

## PM – äldre och seniorers digitala mognad

Uppdrag från KF: I samverkan med KSON ta fram en plan för alla seniorers och äldres digitala utveckling och möjligheter kan öka i syfte att stärka deras livskvalitet och öka deras delaktighet i sin egen vård och omsorg, bland annat genom samverkan kring och utveckling av Digidelcenter.

Det finns tre övergripande styrdokument på nationell nivå adresserar frågor kring välfärdsteknik

- Framtidens teknik i omsorgen - SOU 2020:14
- E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020 – Socialstyrelsen
- Vision E-hälsa 2025 – Samverkan mellan staten och SKR

KSON arbetar sedan 2014 med välfärdsteknik i ordinärt boende och Norrtälje kommun är en av de främsta kommunerna när det gäller användandet av GPS-larm.

### **KSON - I Omsorgen och inom kundvalet**

När det gäller användande av välfärdsteknik så är ett av KSONs syften att de ska klara framtidens äldreomsorg med det ökande antalet äldre. De tekniska insatserna beslutas av biståndshandläggaren som har ansvar att tillse att brukaren har möjlighet att hantera tekniken.

Välfärdstekniken bygger på användarvänlighet och många av dem kräver ingen insats alls ifrån den äldre sida, utan hanteras av vår trygghetsjour exempelvis tillsyn via nattkamera. Allt utförs i enlighet med Socialtjänstlagen.

När det gäller trygghetslarmen och GPS-larmen behöver den äldre kunna trycka på en knapp och larma. Detta kunnande håller de igång genom frekventa provlarmningar. Om den äldre inte klarar att trycka på larm knappen erbjuds fysisk tillsyn eller promenadstöd istället.

Dessa tekniker kräver inte att de äldre kan hantera varken mobiltelefon eller plattor.



När det kommer till hemmonitoreringen av provtagningar och tester så faller det under Hälso- och sjukvårdslagen. Arbetet sker idag på projektnivå i lågt användartal t.ex. hjärtfrekvensmätningar. Även här måste man tillse att den äldre kan hantera provtagningen själv, eller om det inte är möjligt, tillse att personalen inom kundvalet är behjälplig.

När det handlar om bredbandsfrågan så innehåller samtliga tekniska insatser uppkoppling genom mobila bredband. De tekniska insatserna är alltså inte beroende av att den äldre själv har skaffat fiber. Även här måste KSON förhålla sig till Socialtjänstlagen. De arbetar ständigt med dessa frågor för att hitta tillgängliga distanslösningar för invånarna.

De utmaningarna som finns måste adresseras inför ett breddinförande och de handlar inte främst om de äldres förmåga eller vilja att använda tekniska insatser. Istället handlar det om KSONs kapacitet, d.v.s. deras möjlighet att monitorera en bredd av olika tekniker. Detta är en utmaning som de brottas med tillsammans med alla övriga kommuner i landet.

KSON ser behovet av att de äldre blir mer digitala för att ha möjlighet att ta del av e-tjänster, skaffa bank-id och följa med i samhällsutvecklingen. KSON deltog i satsningen "Mera digitalt" under 2019. De var också tidiga med att utbilda äldre i att använda plattor (från 2012) där de hade ett projekt där 170 invånare som var 65+ fick en sex veckor lång utbildning i att hantera en Ipad. Under utbildningstiden fick de låna varsin platta. Utbildningen var gratis. Sjukvårds- och omsorgskontoret som då fanns ingick i kommunens verksamhet som var före kommunalförbundets bildande.

I projektets slutfas övergick utbildningarna till Sensus och Svenska kyrkan, vilka fortsatte att driva utbildningen gratis så länge det fanns finansiering från projektet.

En viktig lärdom från den tiden som troligtvis håller än idag är att möjligheten för de äldre att bli digitala till stor del handlar om ekonomi. Många har helt enkelt inte råd varken att köpa in tekniken, betala för att gå kurser eller för den delen att skaffa fiberanslutning.

Det finns en fara i att blanda ihop de äldres digitaliseringsbehov med välfärdsteknikanvändandet inom kundvalet, enligt KSON. Det kan leda till att de äldre tror att de inte får tillgång till den teknik som erbjuds i kundvalet om man inte är digital och kan använda moderna mobiler, plattor eller har tillgång till fiber. Detta var ett argument som en av ledande fiberleverantörer för några år sedan felaktigt gick ut med till äldre på möte angående fiberutbyggnaden.

## Tiohundra

### Omsorgen

Utifrån vad omsorgen inom Tiohundra använder idag och planerar att använda under de närmaste åren så kräver den tekniska utvecklingen kanske mer av medarbetarna än av deras kunder eller brukare. Som exempel kan nämnas;

- Digitala trygghetslarm

---

#### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

#### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

#### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



- GPS-larm (Norrtälje är en av de tre kommuner som i Socialstyrelsens rapport står för en stor del av GPS-larmen i landet. Det finns för närvarande cirka 350 aktiva GPS-larm)
- Digital tillsyn nattetid (via kameror)
- Rörelsesensor vid dörr
- Appva digital läkemedelshantering
- Kommunen har under 2021 upphandlat (tillsammans med KSON) digital låshantering.
- Jocce – en app för kontaktnätet runt en kund/brukare
- Digitala inköp av hemtjänstkundernas dagligvaror – upphandling precis i startgröparna. Syftet är att kunna logga in själv utan hjälp med t ex bank-id gör att själva inköpsprocessen med hjälp av hemtjänsten vilket kommer öka delaktigheten.
- Läkemedelsrobot – vi provade i ett pilotprojekt under senhöst t o m januari 2021 men avstår tills vidare bl a för att produkten inte riktigt höll måttet
- Ett projekt med hemmonitorering pågår
- Möjligheten att tillsammans med ett lokalt IT-företag skapa en app som kan tala om för hemtjänstkunderna vilken preliminär tid som gäller för dagens besök tidigt på dagen och sedan ges mer exakt tider senare på dagen undersöks. Att inte veta när hemtjänsten kommer skapar både irritation och oro.

Tiohundra tror att de kommer att fortsätta utveckla trygghetsskapande tekniker men som kanske främst ställer krav på medarbetarna. De bedömer att de anställda behöver kunna förstå och hantera olika appar i sin mobil/surfplatta samt att bli vana och bekväma med att kommunicera via mobil/surfplatta. Att kunna använda teknik för kommunikation minskar samtidigt ensamhet.

## Region Stockholm - Vision e-hälsa 2025

År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

En ökad digitalisering ger ändamålsenliga verksamhetsstöd för att säkra en socialtjänst, hälso- och sjukvård och tandvård av god kvalitet. Som grund för arbetet behöver berörda aktörer skapa nödvändiga förutsättningar för verksamheterna att använda den digitala utvecklingens möjligheter i såväl det vardagliga som i det långsiktiga förbättrings- och utvecklingsarbetet.

## Inriktningsmål 2020 – 2022

I strategin för 2020-2022 fastställs fyra inriktningsmål. Genom att slå fast tydliga mål för inriktningen av arbetet kan utvecklingstakten öka och den samlade förmågan stärkas.

---

### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



- **Individen som medskapare**



En förutsättning för personcentrerade verksamheter är att utgå ifrån patienters och brukares behov och förutsättningar och möjliggöra för alla att vara aktiva medskapare. Patienter, brukare och närstående behöver ha förutsättningar att vara välinformerade, ges insyn i och överblick över processer och kontakter med hälso- och sjukvården och socialtjänsten samt kunna vara delaktiga på nya sätt. En hälso- och sjukvård och socialtjänst som erbjuds där invånare befinner sig, när invånare har behov av det och på det sätt invånare önskar.

- **Rätt kunskap och information**



En förutsättning för en jämlik och jämställd hälso- och sjukvård och socialtjänst av god kvalitet är att medarbetare har rätt information och kunskap i mötet med patienter och brukare. Det ska vara lätt att få del av den information som behövs för att kunna utföra arbetsuppgifterna och bästa möjliga kunskap eller evidens ska finnas tillgänglig i varje möte. Den digitala arbetsmiljön behöver stödja de processer som medarbetarna verkar i.

---

**POSTADRESS**

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

**BESÖKSADRESS**

Estunavägen 14

**KONTAKT**

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



- Trygg och säker informationshantering



Förmågan att hantera och skydda information på ett ändamålsenligt sätt behöver ständigt utvecklas i takt med att omvärlden förändras. Individer vill att uppgifter om t.ex. hälsa och livssituation ska finnas tillgängliga i mötet med verksamheterna. Samtidigt är det viktigt att uppgifterna hanteras säkert och skyddas från att obehöriga får tillgång till uppgifterna. Det är även viktigt att uppgifterna är korrekta, att den enskilde kan påverka hur uppgifterna används samt att det är möjligt för den enskilde att få veta vilka uppgifter som finns, hur de används och av vem. Därför är en trygg och säker informationshantering central för att behålla och stärka tilliten i digitaliseringsarbetet

- Utveckling och digital transformation i samverkan

Digitaliseringen förändrar förutsättningarna för verksamheter i alla sektorer. Teknikutvecklingen gör att människor såväl ändrar beteende som får nya förväntningar på t.ex. olika välfärdstjänster. För att Sverige ska kunna ta till vara digitaliseringens möjligheter krävs ett långsiktigt arbete för att stödja förmågan till verksamhetsutveckling och rusta individer och verksamheter med de färdigheter, förmågor och förutsättningar som krävs.

---

**POSTADRESS**

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

**BESÖKSADRESS**

Estunavägen 14

**KONTAKT**

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



## Digidelverksamhet i Norrtälje

Regeringen har tagit beslut om en digitaliseringsstrategi. Målet med digitaliseringsstrategin är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter och att alla ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens. I dagsläget är det en halv miljon svenskar som inte använder internet, enligt internetstiftelsen.

Norrtälje bibliotek har fått beviljat bidrag från Statens kulturråd för att påbörja uppbyggnad av en Digidelverksamhet på kommunens bibliotek. Det är ett led i kommunens satsning på digital delaktighet. Samverkansdialog har också inletts med bland annat Roslagens sparbank, ICA Flygfyr, Seniornet, Sensus och Vuxenskolan. Syftet är att stödja kommunens invånare att bättre kunna nyttja alla de digitala tjänster och produkter som redan finns och fortsätter utvecklas. Biblioteken är redan en självklar plats att vända sig till med dessa frågor. Det är ett långsiktigt arbete med siktet inställt på ett mer permanent DigidelCenter på Norrtälje bibliotek.

### Digidel, DigidelCenter och Digidelverksamhet

Digidel är ett nätverk som arbetar för att öka den digitala delaktigheten och tillgängligheten till digitala tjänster i Sverige. De har beviljats regeringsbidrag för nationella kampanjer och samordning med syfte att främja digital delaktighet och ge människor möjlighet att höja sin digitala kompetens.

Som ett led i Digidels arbete med att främja digital delaktighet skapas DigidelCenter runt om i Sverige som är platser där kommuninvånare kan få digitalt stöd. Verksamheten som sedan bedrivs på DigidelCenter kallas för Digidelverksamhet och vill bidra till mer digital kunskap och möjlighet att navigera i den digitala världen.

---

#### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

#### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

#### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



## Framtiden för Digidelverksamheten i Norrtälje

Digidelverksamheten har användaren i fokus och utgår från både önskemål och ekonomiska resurser i det utbud som erbjuds. Som ett första steg i Norrtäljes Digidelverksamhet erbjuds DigidelHjälpen som består av med broschyrer som grundar sig just på frågeställningar från invånarna.

Nu pågår Norrtälje kommuns nästa steg i uppbyggnaden av en långsiktig verksamhet som förmodligen kommer invånaren till gagn oavsett ålder under hösten 2021.

## SeniorNet Roslagen

**SeniorNet Sweden** är en ideell IT-förening som har till ändamål att främja seniorers förmåga att använda den moderna digitala teknik som är nödvändig i dagens samhälle där dess verksamhetsidé är "Seniorer lär seniorer digital kommunikation och internet. Det finns 45 lokala klubbar och 9000 medlemmar.

SeniorNet Roslagen är en av dessa klubbar och deras verksamhet vänder sig till seniorer +55 i Norrtälje kommun som använder dator, smartphone eller surfplatta och vill hjälp, stöd, råd eller eventuellt lösa problem.

## Studieförbunden

Studieförbunden i Norrtälje kommun har under många år haft ett kursutbud där seniorer kan lära sig mer om hur det digitala och internet fungerar.

## Reflektion

Digital kompetens och förmåga är också en demokratisk fråga och inte bara en fråga för "för att klara sin egen digitala vård och omsorg" som uppdraget handlar om.

Internetstiftelsen menar att förutom att kunna läsa, skriva, räkna behöver alla idag även ha digital kompetens.

Det finns en mängd aktiviteter inom vård och omsorg, i kommunen och i den ideella sektorn som sammantaget utgör en bra grund för att stärka äldres möjligheter att utveckla sin digitala mognad. För att som invånare klara sin egen vård och omsorg, inklusive digitala hjälpmedel, krävs grundläggande IT-kunskaper.

Vi vet dock att många äldre i Norrtälje kommun inte är digitala eller har ytterst lite digitala kunskaper, även om det saknas exakta siffror

DigidelCenter är på gång i kommunen och stora, riktade informationsinsatser behöver genomföras till de som inte är digitala om att denna möjlighet finns.

---

### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)



Kommunens, och andra aktörers insatser, att hjälpa seniorer och äldre kan inte ge effekt om inte seniorer och äldre har rätt digitala verktyg och får information om vad som faktiskt erbjuds av alla aktörer i hela kommunen.



## Förslag till plan

Uppdraget är att ta fram en plan tillsammans med KSON och DigidelCenter för att främja de äldres digitala mognad. I dagsläget är det inte möjligt då DigidelCenter beräknar att starta förmodligen under hösten 2021.

### Följande insatser rekommenderas utifrån utredarens perspektiv

- Ge Kultur & Fritid i uppdrag att ta fram en särskild plan för att ge invånarna möjligheter till grundläggande IT-kunskaper via DigidelCenter.
- Uppdra till kommunens kommunikationsavdelning att samla all information om digitala stödaktiviteter från samtliga aktörer i hela kommunen inklusive, studieförbunden, ideella sektorn och företag. Det kan gälla information om exempelvis stöd, support, rådgivning, hjälp, vägledning, information och kurser. En större informationssatsning t ex i samband med när DigidelCenter startar i höst bör också övervägas.
- Det behövs påverkan på de nationella aktörer som driver bredbandsutvecklingen. Många vill bli digitala men har inte uppkoppling.
- Det behövs också incitament från IT-handlare där de erbjuder smartphone, surfplatta och dator med särskilda rabatterade priser till seniorer som främjar att de vill köpa t ex en mobil som håller rätt standard och är lätta att använda. Många äldre får arva barn och barnbarns mobiler som är för gamla för att även användas av seniorer och de äldre mobilerna är dessutom oftast svårare att förstå. Det behövs också stöd att få fram internetuppkopplingar som är prisvärda för seniorer. Många har inte råd att köpa mobiler, surfplattor och datorer samt internetuppkoppling. Av det skälet avstår många seniorer att bli digitala och utveckla sin digitala mognad. Exakt vilken roll kommunen bör ha i detta arbete bör utredas vidare.

---

#### POSTADRESS

Box 803, 761 28 Norrtälje  
Barn- och utbildningskontoret

#### BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

#### KONTAKT

0176-710 00  
[kontaktcenter@norrtalje.se](mailto:kontaktcenter@norrtalje.se)  
[www.norrtalje.se](http://www.norrtalje.se)





- Det är också av vikt att KSON med bolag driver ett aktivt arbete med att kompetensutveckla sina chefer och medarbetare så att de är rustade för den digitala utveckling som kommer ske inom vård och omsorg de närmaste åren. En särskild kompetensplan behöver tas fram inom KSON, om inte det redan finns.

Madeleine Rietschel

Äldreombudsman