

Fullmäktigemotion 9/2017 § 32: förebyggande av digital utslagning av seniorer i Kyrkslätt

Ledamöterna Anneli Granström, Riikka Purra, Pekka M. Sinisalo, Piia Aallonharja, Miika Engström, Patrik Lundell och Kari Hujanen lämnade vid fullmäktiges sammanträde 19.6.2017 följande motion:

Jag deltog 1.6 i evenemanget Diginummi i Kyrksläts kommunhus. Där konstaterades: I Kyrkslätt har man tagit hand om digitaliseringen bättre än i Finland i genomsnitt, digitaliseringen har tagits som stöd för inläringen ända från småbarnspedagogiken till studentskrivningarna. Också en del av kommuninvånarnas tillståndsärenden kan skötas digitalt (Lupapiste.fi). Man kan säga att barnens, de ungas och den arbetsföra befolkningens digitala ärenden har skötts förhållandevis väl.

På ett annat ställe i dokumentet:

”Kyrksläts kommuns åtgärdsplan för stödande av den äldre befolkningens välmående, hälsa, funktionsförmåga och förmåga att klara sig självständigt samt för ordnande och utveckling av service och närståendevård för äldre personer åren 2014 - 75” framkommer att andelen över 75-åringar som använder internet regelbundet eller ibland är 51 %. Det innebär ändå inte att de använder digitala tjänster.

Fördelarna med pensionärernas användning av digitala tjänster är:

1. pensionären kan självständigt sköta sina egna ärenden, vilket förebygger utslagning
2. hälsotjänsterna och uppföljning av hälsan överförs till nätet och det är viktigt att pensionären så länge som möjligt kan sköta sina egna hälsoärenden självständigt
3. medför besparingar i tid och pengar för personen själv
4. förbättrar livskvaliteten med hjälp av sociala kontakter

Hinder för pensionärernas användning av digitala tjänster är:

- brist på datatekniska färdigheter
- man har inte råd att skaffa en terminal
- tröskeln att använda internet är hög - rädslor, försiktighet och trygghet beträffande ny teknik
- begränsningar som åldern medför, försämrad syn och motorik

På basis av ovanstående föreslår Sannfinländarnas fullmäktige-grupp kommunfullmäktige att Kyrksläts kommun

1. börjar utreda hur många över 65-åriga kommuninvånare som inte använder internet och de offentliga och privata tjänster som finns där
 2. börjar utreda vilka möjligheter kommunen har att hjälpa pensionärer med små inkomster vid terminalanskaffningar, t.ex.
- kommunen bekostar terminalen för pensionärer med små inkomster som har svårt att röra sig
 - kommunen skulle ha tablettutlåning för pensionärer
3. börjar utreda hur pensionärerna kan handledas i användning av internet och dess tjänster, t.ex.
- arbetslösa unga kan handleda pensionärerna
 - kamratstödsrådgivning enligt modellen Enter ry
4. informationstillfällen vid servicehusen, klubbarna, biblioteket, hobbygrupperna där pensionärerna rör sig
 5. upprättar ett åtgärdsprogram för att befrämja att så många kommuninvånare som möjligt över 65 år kan använda internet och digitala tjänster
 6. allokerar resurser för projektet

Digital utslagning

En digitalt utslagen är en person som inte kan använda digitala applikationer eller uträtta sina ärenden elektroniskt. I fara är inte bara seniorer, utan även låginkomsttagare och lågutbildade. De hamnar lättast utanför digitala tjänster. Det är anmärkningsvärt att möjligheterna för dem som hamnat utanför internet att få tillgång till tjänster som samhället erbjuder betydligt har försvagats. Ofta används inte t.ex. e-post, varvid man upprätthåller mänskliga relationer per telefon eller ansikte mot ansikte.

Skamkänsla hör ihop med digital utslagning, och man är rädd för att be någon utomstående om hjälp. Smarttelefonapplikationerna (t.ex. mobilbetalning och stamkundsprogram) blir snabbt vanligare. Att använda och att lära sig använda smarta enheter kan vara tungt för många. Om man har darrande händer och dålig syn är man inte attraherad av att ta tag i en surfplatta. Också rädsla för att använda datorn och digitala tjänster kan öka den digitala utslagningen, och alla har inte råd med enheter. Man bör också komma ihåg att det finns personer som inte vill använda digitala tjänster fastän de skulle ha den förmågan.

Å andra sidan kan uträttande av ärenden hos myndigheter vara den enda orsaken för seniorer att gå ut. Fastän de digitala tjänsterna blir vanligare och underlättar många personers uträttande av ärenden ska de offentliga tjänsterna även fortsättningsvis erbjuda samma möjligheter att uträtta samma ärenden även med papper/per post och per telefon.

Statistiska uppgifter om (seniorernas) användning av digitala tjänster

Statistiska uppgifter om över 65-åringars användning av digitala tjänster finns inte tillgängliga. Allmänt kan man konstatera att över en fjärdedel av befolkningen är i fara att bli digitalt utslagna om elektroniska tjänster blir vanligare i nuvarande takt. Detta framgår av en artikel i tidskriften Talous ja yhteiskunta.

Enligt Statistikcentralen var 74 % av personer över 65 år internetanvändare och av personer över 75 år endast 31 %. Av finländarna använder 72 % internet flera gånger om dagen. Av den äldsta undersökta gruppen, dvs. 75–89-åringar, hade bara en tredjedel använt internet inom tre månader. Nätbanken har använts av 81 % av finländarna under de senaste tre månaderna. **(Källa: Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik 2016, Statistikcentralen)**

Handledning av pensionärer till användning av internet och tjänster på internet

Man kan utgå ifrån att risken för digital utslagning inte bara gäller vård- och omsorgstjänster, utan alla tjänster för kommuninvånare som produceras av olika sektorer inom kommunen samt tjänster som produceras av den privata och den tredje sektorn. På motsvarande sätt kan metoderna för att förhindra digital utslagning vara mycket olika och producerade av olika aktörer. Det väsentliga är att beakta seniorernas individuella behov av stöd och hjälp för att förhindra digital utslagning. Så som det konstateras i motionen skulle det vara viktigt att hitta bra metoder för att förebygga digital utslagning för att man ska kunna stöda seniorernas och de andra ovannämnda gruppernas förmåga att självständigt uträtta sina egna ärenden även via digitala tjänster.

Digitaliseringen av kommunens tjänster har lyfts fram i den budget som godkändes av fullmäktige som en central riktning för verksamheten. I kommunstrategin har man dragit upp att Kyrkslätt är pionjär i ibruktandet av digitaliseringen och befrämjandet av teknologi.

Kyrkslätt kommun har i enlighet med fullmäktigemotionen 5/2016 anslutit sig till digikommunprojektet som leds av finansministeriet. Målet är att utveckla kommunens digitala tjänster, befrämja tanken om försökskultur och utveckling av verksamheten utgående från

kundens behov och inriktning på framtiden. Som en del av digikommunförsöket arrangerade kommunen sommaren 2017 en digikommundag där man samlade olika kommuninvånargrupperns synpunkter på behovet av digitala tjänster och kommuninvånarnas attityder till dem. Synpunkterna hos de olika åldersgrupperna avvek betydligt från varandra. Seniorer önskade fortfarande tjänster som sker ansikte mot ansikte vid sidan om de digitala tjänsterna.

I kommuninvånarbarometern som verkställdes 2017 frågades kommuninvånarna allmänt vilka tjänster de ville ha av kommunen som digitala. Mest önskade man elektroniska tjänster för tidbokning inom hälsovården (37 %), tjänster "för att sköta allt möjligt elektroniskt" (33 %) och möjligheter att sköta tillståndsärenden digitalt (9 %). En tiondel av dem som svarade ville inte göra någon av kommunens tjänster elektronisk. I de öppna svaren lyfte man fram bl.a. följande: "Jag har varken dator eller smarttelefon, så information om kommunens tjänster måste fås även per post" och "långtifrån alla av oss har internet. Det måste också finnas alternativ." Av dem som svarade på Kommuninvånarbarometern angav 20 % att de är pensionärer.

Kommunens **fritidstjänster erbjuder** följande tjänster för att förebygga digital utslagning av seniorer:

Biblioteket har en lång tradition av att förebygga digital utslagning. På huvudbiblioteket och på biblioteken i Masaby och Veikkola är digitalrådgivningen en allt viktigare del av det all dagliga rådgivningsarbetet.

Smågruppsrådgivning och individuell rådgivning erbjuds dessutom en gång i veckan på huvudbiblioteket som de s.k. Tjänsterna Digidoktor och Digidoktor. Till båda tjänsterna kan kunden komma för att lösa problem som hör ihop med apparater (t.ex. telefon, surfplatta eller dator) eller applikationer på dem. Också de frivilliga handledarna vid seniorföreningen Enter Ry, som har sin verksamhet i Nyland, startade individuell handledning på Masaby bibliotek i november 2017.

Biblioteket ordnar dessutom olika evenemang om bl.a. datasäkerhet, 3d-utskrift, e-bokstjänster och musiktjänster på nätet.

Till bibliotekets tjänsteurval hör även olika digitaliseringsverktyg och handledning i användning av dem. På biblioteket kan man digitalisera bl.a. foton, VHS-band, LP-skivor, C-kassetter och diabilder. Dessutom har e-bok- och e-ljudbokstjänsterna underlättat livet för dem som har dålig syn eller dålig hörsel.

Vid **medborgarinstitutet** finns det många olika slags kurser som hör ihop med datateknik och därmed agerar det för sin del för att förebygga digital utslagning av seniorer.

Under läsåren 2017–2018 och 2018–2019 ordnas totalt 33 olika kurser i datateknik. Längden på kurserna varierar mellan en dag och en hel termin. Antalet studerande på kurserna är årligen drygt 100.

Kursen Datateknik för seniorer är en kurs direkt riktad till seniorer. Dessutom är alla kurser i datateknik vid medborgarinstitutet öppna för seniorer. Seniorerna hittar ganska bra till digital- och datateknikkurser som erbjuds av medborgarinstitutet.

Kurserna under läsåren 2017-2018 och 2018-2019:

Enemmän irti omasta iPadista, Oma Android-tabletti hyötykäyttöön, Verkkosivut Wordpressillä, Netin ilmaistyökalut, Pilvipalvelut, Näin luot oman blogin, Koodiklubi, Digikamerateknikka tutuksi, Videokuvauksen perusteet, Videobloggaus ja sosiaalinen media, Kuvaaminen älypuhelimella, Apple iMovie ja videoeditoinnin perusteet, Tietotekniikkaa kehitysvammaisille,

Windows 10:n uudet ominaisuudet, Lär dig grunderna i användning av pekplatta, nyhetsbrev och marknadsföring per e-post och dagkursen Tietokoneen hallinnan perusteet, som är speciellt riktad till seniorer.

Det finns obegränsat med efterfrågan på digital handledning eftersom tekniken ständigt utvecklas. När det nya huvudbiblioteket blir färdigt kommer efterfrågan på digital handledning för seniorer antagligen också att växa. Möjligheterna för biblioteket att erbjuda digitala tjänster för seniorer förbättras förutsatt att efterfrågan beaktas i personalresurserna. Vid behov kan även medborgarinstitutet ordna mera kurser med beaktande av resurser.

För seniorerna är tröskeln för att komma till biblioteket låg, öppettiderna är långa och handledning erbjuds lättillgängligt utgående från egna frågor utan separat anmälan. Medborgarinstitutets kursverksamhet erbjuder verksamhet med låg tröskel som olika helheter med tanke på helhetsinlärning.

Terminaler för pensionärer med låga inkomster och en eventuell utlåning av surfplattor för pensionärer

I fullmäktigemotionen föreslås att kommunen börjar utreda vilka möjligheter kommunen har att hjälpa pensionärer med små inkomster vid terminalanskaffningar t.ex. så att kommunen bekostar terminalen för pensionärer med små inkomster som har svårt att röra sig och att kommunen skulle ha utlåning av surfplattor för pensionärer.

Informationsförvaltningsenheten inom kommunen har undersökt ärendet och konstaterar att kommunen kan skaffa t.ex. 24 st ChromeBook-apparater och en laddningsvagn för dem om det reserveras ett anslag för detta ändamål i budgeten 2019. Kommunens servicekontor kan fungera som ställe för utlåning av surfplattor och ge en inledande handledning i användningen av enheterna. Den totala kostnaden inklusive upphandling av enheter och handledning är ca 10 000 euro.

Möjligheter för vård- och omsorgstjänsterna att förebygga digital utslagning av seniorer

Inom vård- och omsorgstjänsterna finns digitala tjänsteformer på alla resultatområden. Som ett exempel kan nämnas att man kan se uppgifter om hälsa och recept på Mina Kanta-sidor. På alla resultatområden har man dock alltid möjlighet att uträtta sina ärenden per telefon och i anslutning till besök.

Inom hälsovårdstjänsterna erbjuds också handledning för att uträtta sina egna hälsoärenden elektroniskt i de sk. egenvårdspunkterna på begäran. Dessutom planeras t.ex. att bruksanvisningarna för Mina Kanta-sidor uppdateras och görs klarare.

Vård- och omsorgstjänsterna har dock inte alltid möjlighet att ge vägledning och stöd för användning av digitala tjänster som erbjuds av andra sektorer eller serviceproducenter för att förebygga digital utslagning av seniorer. Flera av de digitala tjänsterna är dessutom tjänster som upprätthålls av privata serviceproducenter. I dessa fall är utgångspunkten att serviceproducenten har ansvaret för handledningen och rådgivningen. Även begränsade resurser och personalens egna kunskaper i digitala tjänster begränsar den service som ges.

Vid planering av handledning och rådgivning ska man också beakta personens rätt till privatliv. Datasekretess är individens grundläggande rättighet som skyddar personens privatliv. Den kan dock för sin del begränsa möjligheterna för personalen inom vård- och omsorg att handleda och

stöda seniorer i digitala tjänster eller att ta med sig hem handledningen och stödet. Därför skulle det rekommenderas att seniorer i första hand skulle stödas av sina anhöriga och andra personer i användningen av digitala tjänster.

Äldrerådet har behandlat motionen om digital utslagning vid sitt sammanträde 21.5.2018 och beslutade att förorda och understöda motionen.

Sammandrag

Sammanfattningsvis kan man konstatera att alla offentliga och privata serviceproducenter som erbjuder digitala tjänster har ansvaret för förebyggandet av digital utslagning av olika riskgrupper. Kyrkslätt erbjuder personligt stöd och personlig handledning för användning av vård- och omsorgssektorns digitala tjänster på verksamhetsstället för respektive resultatenhet. Dessutom finns det möjlighet att uträtta ärenden per telefon eller i anslutning till besök på alla verksamhetsställen. Vård- och omsorgstjänsterna har inte möjlighet att anvisa resurser för tjänster som kan tas hem, och dessutom förhindras genomförandet av sådana tjänster av stränga dataskydds begränsningar och integritetsskydd och av personalens och den äldres rättssäkerhet. Det som mest rekommenderas är att handledning som sker hemma sköts av anhöriga.

Med tanke på handledning ska man också beakta att kommunen redan erbjuder undervisning och handledning i digitala tjänster för seniorer och andra som är i fara att bli digitalt utslagna via biblioteket, Enter ry och medborgarinstitutet. Om det finns behov av mer omfattande handledning är det mest rekommenderat att tjänsterna utvidgas av de redan befintliga serviceproducenterna.