

Stöd och service slutrapport
invånardialog våren 2017

Teknikens möjligheter i vardagen

Innehåll

Sammanfattning.....	3
Inledning.....	4
Uppdrag/ Metod	5
Genomförande.....	6
Resultat	7
Jämställdhetsanalys.....	11
Vad fick vi med oss?	13

Sammanfattning

Att planera och utveckla framtidens Stöd och service bygger på kommunikation. Kommunikation mellan invånare och socialnämnd, personer som får stöd och medarbetare, samt mellan människa och teknik.

Som kommun har vi uppdraget att utveckla och främja en levande demokrati och bidra till ett aktivt medborgarskap. Att medborgarnas åsikter ska få en plats i beslutsprocesserna. Att vi bidrar till att människor träffas och får diskutera olika frågor och att vi även ser och lyssnar till mindre resursstarka invånare.

På Stöd och service arbetar vi för att alla invånare med sina förmågor ska kunna bidra till ett bättre Skellefteå där varje person ses som intressant och kompetent utifrån sin unika person.

Utvecklingen av teknik och digitala lösningar de senaste åren har bidragit till en förändrad livsstil. Tekniken är idag ett komplement för att stödja fortsatt oberoende och även möjliggöra ett ökat självständigt liv för människor med olika funktionsnedsättningar. Digitala lösningar kan öka möjligheten till delaktighet genom att exempelvis underlätta kommunikation.

Under våren 2017 bjöd socialnämnden och Stöd och service därför in till invånardialog under temat *Teknikens möjligheter i vardagen*. Syftet var att höra vilka tankar och möjligheter invånare ser kring att nå en ökad självständighet, delaktighet och valmöjlighet i livet med hjälp av teknik.

Invånardialogen genomfördes med fysiska möten vid totalt fem olika tillfällen. Totalt deltog c:a 60 invånare i dialogerna. Fokusområdet för dialogerna var att leva tryggt med teknik, samt att leva självständigt och känna sig delaktig med hjälp av teknik. Resultatet visar en nyfikenhet hos invånarna och önskemål om forum för att lära sig mer. Det finns ett klart intresse för teknik och hur den kan vara ett stöd till att bli mer självständig.

Den här rapporten kommer att tillsammans med övriga styrdokument ligga till grund för fortsatt planering och arbete med välfärdsteknik inom Stöd och service.

Inledning

Stöd och service ger stöd till personer med funktionsnedsättningar utifrån Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Verksamhetens mål är att individen utifrån sin förmåga, blir självständig i vardagen, delaktig i samhället och får valmöjlighet i livet.

De senaste årens utveckling av teknik och digitala lösningar har bidragit till en förändrad livsstil. Tekniken är idag ett komplement för att stödja fortsatt oberoende och även möjliggöra ett ökat självständigt liv för människor med olika funktionsnedsättningar. Människor uttrycker idag andra drömmar, önskemål och behov än tidigare. Behovet av att känna sig delaktig, kunna klara sig själv och krav på tillgänglighet har ökat.

Socialnämnden gav 2016 socialkontoret i uppdrag att utveckla arbetet kring välfärdsteknik för att öka kvalité och bedriva långsiktigt effektiv verksamhet. Ökad användning av teknik ska möjliggöra ökad effektivitet och åstadkomma en långsiktigt hållbar socialtjänst och hälso- och sjukvård. Planen är att skapa en gemensam och stabil plattform för ett tydligt och framgångsrikt arbetssätt gällande digitalisering, E-hälsa och välfärdsteknik.

Som en del av detta bjöd socialnämnden tillsammans med Stöd och service in till invånardialog våren 2017 under temat *Teknikens möjligheter i vardagen*. Syftet var att höra vilka tankar och möjligheter invånare ser kring att nå en ökad självständighet, delaktighet och valmöjlighet i livet med hjälp av teknik.

Den här rapporten beskriver vägen från nämndbeslut om invånardialog, till genomförandefasen och inhämtat resultat. Rapporten är en sammanställning.

Uppdrag/metod

Syftet med invånardialog är skapa ett forum där förtroendevalda politiker lyssnar in vad invånare har för tankar kring ett tema, vilket sedan ska stödja dem att fatta beslut. För invånare är dialogen därför en möjlighet att vara med och tala om hur man skulle vilja ha det och vad man tycker om olika frågor. Det är politikerna och tjänstemännen som väljer temat för invånardialogen och planerar hur detta ska påverka framtida beslut. Alla invånare har lika stor rätt att delta i en invånardialog.

Under 2016 fattade socialnämnden beslut att ge Stöd och service i uppdrag att planera och genomföra en invånardialog under våren 2017. Temat för dialogen var *Teknikens möjligheter i vardagen*. Syftet var att höra vilka tankar och möjligheter invånare ser kring att nå en ökad självständighet, delaktighet och valmöjlighet i livet med hjälp av teknik.

En invånardialog ska anpassas till deltagares olika behov så att invånare kan delta på lika villkor. På Stöd och service uppmärksammades ett behov av att göra en anpassad informationssatsning inför att dialogerna ägde rum. Detta med tanke på avdelningens breda målgrupp och behovet av metoder för att tydliggöra vad en invånardialog är, hur den går till och vad deltagarna ska prata om. Det var av vikt att kommunicera på rätt sätt och att ge möjlighet att delta i känd miljö. Klarspråkade annonser gick ut via lokaltidningen, kommunens webbsida och evenemangskalender samt kommunens Facebooksida. Utöver detta besökte ansvarig verksamhetsutvecklare några befintliga forum inom verksamheten för att informera om invånardialogen. Det togs även fram flera varianter på tydliggörande informationsblad som mejlades ut internt via chefer, arbetsgrupper, kommunens intranät och andra nätverk.

Invånardialogerna genomfördes vid fem tillfällen på olika typer av platser för att möta olika behov. Två i stadshuset, en i Burträsk, en på Föreningarnas hus och en på Tisdagsklubben (för personer över 18 år och som har en funktionsnedsättning). Vid ett av tillfällena erbjöds teckenspråkstolk.

Presentationerna anpassades för att öka möjligheten till delaktighet. Frågor och synpunkter som inte hörde till dialogen, men som ändå kom upp under diskussionen, skrevs ned på en särskild blankett.

Genomförande

De fem invånardialogerna ägde rum under mars och april 2017 och totalt deltog c:a 60 invånare i dialogerna. Upplägget på träffarna byggde på att skapa utrymme för dialog vid borden och lyssna in vilka tankar och möjligheter invånare ser kring att nå en ökad självständighet, delaktighet och få fler valmöjligheter i livet med hjälp av teknik.

Dialogerna inleddes med ett bildspel för att tydliggöra och säkerställa att alla fick grundinformation om temat. Den förklarade syftet med en invånardialog, vad det är, hur den går till och vad deltagarna ska prata om. Det var av vikt att anpassa kommunikationen utifrån de invånare som deltog vid det aktuella tillfället.

En kort film visades som handlar om välfärdsteknikens möjligheter med delaktighet, trygghet, självständighet och aktivitet. I filmerna beskrev användare av välfärdsteknik hur den hjälpt dem i vardagen. Deltagarna fick även prova på att använda teknik genom att besvara frågor om sina teknikvanor via mentometerknappar.

Instruktioner till sekreterare och samtalsledare samt spelregler till borden skickades ut i förväg till de medarbetare som skulle närvara vid respektive dialog.

Två fokusområden diskuterades utifrån förbestämda delfrågor (se nedan). Det som sades dokumenterades avpersonifierat.

Att leva tryggt med teknik

- Vilken typ av teknik använder du idag?
- Vad tycker du är en möjlighet och ett hinder med teknik?
- Vilken teknik skulle du vara intresserad av att prova?
- Vad är viktigt för att du ska leva tryggt med teknik?

Att leva självständigt och känna sig delaktig

- Vilket stöd behöver du för att klara dig själv?
- Vilken teknik skulle kunna hjälpa dig att leva det liv du själv vill?

Resultat

Välfärdsteknik

Det fanns ett tydligt intresse för teknik hos invånarna som deltog och hur den kan vara ett stöd till att bli mer självständig. Många beskrev att de använder teknik som en självklar del av vardagen. Exempelvis olika tekniska apparater i hushållet, surfplatta, smarta telefoner, datorer, kamera, tids- och förflyttningshjälpmedel och olika typer av hjälpmedel för personer med hörselnedsättning. Många använder också sociala medier.

"Fotografera kan man göra om man inte hinner skriva. Exempelvis på en föreläsning, för att få med vad som står på tavlan".

"Japan har kommit långt med robotutvecklingen. Numera ser robotarna ut som människor"

"Hellre planering i ipad än på papper"

"Har larm som börjar vibrera när dörrklocka, brandlarmet eller telefonen ringer vilket ger en trygghet hemma".

"Jag producerar musik på min youtubekanal. Sitter själv och kollar på låtar och vloggar"

"I Skelleftebuss-appen kan man se i realtid när bussen kommer till hållplatsen"

"Jag har provat VR-glasögon"

"Jag använder GPS för att hitta"

"E-bokning av tvättstugan vore bra, skulle ge egen tvättid, inte bli störd av andra, skulle minska stressen"

"Robotdammsugare, komma bort från ljudet, vore ett bra hjälpmedel"

”Google Maps-liknande app som kan visa på tillgänglighet för rullstolsburna på olika ställen i samhället, t.ex. restauranger”

Kunskap och support

Det finns en nyfikenhet hos deltagarna och önskemål om att få lära sig mer om teknik. Många uttryckte ett önskemål om att få mer hjälp i hur man hanterar olika typer av tekniska lösningar och hjälp med att välja ut olika typer av appar. Gärna i form av regelbundna träffar. Flera önskar stöd i att hantera sociala medier för att undvika mobbing och utsatthet. Hjälp med att hantera inställningar och begränsningar eller hur man använder olika typer av söksidor efterfrågades, och det lämnades förslag att inrätta gemensamma forum för tillverkare och användare. Det uttrycktes ett önskemål om en resurs som knyter samman teknikerna och användarna.

”Det är svårt att välja när utbudet är stort”.

”Det började med en matlagingskurs och när den tog slut så ville vi gå en datakurs. Nu är de åtta kvinnor inga män i gruppen. De flesta har egna plattor med sig men man kan låna om det behövs”.

Trygg med teknik/önskemål

Flera beskrev det som viktigt med bra uppkoppling/driftsäkerhet. Tekniken ska vara enkel att använda och appar ska vara lätta att förstå. Flera beskrev vikten av att man får lära sig hur det fungerar. Ett problem som ett par upplevde är att få hjälp om tekniken strular. Flera uttryckte att det var kostsamt med ny teknik, att uppkoppling saknas eller inte fungerade tillfredställande.

Det uttrycktes ett önskemål om daglig verksamhet med inriktning teknik.

”När det inte fungerar är det ett hinder. När det laggar och inte fungerar”

”Surfplatta, skulle vilja pröva men det kostar ganska mycket och man vet inte om det är bra”.

”Påminnelse, finns enkla sätt idag och alla använder telefonen som stöd, inte bara personer med funktionsnedsättning”.

”Vore bra att kunna se på bussen vart den går istället för att behöva fråga. Kartfunktion-bilder”

Personal

Personalen beskrevs vara ett viktigt komplement till tekniken i form av moraliskt stöd och sällskap. En del beskrev att de får hjälp av personalen att få in appar i sina telefoner. Om användarna ska ha tillgång till internet så uttryckte invånare att personalstöd kan behövas. Det är för lätt att komma ut på sidor som kostar mm.

”Mobiltelefon med larm är viktigt för att klara sig själv, då kan omgivningen/personalen ringa och jag kan ringa för hjälp”

Kommunikation

Önskemål om alternativt sätt att kommunicera med personalen, att använda när man mår riktigt dåligt, uttrycktes. Exempelvis via meddelandesamtal, Skype eller direktchatt. Möjlighet att diktera och prata in på telefonen, spela in och skicka som ett röstmeddelande t.ex. i den kommunala appen efterfrågades.

”Man kan använda Skype, det minskar avståndet framförallt om man skypar med de som bor utomlands”.

”I-class är ett exempel på en bra app som är förutsägbar. Man kan sjukskriva sig, veta vad som är på schemat mm. Kan man bygga något liknande för stödteamet?”.

Döva och synskadade invånare beskrev brister i kommunens tillvägagångssätt att kommunicera ut informationen till dem. De beskrev att teckenspråk och skrivspråk är olika språk med olika grammatik. Skriftlig information kan tolkas annorlunda av en person som har teckenspråk som modersmål. Eftersom språken är olika blir det ofta brister i kommunikationen.

”Vi kan ta på oss att skicka ut information till medlemmar med e-post, men inte till de som vill ha inläst eller storstil. Det är en kostnad med det”

”Jag kan tycka att det är kommunens uppgift via Infomix att se till att alla får information på sina läsmedia”

”Det finns inte ännu något som liknar Google Translate och kan teckna”

”Därför åker man exempelvis inte hiss för om den stannar hur ska en döv kommunicera?”

”När kommunfullmäktige har sitt möte och det visas på TV så tolkas bara två timmar vilket gör att de döva inte får vara med på hela mötet och missar mycket information”

”Genom att ha en knapp på hemsidan så skulle översättning finnas med en teckentolk som tecknar informationen”

”En vision skulle vara en mindre robot eller app som skulle kunna underlätta kommunikationen”

Jämställdhetsanalys

Personer med olika former av funktionsnedsättning kan mötas av hinder genom till exempel diskriminerande rutiner och regelverk eller normer och okunskap. Det leder till att personer med funktionsnedsättning många gånger inte blir bedömda utifrån sina individuella förutsättningar.

Miljön skapar både förutsättningar och begränsningar för personer med funktionsnedsättning. Det märks bl.a. i den fysiska och kognitiva miljön och i mötet med andra människor. Det finns lite forskning om det skiljer sig åt mellan män och kvinnor med funktionsnedsättning. Det saknas kunskap om hur det tar sig uttryck och det lär finnas ett stort mörkertal då upplevd diskriminering sällan anmäls.

Könsskillnader kan även bestå i att män fortsatt utgör normen, dock med vissa undantag, oavsett personernas funktionsförmåga.

Något fler män än kvinnor har diagnoser och därmed bättre möjlighet att få stöd.

Sett i en ögonblicksbild är männen inom Stöd och service i Skellefteå något överrepresenterade med drygt 50 procent jämfört med kvinnorna, knappt 50 procent. Detta speglades på invånardialogerna då vår uppfattning är att det var en jämn fördelning mellan manliga och kvinnliga besökare.

Stöd och service uppmärksammade tidigt ett behov av att göra en anpassad informationsatsning inför att dialogerna ägde rum oavsett om man var kvinna eller man. Med tanke på avdelningens breda målgrupp och behovet av metoder för att tydliggöra vad en invånardialog är, hur den går till och vad deltagarna skulle prata om var det av vikt att kommunicera på rätt sätt och ge invånarna möjlighet att delta på lika villkor.

Det togs fram flera varianter på tydliggörande informationsblad och presentationerna anpassades för att öka möjligheten till delaktighet. Dessa anpassningar kan ha eliminerat skillnader i attityd mot ny teknik mellan könen då det var svårt att märka av någon större skillnad. Det var även svårt att utvärdera om det fanns behov av extra stöd vad gäller teknik kopplat till traditionella könsroller.

Tekniken är idag ett komplement för att stödja fortsatt oberoende och även möjliggöra ett ökat självständigt liv för människor med olika funktionsnedsättningar oavsett könstillhörighet.

Resultatet visar en nyfikenhet hos invånarna. Det finns ett tydligt intresse för teknik och hur den kan vara ett stöd till att bli mer självständig oavsett om personen är man eller kvinna. Behovet av att känna sig delaktig, kunna klara sig själv och krav på tillgänglighet har ökat.

Vad fick vi med oss?

Att leva tryggt med teknik handlar om att förstå och kunna hantera den. Att få stöd och kunskap. Många är nyfikna och använder redan mycket teknik, medan andra är mer försiktiga.

Tekniken kan idag vara ett komplement för att stödja fortsatt oberoende och även möjliggöra ett ökat självständigt liv för människor med olika funktionsnedsättningar. Ett problem kan vara att flera känner att det är svårt att behärska tekniken och kanske väljer att avstå istället. Många uttrycker ett önskemål om något slags forum där man delges tips och får hjälp med att prova.

I invånardialogen uttrycktes ett behov av att möta personal med kompetens kring teknik som kan stödja användandet samt öka möjligheterna att kommunicera sina behov och önskemål.

Detta var Stöd och service första invånardialog om teknik. Dialogerna har gett både insikter och nya idéer och varit en mötesplats för kommunikation mellan invånare och politiker, personer som får stöd och medarbetare, samt mellan människa och teknik. Det har varit ett sätt att bidra till att människor träffas och får diskutera olika frågor. Det har även skapat möjligheter för invånare som i vanliga fall inte känner sig trygga eller har svårt att delta i allmänna forum att få lyfta sina synpunkter.

Under dialogerna upplevdes en vilja att kunna påverka och bidra med egna idéer. Flera kom med egna konkreta förslag på olika lösningar och många är nyfikna på vilka olika typer av möjligheter tekniken erbjuder.

Det har varit av stor vikt att i förväg göra en målgruppsanalys för att anpassa dialogerna till deltagares olika behov så att invånare kan delta på lika villkor. Det var även viktigt att kommunicera på rätt sätt och att ge deltagarna möjlighet att delta i kända miljöer. Till framtida invånardialoger kan verksamheten undersöka vad som motiverar invånare att delta i dialoger, samt ta ställning till om mer homogena mötesgrupper, mindre grupper eller ett enklare format kan öka deltagandet.

Carina Norman

Verksamhetsutvecklare Stöd och service

