartsproblemer, men har altid fået dem løst ved telefonisk henvendelse til Kintella."

Et gennemgående ønske blandt pårørende er at få mere løbende og personlig indsigt i beboerens hverdag. Der efterspørges dagbogslignende meddelelser, hvor personalet f.eks. kan informere om besøg fra fagpersoner som fodterapeut, tandlæge eller frisør:

"Det ville da være rart med lidt dagbogsagtige meddelelser (...i dag har vi haft besøg af fodterapeut/tandlæge/frisør...)."

Derudover udtrykkes et behov for individuel tilbagemelding om beboerens oplevelser og hændelser – gerne blot i form af billeder eller korte noter:

"Bare en lille smule individuel tilbagemelding om hændelser, oplevelser mv. af min pårørendes hverdag, evt. blot i billedform."

Sådanne indblik vurderes som værdifulde og bidrager til en følelse af nærvær og tryghed. Flere pårørende peger på, at platformens værdi i høj grad afhænger af, hvor aktivt den anvendes af Mimosens personale og ledelse. Der er en tydelig sammenhæng mellem engagement og den oplevede kvalitet af kommunikationen:

"Jo mere Mimosen bruger Kintella jo bedre bliver oplevelsen."

Når Kintella bruges konsekvent og med tydeligt engagement, opleves den som et meningsfuldt redskab til at styrke relationen mellem pårørende og plejehjemmet.

Værdi for borgere, pårørende og medarbejdere

Under interviews med medarbejderne er de også blevet adspurgt om værdien for borgerne og deres pårørende, og herunder også den samlede værdi for dem som medarbejdere. Nedenstående er en samling den overordnede værdi som Kintella skaber, set fra medarbejdernes perspektiv.

Forbedret kommunikation og tryghed for pårørende

Kintella har skabt nye muligheder for kontakt mellem personale og pårørende, særligt i situationer, hvor telefonisk kontakt er vanskelig eller tidskrævende. Den skriftlige kommunikation giver pårørende mulighed for at formulere sig mere præcist og i eget tempo, hvilket kan være en stor fordel i følelsesladede situationer.

"Nogle kan måske udtrykke sig bedre på skrift end på telefonen."

Systemet giver også mulighed for direkte kontakt med specifikke medarbejdere, hvilket skaber en følelse af nærhed og tillid. Når pårørende får svar og ser, at der bliver taget hånd om deres kære, oplever de en øget tryghed.

"Det skaber tryghed for pårørende, når de får svar og ser, at der bliver taget hånd om deres kære."

Mange pårørende er i forvejen belastede af koordinering og kontakt med flere instanser. Her tilbyder Kintella en mere skånsom og fleksibel kommunikationsform, hvor beskeder kan sendes og modtages uden krav om fysisk fremmøde eller telefonisk tilgængelighed.

"Når de når os er pårørende tyndslidte, de skal igennem så mange instanser, de er helt udmattede af alt den koordinering de allerede har været igennem."

Systemet er nemt at bruge og tilgængeligt, hvilket gør det muligt for pårørende at engagere sig uden yderligere belastning.

Værdifulde funktioner i hverdagen

Kintella tilbyder funktioner som livshistorie, beskedcenter og kalender, som medarbejderne fremhæver som særligt værdifulde. Livshistorien giver indsigt i borgerens baggrund og præferencer, hvilket styrker relationen og samtalen. Kalenderen skaber overblik over besøg og aktiviteter, og beskedcenteret gør det nemt at følge op på tidligere kommunikation.

"Den helt store forskel er livshistorien og beskedcenteret. Og faktisk kalenderen – at have overblik over, hvem der kommer, hvornår – man kan bruge den viden i samtalen med borgeren."

En af de mest markante forbedringer er, at dokumentationen af borgerens livshistorie nu er digitaliseret. Tidligere blev livshistorier ofte nedskrevet manuelt og opbevaret fysisk, hvilket gjorde dem svære at opdatere og dele. Med Kintella er livshistorien nu tilgængelig digitalt, hvilket gør det nemt for medarbejdere at tilgå og anvende den i hverdagen. Samtidig med, at det er nemt for pårørende at dokumentere og opdatere livshistorien, og ydermere tilføje billeder til at understøtte livshistorien.Denne digitalisering betyder, at livshistorien ikke længere er noget, der ligger i en mappe på kontoret, men et aktivt redskab i omsorgen. Det styrker kontinuiteten og gør det lettere at arbejde personcentreret – også når nye medarbejdere eller vikarer skal sætte sig ind i borgerens baggrund.

Implementering og tilvænning

Selvom systemet generelt modtages positivt, kræver det tid og tilvænning for både personale og pårørende.

"Hvis de gad bruge systemet, så ville de synes det var dejligt, og alle de nye der flytter ind, får vi vide at det er det vi bruger til kommunikation."

Det er ikke alle, der tager det i brug med det samme, men erfaringen viser, at nye pårørende hurtigt bliver introduceret til systemet som en naturlig del af kommunikationen.

"Jeg synes det er godt tænkt, jeg tænker folk skal vænne sig til det dog. Det tager tid."

For medarbejderne giver Kintella en mere struktureret og effektiv måde at kommunikere med pårørende. Systemet muliggør målrettet kontakt med den enkelte, hvilket sparer tid og reducerer behovet for gentagelser. Samtidig oplever personalet mindre papirarbejde og bedre organisering af information, hvilket frigør ressourcer til den direkte omsorg. Kalenderen og livshistorien bruges aktivt i samtaler med borgere, og beskedcenteret gør det nemt at dokumentere og følge op. Det skaber en mere sammenhængende og overskuelig arbejdsdag, hvor medarbejderne kan fokusere på det, der betyder mest: relationen til borgeren.

Understøttelse af personcentreret omsorg

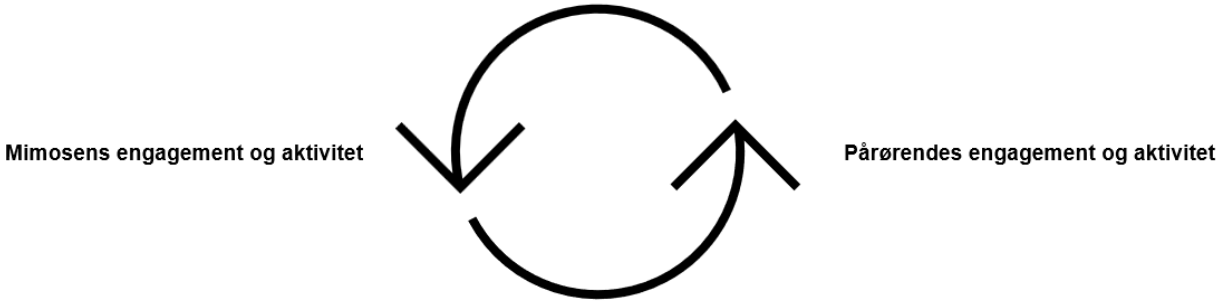
Kintella understøtter den personcentrerede omsorg ved at bringe borgerens livshistorie og netværk tættere på den daglige praksis. Når medarbejderne har adgang til borgerens baggrund, interesser og relationer, kan de tilpasse omsorgen og kommunikationen til den enkelte.
Livshistorien bliver et aktivt redskab i samtaler, og kalenderen giver overblik over besøg og aktiviteter, som kan bruges til at skabe meningsfulde dialoger.

"Man kan bruge den viden i samtalen med borgeren."

Samtidig giver beskedcenteret mulighed for løbende kontakt med pårørende, hvilket styrker samarbejdet og sikrer, at borgerens behov og ønsker bliver hørt og respekteret. Digitaliseringen af livshistorien er en særlig gevinst i denne sammenhæng – den gør det muligt at arbejde personcentreret på tværs af medarbejdere og tidspunkter, og sikrer at borgerens liv og identitet er synlig og tilgængelig i omsorgen.

Gensidig brug

Helt overordnet har testen af Kintella vist, at der er en grundlæggende sammenhæng mellem medarbejdernes brug af løsningen og pårørendes brug af løsningen. Når medarbejderne er aktive og engagerede i systemet, smitter det positivt af på de pårørende, som i højere grad tager løsningen til sig og deltager aktivt i kommunikationen. Dette øgede engagement fra de pårørende skaber igen motivation og værdi for medarbejderne, som oplever, at deres indsats bliver mødt og anerkendt. Denne dynamik skaber en selvforstærkende cyklus, hvor begge parter understøtter hinandens brug og engagement. Det betyder, at Kintella ikke blot er et teknisk værktøj, men en platform for relationel udvikling og samarbejde, hvor aktiv deltagelse fra én part styrker den anden – og omvendt. Aktiviteten og værdien af løsningen er således gensidigt afhængigt at parternes brug, aktivitet og engagement i Kintella. Ønsker man således, at denne platform skal skabe endnu større værdi, er det relevant at øge medarbejdernes brug og engagement.



Konklusioner

Testen af Kintella på Plejecenter Mimosen i Allerød Kommune blev gennemført som led i et offentligt-privat innovationssamarbejde mellem kommunen, virksomheden Kintella og Nordic Health Lab. Testen strakte sig over en længere periode fra juni 2024 til december 2025 og omfattede både medarbejdere, ledelse og pårørende til beboere på plejecenteret. Perioden indebar både integration til omsorgssystem som varede 2-3 måneder og ansøgningsproces til livshistorie pulje. Samlet set har afprøvningen af løsningen varet fra februar til december 2025. I alt deltog 23 beboere og 35 pårørende aktivt i testforløbet. Evalueringen bygger på et solidt datagrundlag bestående af baseline-målinger, midtvejsevaluering og afsluttende evaluering, herunder kvalitative interviews, spørgeskemabesvarelser og kvantitative målinger af tidsforbrug og systemanvendelse.

Måleparameter I: Frigivelse af tid
Kintella har i høj grad understøttet de centrale arbejdsgange ved indflytning og kommunikation, herunder dokumentation, informationsdeling og koordinering. Evalueringen viser, at løsningen har skabt mere overskuelige og sammenhængende processer, og at der er opnået en gennemsnitlig tidsbesparelse på 56,6 % på tværs af fire centrale arbejdsgange. Dette overstiger det opstillede succeskriterium om 30 % og vidner om en markant effektivisering. Medarbejderne oplever, at løsningen bidrager til en mere struktureret og transparent kommunikation med pårørende, hvilket skaber større tryghed og tillid. Den frigivne tid anvendes i stigende grad til direkte borgerkontakt og kerneopgaver, hvilket har positiv betydning for arbejdsmiljøet og kvaliteten i omsorgen. Dog har tekniske udfordringer som loginproblemer og systemstabilitet påvirket brugen negativt og bør adresseres fremadrettet.

Måleparameter II: Livshistorie
Livshistoriefunktionen har været digitalt tilgængelig hos 95 % af beboerne, og 80 % har fået dokumenteret livshistorien i løsningen. Begge tal opfylder og overstiger de opstillede succeskriterier. Livshistorien anvendes aktivt af medarbejderne som samtaleredskab og som støtte i den personcentrerede omsorg, særligt ved indflytning og i relation til demensramte borgere. Evalueringen viser, at løsningen bidrager til en mere tryg og værdig indflytning og understøtter planlægning af aktiviteter, der tager udgangspunkt i beboerens liv og interesser. Dog anvendes livshistorien ikke konsekvent i det daglige arbejde, hvilket peger på et behov for yderligere implementeringsstøtte og opfølgning.

Måleparameter III: Pårørende
80% af de pårørende har været aktive brugere af Kintella, hvilket opfylder succeskriteriet om 75%. 90 % af de adspurgte pårørende vurderer, at Kintella i høj grad eller meget høj grad understøtter overblik over aktiviteter, og 80% oplever, at løsningen understøtter kommunikationen med Mimosen. Kalender- og beskedfunktionerne fremhæves som særligt

værdifulde, og en større andel af personalet vurderer, at kommunikationen med pårørende er blevet lettere efter implementeringen af Kintella. Evalueringen peger på, at platformens værdi er tæt knyttet til graden af brug og engagement fra både medarbejdere og pårørende – jo mere aktivt systemet anvendes, desto større oplevet værdi og indsigt i beboernes hverdag.

Samlet vurdering

Kintella har skabt værdi for både medarbejdere, borgere og pårørende. Løsningen understøtter en mere struktureret og personcentreret tilgang, og den digitale platform har potentiale til at styrke relationer og effektivisere arbejdsgange. Succeskriterierne for alle tre måleparametre er i overvejende grad opfyldt, og evalueringen peger på et solidt fundament for videre implementering og skalering. For at realisere dette fuldt ud kræves fortsat fokus på oplæring, teknisk stabilitet og organisatorisk forankring, så løsningen bliver en integreret del af den daglige praksis.

Forankring og implementering

For at sikre, at brugen af løsningen blev adopteret, forankret og implementeret blandt både medarbejdere og pårørende, har virksomheden fulgt en implementeringsplan, der kombinerer introduktion, oplæring og løbende opfølgning.

Der er afholdt individuelle møder og workshops både digitalt og med fysisk fremmøde. Personalet er blevet introduceret til løsningen og har fået oplæring gennem fire workshops f.eks. i forbindelse med eksisterende personalemøder, hvor fokus har været på, hvordan løsningen understøtter de daglige arbejdsgange og opgaver. Derudover er der gennemført korte introduktionsmøder med mindre grupper for at sikre forståelse og ejerskab. På to beboerkonferencer er det endvidere blevet drøftet, hvordan løsningen konkret kan styrke arbejdet med beboernes livshistorier. Pårørende er blevet informeret via e-mails, plakater, brochurer, videoer og indflytningssamtaler. Der er afholdt tre middagsselskaber, to pop-up møder og individuelle introduktionsmøder, hvor der er givet både teknisk hjælp og vejledning i brugen af løsningen. Fokus har været på forventningsafstemning og hvordan teknologien kan styrke videndeling og kommunikationen med personalet. Alle brugere har desuden fået adgang til brugermanualer og introduktionsvideoer.

Derudover oplærte virksomheden også i alt 6 superbrugere i brug af løsningen, som kunne hjælpe, oplære og understøtte kollegaer i brug af løsningen. Det skabte grundlag for en solid forankring i personalegruppen, i deres arbejdsgange og skabte tryghed ved brug af løsningen. Det er vigtigt at få integreret og forankret brugen af en ny velfærdsteknologi grundigt i arbejdsgange. Det er samtidig også krævende for både medarbejdere, superbrugere og virksomhed, da det kræver tid, viden og vedholdenhed at ændre arbejdsgange og rutiner. For at kunne afprøve en ny løsning er det dog enormt relevant, at dette gøres ordentligt, ellers skaber man ikke de bedste forudsætninger for en succesfuld og autentisk afprøvning.

Derudover har der er under hele testperioden været check-in møder med hele projektgruppen, hvor man har kunne dele småt og stort ift. testen. I den forbindelse har man også hurtigt kunne agere såfremt der var problemer rent teknisk, eller nogle havde brug for hjælp ift. oprettelse mm.

Oplæring af medarbejdere

Oplæringen i Kintella har været præget af en blanding af kollegial støtte og organisatorisk introduktion. De fleste medarbejdere har fået en grundlæggende introduktion, af enten kollegaer eller virksomheden selv.

En medarbejder udtrykker:

"Jeg fik en god introduktion af en kollega, men det var mest overfladisk – jeg har lært mest ved selv at prøve mig frem."

Dette peger på, at den uformelle oplæring spiller en stor rolle, men også at der er behov for mere struktureret undervisning. Medarbejdere med udvidet ansvar har typisk en dybere forståelse af systemet, hvilket understreger vigtigheden af differentieret oplæring. En af dem siger:

"Fordi jeg har ansvar for kontakt med pårørende, har jeg sat mig mere ind i Kintella – men det burde være en del af den generelle oplæring."

Brugen af Kintella varierer betydeligt. Nogle anvender det aktivt til kommunikation og opfølgning, mens andre kun bruger det lejlighedsvis, fx til at tjekke kalenderen eller livshistorier. En medarbejder bemærker:

"Jeg bruger det mest til at se, hvornår pårørende kommer – resten har jeg ikke rigtig tid til."

Travlhed og mange opgaver nævnes som barrierer for at integrere systemet i dagligdagen. Der er også udtrykt behov for mere undervisning:

"Jeg synes stadig, vi mangler en grundig gennemgang – især af de funktioner, vi ikke bruger så tit."

Dette indikerer, at en del af systemets potentiale ikke udnyttes fuldt ud.

Anbefalinger til fremadrettet oplæring

1) **Struktureret introduktion**: Udarbejd et fast oplæringsforløb for nye medarbejdere, som inkluderer både teknisk gennemgang og praktiske eksempler.
2) **Differentieret undervisning**: Tilpas oplæringen efter medarbejdernes roller og ansvar, så de med kontakt til pårørende får særlig træning i relevante funktioner.
3) **Opfølgende workshops**: Tilbyd regelmæssige opfriskningskurser, hvor medarbejderne kan dele erfaringer og få svar på spørgsmål.
4) **Tidsmæssig prioritering**: Skab rum i arbejdsdagen til at lære og bruge Kintella, fx ved at afsætte tid til systemtræning i vagtplanen.
5) **Peer learning**: Formalisér kollegial oplæring, fx ved at udpege superbrugere, som kan støtte andre i brugen af systemet.

Næste skridt

Allerød Kommune og Plejecenter Mimosen er gået i dialog med virksomheden muligheden for at beholde løsningen og herunder afsøge muligheden for at brede løsningen ud flere steder i kommunen.

Kontaktpersoner

Nordic Health Lab

Projektleder og evaluator
Lærke Hummelshøj Nørreslet
lhn@nordichealthlab.com

Kintella

CEO
Tilda Huttunen
tilda@kintella.dk

Kintella

CTO
Toke Andersson
toke@kintella.dk

Allerød Kommune

Virksomhedsleder
Maiken Borg Vedel
mabv@alleroed.dk

Allerød Kommune

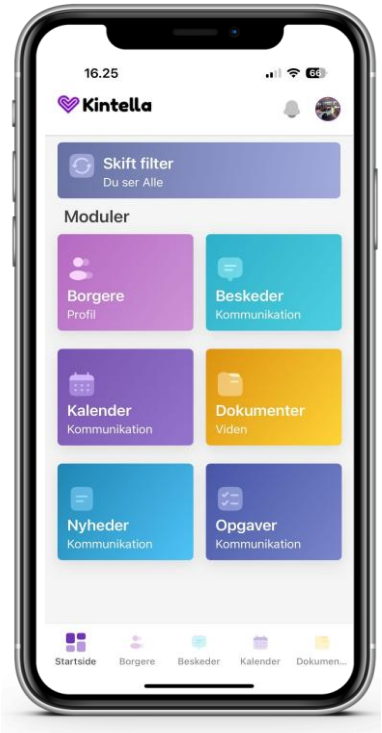
Velfærdsteknologikonsulent
Sandra Berkan
sanb@alleroed.dk

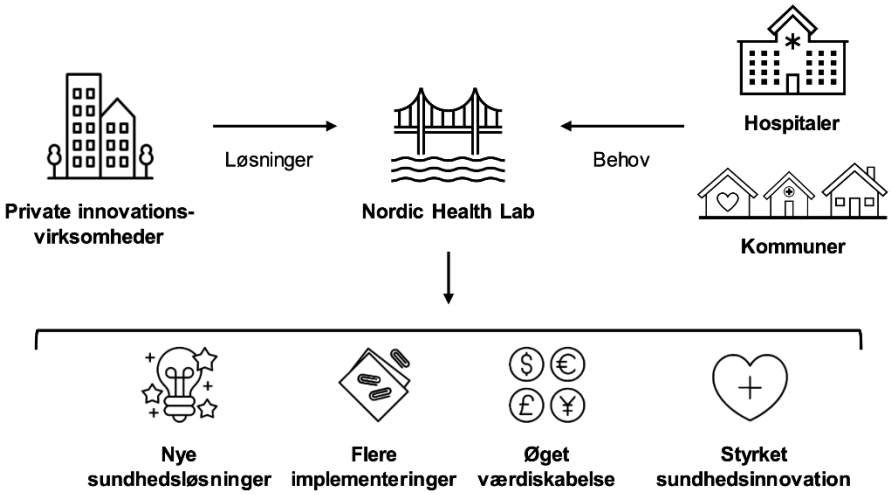
Projektgruppen

Projektgruppen har bestået af virksomhedsleder samt medarbejdere fra Plejecenter Mimosen, velfærdsteknologikonsulent og digitaliseringskonsulent fra Allerød Kommune, CEO og CTO fra Kintella, samt projektansvarlig og ekstern evaluator fra Nordic Health Lab.

Info om løsningen

Kintella Care er en digital løsning, der samler viden, dialog og koordinering ét fælles og sikkert sted. Personalet og pårørende bruger løsningen på deres mobiltelefoner, tablets eller computer. De benytter funktioner som f.eks. livshistorie, kalender og beskeder, som er under-støttet af billeder, video og tale-til-tekst. Det hjælper dem med viden om borgeren, og at stukturere og målrette kommunikation på en let til-gængelig måde. Løsningen integrerer med det kommunale Single Sign-On og omsorgssystem. Pårørende i Danmark og udlandet bruger MitID, to-faktor og biometrisk log ind for at komme på løsningen.



Nordic Health Lab

Nordic Health Lab er en almennyttig forening, der bygger bro mellem private aktører og det offentlige sundhedsvæsen. Vores mission er at accelerere innovative løsninger, der sikrer vores fælles sundhed i fremtiden.