

Frågor och svar – Digitalt studiebesök i Borås

Digitalt stöd	2
Lån av surfplatta.....	3
Digital mötesplats	7
Välfärdsbiblioteket.....	8
Övriga frågor	9

Digitalt stöd

Hur har ni bestämt åldersgränsen 75 år för digitalt stöd?

Det är viktigt för oss att vi möter den målgrupp som har störst behov av våra satsningar. Utifrån Internetstiftelsens årliga rapport ser man att det är just vid 75 år som det digitala utanförskapet ökar i omfattning och därför valde vi den åldersgränsen.

Vad betalar den enskilde för beviljade insatsen Digitalt stöd?

Det är kostnadsfritt.

Finns det tankar om att ge seniorhälsokonsulenterna möjlighet att bevilja den digitala insatsen? Dvs. att inte en handläggare behöver fatta beslutet.

Vid nämndbeslutet om införandet av förenklat beslutsfattande, bland annat på det digitala stödet, så var det för att kunna rikta och ge ett stöd till denna målgrupp. Vi skulle kunna komma in i ett tidigt skede, arbeta förebyggande för att stärka självständigheten och minska det digitala utanförskapet. Det fanns från början en tydlig vilja att ha det som bistånd men nu har det pågått under ett år så nu får vi se vad nämnden kommer fram till. Ett alternativ skulle kunna vara att erbjuda digitalt stöd i öppen regi, till exempel av seniorhälsokonsulenterna. Vi får se vad framtiden utvisar.

Lån av surfplatta

Vem sköter supporten av surfplattor? Samt vad händer om den går sönder eller tappas bort?

Vi har ingen support tillgänglig dygnet runt. Seniorerna vänder sig till seniorhälsokonsulenterna för felanmälan eller om man önskar lämna tillbaka den i förtid. Alla surfplattor är kopplade till ett MDM-verktyg och en stulen eller borttappad surfplatta kan spärras för fortsatt användning. I avtalet och försäkringsbilagan finns det specificerat vilka kostnader som kan tillkomma senioren. Detta är en satsning som kommer pågå under många år så vi är fortfarande i en lärande process, t ex vad det gäller återlämningen. Här har vi mycket tankar men vi vet ännu inte hur det kommer att fungera.

Har ni prepat surfplattan med vissa appar innan de lämnas ut?

Nej, surfplattorna är inte preparerade i förhand. Detta för att de ska kunna bli så personliga som möjligt. Vid utlämningstillfället går vi igenom individuellt och har möjlighet att tillsammans med senioren anpassa efter egna behov och intresse. Det är här vi vill väcka nyfikenhet och inte bestämma något i förväg som vi tror att de vill ha.

Det enda vi skickar ut till surfplattorna är enkäter och utbildningsmaterial.

Hur sköts själva inköpet av surfplattorna? Görs det genom IT-avdelningen precis som när man exempelvis beställer en dator till personalen?

Surfplattorna leasas från upphandlad leverantör och det är inte samma inköp- och beställningsprocess som för IT-utrustning till personal. Vid beställning tar seniorhälsokonsulenterna kontakt med IT-vård och omsorg med information om hur många surfplattor som ska beställas. IT-vård och omsorg gör en beställning till leverantören och när surfplattorna sedan levereras knyter de dessa till respektive senior i systemet. Därefter tar seniorhälsokonsulenterna vid och påbörjar utlämning.

Hur stor är gruppen som kan komma i fråga att låna surfplattor? Hur många surfplattor var det som tog slut på två timmar?

Det delas ut 350 surfplattor per år under en tvåårsperiod. I den inledande piloten ingick de omkring 100 stycken och den 1 september 2021 när intresseanmälan öppnades upp var det 250 surfplattor som fanns tillgängliga. Dessa tog slut på mindre än två timmar. Fram till november 2021 har ca 100 surfplattor delats ut och det hålls en utdelningstakt på ungefär 24 stycken i veckan. Varje utlämning tar 1,5 timme per person för genomgång av avtal, Apple-ID och olika anpassningar. Då får de en grund för att komma igång och i dagsläget behövs denna tid för att det verkligen ska komma till nytta. Utdelning

kommer att pågå fram till januari och nästa tillfälle att anmäla sitt intresse är den 1 februari 2022. Till nästa år kommer vi ha fler anmälningstillfällen för att alla som fyller under året ska ha möjlighet då kriteriet är att du ska ha fyllt 75 år.

Hur har ni jobbat för att kommunicera erbjudandet med surfplattor till medborgaren?

När nämndbeslutet togs blev detta offentligt och samma dag stod det i lokala medier. Det spreds sig snabbt och många började ringa. Men sedan kom pandemin och de drog ut på tiden men nu inför första anmälningstillfället så skickade vi ut ett pressmeddelande och satsningen fick stor medial uppmärksamhet. I reportagen medverkade seniorer som varit med i piloten och de kunde berätta om sina erfarenheter. Just lokala medier och främst Borås Tidning har varit ett bra sätt att nå denna målgrupp på men sedan har det också spridit sig från senior till senior. Det finns ett stort intresse och behov.

Handboken för surfplattan som delas ut till seniorerna, kan man få ta del av den? Hur?

Handboken som tagits fram är väldigt populär, den är pedagogisk utformad och vi har tagit hjälp av seniorer kring vad som är viktigt för dem. I dagsläget har vi dock inte möjlighet att sprida den vidare till andra kommuner.

Berätta mer om hur om de utdelade Ipad:sen. Följs det upp, exempelvis användandegrad etc.?

Varje senior som får låna en surfplatta får svara på en enkät om hur deras digitala vanor och kunskap ser ut idag. Detta kommer sedan att följas upp med ytterligare en enkät för att se utvecklingen. Seniorerna bjuds in till att medverka i gemensamma träffar tillsammans med andra som också lånat surfplatta för att lära sig mer och få möjlighet att ställa frågor. Under september och oktober deltog 76 procent av deltagarna från piloten i dessa träffar. I slutet av november träffade vi stor del av deltagarna igen och många hade då börjat använda nya funktioner m.m. Träffarna utvärderas regelbundet för att komma fram till vad seniorerna tycker är viktigast att lära sig mer osv. Att googla, navigera på internet, säkerhet, appar och mail är det som får störst fokus.

Hjälper ni till att etablera mail-konton för brukarna?

Om de önskar det kan vi hjälpa till med det. Om de inte har en mail sedan tidigare får de en mail i samband med uppstarten när ett nytt Apple-ID registreras. De seniorer som har en mailadress försöker vi hjälpa till med att lägga in så att de även har åtkomst till den på surfplattan.

Hjälper ni till att beställa mobilt bank-id för brukare?

Nej, här hänvisas de till att ta kontakt med banken.

Är det inte väldigt lång tid med 3 år?

Vi är unika med den satsning som vi har. Många verksamheter delar ut surfplattor under en kortare period. I Borås ser vi att den långa tiden är ett krav för att verkligen möjliggöra en digital inkludering. Det tar tid att ställa om och vi som kommun behöver möjliggöra att den förändringen kan ske.

Ni har ju digitala inköp av mat för era brukare i Borås, har det funnits några tankegångar över att brukare som lär sig att hantera ipad och beställningar att de kan bli självständiga i momentet och inte längre behöva stöd av hemtjänsten?

Potentialen med att tillgängliggöra och öka kunskapen av digital teknik bland seniorer är stor. Inte minst för den enskilde senioren men också för Vård- och äldreförvaltningens möjlighet till att lägga resurser där de behövs som bäst. Dessa tankegångar som beskrivs ovan har varit uppe till diskussion, framför allt i den nyligen genomförda upphandlingen kring inköp av dagligvaror. Hur vi knyter ihop alla satsningar och samarbetar över olika verksamhetsfält är ett alltid pågående arbete hos oss.

Många seniorer som lånar en surfplatta besöker också mötesplatsernas teknik drop-in och/eller har digitalt stöd och de vill gärna lära sig att handla själva.

För biståndshandläggarna finns det förebyggande perspektivet med som en viktig del i målbeskrivningen och alla beviljade besluts följs upp kontinuerligt. Vid ansökan om inköp utreds såväl den fysiska som den digitala förmågan att själv kunna genomföra inköpet, i syfte att underlätta och bibehåll den enskildes självständighet

Hur gör ni med digitalt inköp? Lånar ut surfplatta? Hjälp med inköp?

Inköp av dagligvaror och färdiga maträtter är en biståndsbedömd insats. Ett inköpsombud från hemtjänsten kommer hem till brukaren en bestämd dag och tid varje vecka och tillsammans beställs de varor som behövs via datorn. Inköpsombudet har med sig en dator.

Kan brukarna få någon förmånsbeskattning?

Nej, det är ingen förmånsbeskattning då de i inte är anställda i Borås Stad. Detta är samma princip som busskort som seniorer kan få gratis.

Är det bara iPads? Inte android? Hur valdes mellan Apple och android?

Ja det är bara iPads. Borås Stad har gjort avvägningen att Apples produkter har välutvecklade funktioner för personer med nedsatt t ex syn och hörsel.

Ingår wifi eller mobilt bredband för surf plattor?

Ja, ett mobilabonnemang på 20GB per månad ingår i lånet.

Är det projektpengar som gör det möjligt med ert utlånande av Ipads eller hur finansieras det?

Projektet finansieras genom tidigare tilldelade statsbidrag för förstärkning inom äldreomsorgen. Bidraget är 5,5 mnkr.

Är det främst seniorerna själva som hört av sig om plattorna eller är det också via anhöriga?

Det är både seniorer och deras anhöriga som hört av sig. Intresseanmälan var tillgänglig både på telefon och via ett webbformulär. Det var ungefär lika många som anmälde sig via telefon som via webben. Möjlighet att anmäla sig via webben initierades bland annat för att det skulle vara möjligt för anhöriga att hjälpa till med intresseanmälan. Här kunde man också fylla i egna uppgifter och eventuell övriga information som kunde vara bra att känna till, som nedsatt syn och hörsel till exempel.

Loggar ni på något sätt hur surfplattan används?

Nej.

Digital mötesplats

Vilka aktiviteter bedrivs på den digitala mötesplatsen? Tips om saker att göra eller aktiviteter på nätet?

Den digitala mötesplatsen är en plattform där aktivitetssamordnarna lägger ut information som är relevant för målgruppen, filmklipp där både seniorer och personal medverkar.

Vad det gäller digitala aktiviteter så testar vi oss fram och lyssnar in vad seniorerna vill ha. Digital teknikträff är den aktivitet som många efterfrågar och vill delta i. Vi har också fysiska aktiviteter så som gympa där man kan vara med både fysiskt på plats eller digitalt. Sedan anordnar vi också frågesport och andra former av aktiviteter. Se mer på Facebook-sidan:

<https://www.facebook.com/motesplatserseniorerborasstad/>

Vi marknadsför alltid alla aktiviteter vid utlämning av surfplattor och vid det digitala stödet. Men vi behöver marknadsföra mer och mer, vi upplever att det finns en rädsla för att komma igång.

Hur många brukar delta i digital mötesplats? Tips för att locka dit dem?

Det kan vara från 1 till 20 personer som deltar beroende på aktivitet.

Vad heter kanalen på YouTube för digital mötesplats?

Den heter Mötesplatser för seniorer i Borås Stad:

<https://www.youtube.com/channel/UChEvxx32OhXrv60g7pck6fg/featured>

Välfärdsbiblioteket

Exempel på produkter ni lånar ut?

Medicinpåminnare, sensorlampa, fjärrstyrda eluttag, nyckelhittare, trådlös ringklocka, förstoringsglas med belysning, kortidstimer, GPS-klocka och aktivitetsarmband.

Fulltäckande lista över produkter som finns tillgängliga kommer inom kort att publiceras på denna webbsida:

<https://www.boras.se/omsorgochstod/kvalitetresultatochjamforelser/utvecklingochprojekt/modellkommunivalfardsteknik/valfardsbiblioteket.4.71249f401798a0fc63769194.html>

Hur säkerställer man att invånarna lämnar tillbaka produkterna från välfärdsbiblioteket efter att de lånat dem?

Det går inte att säkerställa att produkterna återlämnas men i samband med utlåningen får seniorerna legitimera sig och skriva på en låneöverenskommelse. De får också information om att de blir ersättningsskyldiga om produkterna inte återlämnas.

Hur fungerar utlånen av tekniken? Vilka villkor etc gäller och hur håller ni koll på vem som har vad?

Låntagaren identifierar sig med giltig ID-handling och får skriva på en låneöverenskommelse. I villkoren står det att lånat material ska lämnas tillbaka i samma skick som vid utlåningen och senast det datumet som är angivet. Varje produkt har ett specifikt nummer som skrivs in i låneöverenskommelsen och på så sätt håller vi koll på vem som lånat vad.

Övriga frågor

Ljuvlig film inledningsvis, finns den publicerad offentligt någonstans?

Innan studiebesöket startade så visades filmen om välfärdsteknik som tagits fram av Kompetenscenter välfärdsteknik. Den finns att se här:

<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/aldre/overenskommelsealdreomsorg/kompetenscentervalfordsteknik.34196.html>

Finns filmen att se i efterhand?

Här finns alla filmer som visades under det digitala studiebesöket:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLXVnoLqC3wbUxMzGDJRljLBsowsVwxBkZ>

Hur har ni gjort för att få med er seniorerna? Ett stort problem upplever vi har varit är att få med oss seniorerna och få dem att våga och vilja testa ny teknik.

När vi har arbetat för ökad digital inkludering har vår ingång varit att möta seniorer på deras arena. Vi pratar aldrig teknik utan pratar om den samhällsförändring som sker, där mer och mer ska hanteras digitalt. Vi poängterar att vi behöver göra denna omställning tillsammans för att lyckas få ökad digital inkludering. Utifrån detta arbetssätt har vi fått ett bra samtalsklimat, intresse och engagemang från målgruppen.

Vi försöker med våra olika träffar och mötesforum skapa såväl en nyfikenhet som trygghet. Vi finns för alla som behöver hjälp eller har frågor.

Vilka är seniorhälsokonsulenter? Arbetar de ”bara” som det? Utbildning?

Seniorhälsokonsulenterna är högskoleutbildade och arbetar med förebyggande hembesök, digitalt stöd och nu också utlåning av surfplattor. Grunduppdraget från början var förebyggande hembesök för att bryta en ofrivillig ensamhet. De kan bli kontaktade via biståndshandläggare eller via andra kanaler där man ser ett behov. Vi arbetar också med personer som fått beviljat trygghetslarm och trygghetslarm som enda insats för att nå ut i ett tidigt skede. Vi skickar ut ett brev, ringer sedan upp och erbjuder ett hembesök för att kunna lotsa till Borås Stads verksamheter eller andra föreningar beroende på vad man är intresserade av.

Vad har ni stött på för hinder/svårigheter under resans gång? Vad har ni lärt er av det och hur har ni hanterat det?

Vi ser hela arbetet som en lärande process. Att fokusera så mycket på det förebyggande arbetet är nytt och vi måste våga göra fel för att hitta nya vägar. Medarbetarna i den förebyggande verksamheten har varit fantastiska och vågat ställa om och vågat göra fel. Det är också något vi verkligen vill förmedla till

seniorerna i frågor om ny teknik, att det inte gör något om man trycker fel, det bästa är om man vågar prova. Vi är inga experter men vi gör det tillsammans.

Vad det gäller den specifika satsningen på utlåning av surfplattor så var det svårt att sja om innan hur lång tid det skulle ta och hur mycket resurser det skulle ta i anspråk. Här är vi fortfarande i ett lärande och utvärderar hela tiden arbetsprocesser.

Vid utlåningen av surfplattor lärde vi oss att våga börja och utveckla under resans gång. Vi startade upp träffar för deltagarna från piloten med ramarna för ett upplägg men tillsammans med dem kunde vi utveckla konceptet. Vi har också gått från enskilda utdelningar till enskild hjälp i uppstarten och sedan en gemensam introduktion. Här får också seniorer som ännu inte varit i kontakt med oss se våra mötesplatser och träffa andra i samma situation samt knyta nya kontakter.

Det förebyggande arbetet är en viktig del även för Myndighet och är formulerat i vår målbeskrivning. Biståndshandläggarna är ofta den första kontakten som seniorerna har med äldreomsorgen och det är viktigt att handläggarna ger information till dem på ett sätt som underlättar självständighet. Här finns utmaningar i att bibehålla detta i verksamheten samtidigt som andra stora projekt och aktiviteter löper parallellt och som tar mycket resurser i anspråk.

Hur många seniorhälsokonsulenter finns i Borås stad? Hur många av dessa arbetar med digitalisering?

- Tre tjänster (allmän visstidsanställning) för satsningen med utlåning av surfplattor.
- Två tjänster som arbetar med förebyggande hembesök och digitalt stöd i hemmet.
- En tjänst som seniorhälsokonsulent IT som arbetar med projektet, välfärdsbiblioteket mm.

Har ni något samarbete med folkbiblioteken eller andra bibliotek?

Ja vi har kontakt med bibliotek och bibliotekarier samt informerar seniorerna om bibliotekens utbud, teknikträffar och möjlighet att låna böcker digitalt. De efterfrågar vad de kan göra för riktade insatser och vad som efterfrågas av seniorer. Det är på gång att en bibliotekarie ska vara med på våra träffar.