



Digitalt innanförskap

*– ett projekt i samskapande för att möta utmaningar kring pengar & ekonomi
för personer med kognitiva begränsningar*

FoU-rapport 2016:39

Digitalt innanförskap

– ett projekt i samskapande för att möta utmaningar kring pengar och ekonomi för personer med kognitiva begränsningar
Ett initieringsprojekt inom funktionshinderområdet i Västerbotten med medel från VINNOVA 2016:39

– Utmaningsdriven innovation

Redaktionsgrupp: Margaretha Hägglund och Elisabet Höög, FoU Välfärd, Region Västerbotten

Ville Lintamo, Joyn Service Design; Monica Sikström, Nordmalings kommun

Ansvarig utgivare: FoU Välfärd, Region Västerbotten

Grafisk form: Ord & Co

Omslagsfoto: Ady Satria

Tryck: Tryckeri City, Umeå

Upplaga: 400 exemplar

Förord

Den digitala utvecklingen har inom många av samhällets funktioner blivit så självklar att vi knappt minns tiden före teknikens införande. När vi försöker minnas skrattar vi ofta åt vilken tid allting tog, och hur omständigt det var att kommunicera med varandra. De flesta av oss tycker nog att utvecklingen mest varit positiv även om vi också kan bekymra oss kring vissa företeelser. Några sociala medier har fört med sig en gränslöshet vi inte tidigare skådat, liksom andra bekymmer som följt i digitaliseringens och e-samhällets spår och som förstås kräver sina särskilda lösningar. Men i stort tycker nog de flesta av oss att den digitala utvecklingen har förenklat och gjort tillvaron lättare på många sätt och inte skulle vi väl vilja ha tillbaka tiden innan?

En annan sida av utvecklingen visar dock att den digitala agendan också bidragit till att öka klyftorna i samhället. Den här rapporten beskriver hur det kan bli för grupper i samhället som lätt hamnar utanför de digitala apparnas möjligheter, det smarta sättet att kommunicera, att swisha över pengar till varandra och som inte alls har kommit att inkluderas i den digitala gemenskapen. Utan som tvärtom upplever ett allt större utanförskap.

Rapporten beskriver också ett arbete tillsammans med personer med kognitiva funktionsnedsättningar som har syftat till att försöka förstå de utmaningar och konsekvenser av dessa som brukargruppen själv definierat. Att i stället för utanförskap skapa förutsättningar för innanförskap, därav namnet på detta projekt; Digitalt Innanförskap - D-in.

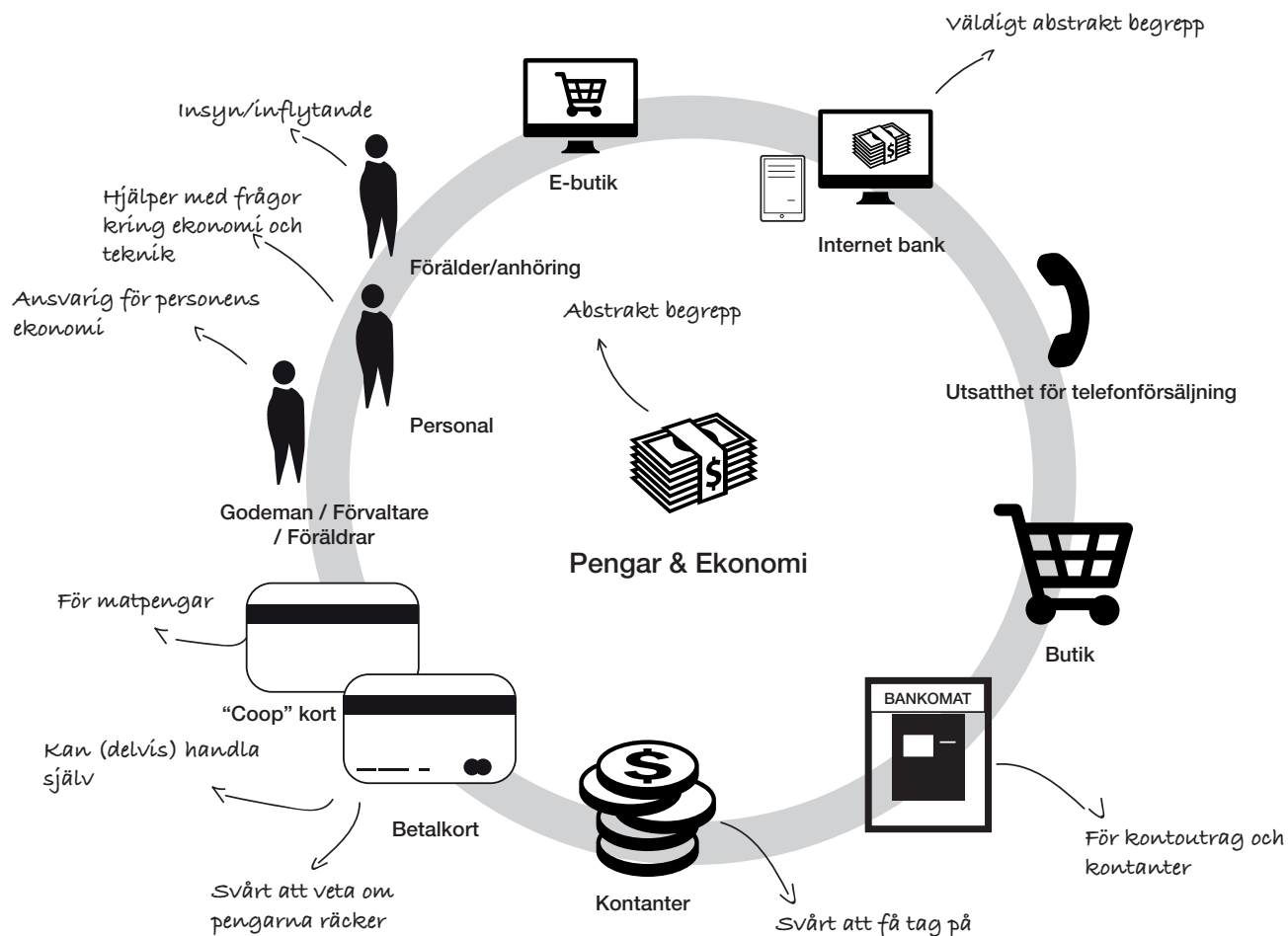
FoU Välfärd är en regional forsknings- och utvecklingsmiljö som ger stöd till kunskapsbildning inom välfärdsområdet till länets 15 kommuner och angränsande hälso- och sjukvård i Västerbotten. Genom att tillsammans med Nordmalings kommun och tjänstedesignföretaget Joyn Service Design söka medel från Vinnova för ett så kallat "initieringsprojekt" vilket sedan beviljades, påbörjades en spännande och lärorik resa.

Utifrån det resultat som brukarintervjuerna gav har inriktningen på projektet kommit att handla om hanteringen av den privata ekonomin. Projektet pågick under 2015 – 2016 och i skrivande stund rustas för en fortsättning av arbetet som vi ännu inte sett resultatet av.

Jag vill tacka alla inblandade för det arbete som gjorts och görs, i ett för individen och för samhället i stort, synnerligen angeläget område.

Umeå den 23 november 2016

Marie Ernestad
Chef för FoU Välfärd
Region Västerbotten



Innehåll

Bakgrund	6
<i>D-in-projektet</i>	6
<i>Fakta: KASAM</i>	7
Samskapande för att förstå och möta utmaningar	8
<i>Joyn.</i>	8
<i>Myndigheten för delaktighet</i>	8
<i>Västerbottens läns landsting</i>	8
<i>Fakta: Kognitiva begränsningar</i>	8
<i>Fakta: Funktionsnedsättningar/hinder</i>	8
<i>Fakta: Delaktighet</i>	8
Workshop 1	10
<i>Upplägg</i>	10
<i>Analys och sammanfattning</i>	10
<i>Slutsatser</i>	11
Baskartläggning – dialog med brukare/personal/andra stödfunktioner	12
Workshop 2 – Pengar och ekonomi	14
<i>Analys</i>	14
<i>Fakta: God man</i>	15
Brukardialog	16
Reflektioner	18
<i>Tankar om lösningar</i>	18
<i>Digitaliseringens påverkan på brukares möjlighet att vara självständig</i>	18
<i>Delaktighet och inflytande</i>	19
Medskick framåt	20
Kontakter vi knutit under projektiden	21
Lästips	22

Bakgrund

Från regeringsdepartementet kom 2011 skriften IT i människans tjänst - en digital agenda för Sverige och under åren därefter har ett intensivt arbete tagit vid för att göra Sverige bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter att skapa en säkrare, effektivare och tillgängligare offentlig verksamhet. I sammanhanget introduceras begreppet Digitalt innanförskap, alltså att "alla som vill ska kunna använda de möjligheter som digitaliseringen erbjuder". Det konstateras också att förutsättningarna för detta innanförskap är många och sammansatta.

Runt om i landet planeras det och införs nya e-tjänster i offentlig verksamhet som ett led i den nationella digitala agendan. Det finns mycket att vinna på att digitalisera dessa tjänster helt eller delvis. Det som främst framhålls som en positiv egenskap är själva tillgängligheten som e-tjänster ger, en möjlighet att få information och kommunicera även om du i tid och rum befinner dig långt bort. På det hela taget är det en positiv utveckling som kan spara resurser samtidigt som den ger en ökad service. Från funktionshinderförbunden, bl.a. via samarbetsorganisationen Handikappförbunden har återkommande signaler kommit om att inte tillräcklig hänsyn tagits till synpunkter från användare med funktionsnedsättning.

FUNKTIONSNEDSÄTTNING/HINDER

Funktionshinder utgör numera en egen term (SoS - Terminologirådet 2007) och definieras som en: "begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. Exempel på begränsningar är svårigheter att klara sig själv i det dagliga livet och bristande delaktighet i arbetslivet, i sociala relationer, i fritids- och kulturaktiviteter, i utbildning och i demokratiska processer. Det handlar framförallt om bristande tillgänglighet i omgivningen". Den förändrade terminologin innebär att det inte är logiskt att prata om personer med funktionshinder. Personer har funktionsnedsättning som i sin tur kan innebära ett funktionshinder för personen.

Många grupper i samhället står vid sidan av användandet av ny teknik i vardagen, såsom äldre personer, personer med intellektuella funktionsnedsättningar, personer med annat modersmål än svenska, och de som inte kan läsa eller skriva. Utmaningen i det digitala innanförskapet handlar inte bara om användarens begränsningar utan också om att anpassa digitala lösningar för användare med funktionsnedsättning. Det kan ha

med produkten eller innovationen i sig att göra, men vanligt är också att det finns hinder i mottagarkontexten eller bristande kommunikation mellan aktörer

Även på EU-nivå uppmärksammas möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att fullt ut vara delaktiga i samhället och EU-ledare samarbetar här med EDF (European Disability Forum) utifrån den strategi som redan 2010 antogs kring ett barriärfritt Europa för funktionshindrade.

DELAKTIGHET

Harry Shier (2001) tog fram en vedertagen modell med fem nivåer och tre utvecklingssteg inom varje nivå. Modellen beskriver barns delaktighet. Modellen har översatts av Nyborg Warner för projektet "Egen Växtkraft" och som används för att mäta delaktighetens olika nivåer. Mer om arbete med delaktighet finns bland annat att läsa på handikappförbundens hemsida; www.hso.se

Grundfrågeställningen handlar i första hand om ökad delaktighet och självständighet utifrån sina egna förutsättningar och där blir de digitala verktygen en möjlighet men också en utmaning. Självständighet och frihet är en förväntan hos både ungdomar och samhället, men hur svarar vi mot de behov som människor har för att kunna uppnå självständighet? Och vilken förväntan har omgivande stödfunktioner? Tekniken utvecklas hela tiden och hur kan vi anpassa stödet utifrån det och i relation till individens behov? I takt med att samhället förändras, finns behov av nya och andra kompetenser hos stöd och omsorgspersonal inom kommunen. Skolans läroplan och pedagogiska verksamhet innebär att man får tillgång till nya verktyg och att träna olika färdigheter som man sedan har nytta av i livet. Detta förhållningssätt behöver få en naturlig övergång till vuxenlivet och det fortsatta stödet i verksamheter och boenden.

D-in

*Samskapande
av digitalt
innanförskap*

D-in-projektet

Hösten 2015 fick FoU Valfärd, Region Västerbotten tillsammans med Nordmalings kommun och Joyn Service Design möjlighet att fördjupa sig inom området digitalt innanförskap och delaktighet genom beviljade medel från VINNOVA, inom utlysningen Utmaningsdriven innovation (UDI) för ett initieringsprojekt steg 1. Projektet kom att benämnas D-in och syftade till att skapa ett underlag för ett utvecklingsprojekt kring utmaningar för personer med kognitiva begränsningar i mötet med digitala tjänster.

För att värdet med den digitala agendan ska skapas måste den digitala tekniken användas, och här uppstår en problematik i samspelet mellan tekniken och individer med kognitiva begränsningar. Till en viss gräns kan problemen lösas med en anpassning av tjänsten eller produkten. Under initieringsprojektet växte en samlad bild fram att detta inte räcker. Förutom goda tekniska lösningar handlar det om ett helhetsgrepp som också omfattar förhållningssätt och arbetssätt i den omgivande och stödjande miljön. Det finns ett behov av samsyn och att anpassat pedagogiskt förhållningssätt där KASAM skapas.

KASAM

A Antonovsky (1971), professor i medicinsk sociologi myntade begreppet KASAM (känsla av sammanhang) i samband med studier av människor i olika situationer. Där ställde han sig frågan, varför vissa människor lyckades bevara sin hälsa trots svåra omvärlden. KASAM uppstår hos en individ om tillvaron eller situationen upplevs som förutsägbar, meningsfull och begriplig.

Målgruppen för projektet avgränsades till personer/unga vuxna som tillhör LSS målgrupp, har god man och finns i någon form av arbete eller daglig verksamhet samt bor i egen lägenhet med anpassat stöd från en personalgrupp. Det är ungdomar som "kan" och "vill" men där tekniken i kombination med samhällets förväntningar kan försvåra graden av självständighet. Det är bl a det området och den målgruppen som Landstingens hjälpmedelsverksamheter arbetar med. Därför har samarbetet med hjälpmedelskonsulenter från Hjälpmedel Västerbotten varit mycket värdefullt under projektets första steg.

Under initieringsprojektet stod det klart att den målgrupp vi fokuserat på beskrev just pengar och ekonomi som ett område man ville förstå mer om. Många av dessa personer har på grund av sin funktionsnedsättning svårt att överblicka sin ekonomiska situation och känner därför oro inför sin vardagsekonomi. Ekonomi i sig är ofta abstrakt och svårt att greppa. Att samhället lämnar fysiska pengar/fysiska banktjänster och övergår alltmer till betalkort/internetbank gör det än mer svåröversiktligt. De som har nedsatt impuls kontroll och svårt att hålla fokus på den uppgift man håller på med blir extra utsatta i den digitala världen.

För att orientera sig inom området och ringa in problemställningarna gjordes först en enklare baskartläggning i personalgrupperna för att ge grundläggande information. Baskartläggningen beskrivs längre fram i rapporten. Där belystes möjliga riskfaktorer kopplat till digitalt innanförskap t ex. att bli utnyttjad, skuldfällan eller att bli lurad, samt etiska frågor och frågor kring hur uppdraget som god man kan fungera. Svaren gav viktiga ledtrådar i det fortsatta arbetet samt inför den första workshopen. Workshopen skulle fånga typområden, söka stötestenar samt kontraster mellan möjligheter och utmaningar.

Samskapande för att förstå och möta utmaningar

Att paketera och leverera en kundupplevelse

joyn.

Tjänstedesign, även kallat Service Design, handlar om att i dialog med användare och personal skapa tjänster som de behöver och kan använda. Tjänstedesign fungerar därför mycket väl i just detta projekt eftersom det är en förutsättning att förstå brukarens önskemål för att nå ett så gynnsamt slutresultat som möjligt.

En tjänst är mer komplex än en produkt eftersom den inte är greppbar på samma sätt utan behöver studeras över tid och i samskapande med användaren för att kunna leverera den förväntade upplevelsen. Med hjälp av olika metoder och processer kan kundinsikter, behov och drivkrafter kartläggas och där efter kan ett koncept tas fram.

Utgångspunkten är att användaren är expert på sina behov men inte nödvändigtvis på lösningarna. Bra metoder för att kartlägga dessa behov är kvalitativa djupintervjuer eller att observera vardagliga beteenden. Mindre snack och mer prototyping (modellarbete) brukar leda till snabbare resultat och bättre förståelse för användaren.

En tjänsteupplevelse är oftast abstrakt vilket gör att tjänsten behöver visualiseras, göras synlig. Prototyper gör det lättare att diskutera problem och skapa lösningar tillsammans. Detta minskar risken för missuppfattningar. Prototyper ska vara enkla modeller som kan testas, modifieras och omvärderas gentemot slutanvändaren. Ju enklare desto bättre, det gör detta arbetsätt både kostnadseffektivt och möjliggör för användaren att komma med åsikter även i detta skede. Om prototypen känns för "färdig" är det ofta svårare att kritisera eller se funktionen på ett objektivt sätt. Denna typ av enklare prototyping väcker snarare fantasin till liv och kan resultera i nya idéer!

Traditionella marknadsundersökningar ger sällan den information som förutsätts i skapandet av de tjänster som slutanvändare och personal efterfrågar. Tjänstedesign är en metodik som knyter ihop research med innovation i en och samma process. Detta görs genom att kombinera kvalitativ research med innovation genom ett nära samarbete med användaren i själva skapandeprocessen.

Utveckling av attraktiva tjänsteerbjudanden kräver därför en unik mix av empati för människor, objektiv analys av slutkundens behov och affärsmässig kreativitet. Detta måste vävas ihop med en strategisk förståelse för tjänsteleverantörens vision och mål. Därför innebär metodverktygen både strategisk analys, kreativa metoder och visualiseringstekniker.

Att vara delaktig i samhället

**Myndigheten
för delaktighet**

Myndigheten för delaktighet (MFD) arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara delaktiga i samhället och ta del av mänskliga rättigheter.

"Inom Myndigheten följer vi och utvärderar utvecklingen inom funktionshinderområdet. Arbetet bygger på FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning"

MFD arbetar framför allt gentemot och genom andra myndigheter, kommuner och landsting med kunskapsstöd riktat till kommuner och andra aktörer och nyckelpersoner som är ansvariga för verksamheter inom bl.a. socialtjänsten.

"Inom myndigheten ska vi sprida information och kunskap till kommuner om hur man använder och implementerar digital teknik och vi har ett regeringsuppdrag som handlar om välfärdsteknik, digitala trygghets- och servicetjänster"

Exempel på välfärdsteknik är digitala trygghetslarm, tele- och videokommunikation, sensorer i hemmet, appar och kognitiva hjälpmedel, ett mobilt arbetssätt och e-tjänster för trygghet, service och delaktighet.

Digitaliseringen i samhället skapar nya möjligheter att ta del av sina rättigheter. Välfärdsteknik är användbara verktyg för att kunna leva självständigt, känna trygghet och ha ett aktivt liv. Inom ramen för regeringsuppdraget har MFD genomfört utbildningsinsatser, deltagit i seminarier, tagit fram filmer och webbutbildningar och samlat information och kunskap på webbplatsen - www.mfd.se. MFD har också skapat en Facebookgrupp, Forum välfärdsteknologi, som är ett forum för erfarenhetsutbyte på området.

Regeringen har satt upp ett mål för kommunerna att införa digitala trygghetslarm under 2016. I MFD:s regeringsuppdrag om digitala tjänster och teknik finns ett särskilt fokus på att stödja kommunerna. För att uppnå detta har man deltagit i standardiseringsarbete inom området välfärdsteknologi och varit en referenspart under VINNOVA:s initieringsprojekt steg 1 "Digitalt innanförskap".

Att kompensera en kognitiv begränsning

Hjälpmedel Västerbotten har bl.a ett uppdrag att stödja verksamheter att tillgodose

brukarens behov av rätt hjälpmedel. Överlag saknas hjälpmedel för att kompensera en kognitiv nedsättning inom ekonomisidan. Det finns idag mängder av appar ute på marknaden med ekonomitema. Dessa förutsätter dock att man har en god kognitiv förmåga och en grundkunskap i ekonomi för att nyttjas. Många av dessa produkter är svåra eller omöjliga att använda för personer med nedsatt kognition då användargränssnittet inte fungerar. Det finns alltså mycket att utveckla när det gäller t ex anpassad programvara för att skapa ökad delaktighet inom området.

"För vår målgrupp finns mycket att produktutveckla. Ett välkommet tillskott vore D-in som förhoppningsvis kan utforma en anpassad programvara som tar hänsyn till användargruppens förutsättningar och bidrar till att de, liksom vi andra, ska få samma möjligheter att hantera sin vardagsekonomi."

KOGNITIVA BEGRÄNSNINGAR

Kognition handlar om att ta in information och lagra den för att senare kunna använda den. Kognitiva nedsättningar spänner över ett stort område. En mängd olika medicinska orsaker kan ligga bakom problemen som exempelvis medfödda hjärnskador, förvärvade hjärnskador, neuropsykiatriska diagnosgrupper och demenssjukdomar. Vissa personer med kognitiv problematik kan ha nedsatt arbetsminneskapacitet medan andra kan ha svårt att se helheter, tänka abstrakt eller ha svårt med orsak – verkan. Hur minnet fungerar för den enskilde har stor betydelse för att förstå sin omvärld.

Workshop 1

Under första workshopen som gick av stapeln i Umeå den 15 februari 2016, deltog personal och chefer från daglig verksamhet och boenden samt god man från projektkommunen, medarbetare från Kompetenscentrum för tillgänglighet och från Sociopsykiatriskt kunskapscentrum, en språkkonsult från InfoMix, Region Västerbotten samt funktionshinderforskare från Umeå Universitet. Utvecklingsledare från FoU Välfärd och tjänstedesigners från Joyn Service Design höll i workshopen.

Under en förmiddag arbetade man tillsammans för att identifiera och prioritera både möjligheter och hinder för personer med funktionsnedsättning att leva ett mer självständigt liv.

Syftet med workshopen var att:

- skapa möten mellan användare, stödfunktioner och producenter där innovativa lösningar identifieras och utvecklas utifrån ett användarperspektiv.
- skapa en konstellation av användare, stödfunktioner och tjänsteproducenter som vidare kan arbeta fördjupat med frågan
- testa lösningarna bland användare av offentliga digitala tjänster
- ta fram underlag för kommande analys och utveckling av konkreta lösningar och koncept som senare kan testas t ex i ett Vinnova Steg 2-projekt inom utmaningsdriven innovation (UDI)

Upplägg

Introduktion och bakgrund till projektet "Digitalt Innanförskap" presenterades av Margaretha Hägglund - projektledare och utvecklingsledare från FoU Välfärd. Därefter deltog alla i en uppvärmningsövning där deltagarna byggde varsin "maskin" som hjälper brukaren att leva ett självständigt liv. Följande frågeställningar behandlades:

- vilka områden innebär ett hinder för "ett självständigt liv"
- vilka möjligheter har den digitala tekniken fört med sig?
- vilka problem har den digitala tekniken medfört?
- vilket digitalt hjälpmedel önskar du att det fanns?

Efter fikapaus fortsatte arbetet med prioritering och val av två problemområden, och funderingar kring vilka personer/resurser som "måste" vara med i det fortsatta arbetet? Därefter förberedde grupperna sig för att presentera sina "maskiner" för varandra och till sist sammanfattades workshopen.



Analys och sammanfattning av Workshop 1

Efter workshopen analyserade workshopledarna från tjänstedesignbyrån Joyn materialet som producerats i grupperna. Man tittade generellt på hur digitaliseringen påverkar sammanhanget och miljön där brukaren lever. Det blev också tydligt vilka konsekvenser digitaliseringen medför för målgruppen personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Utifrån dessa slutsatser valdes två områden - "utsatthet på nätet" samt "pengar och ekonomi" - att jobba vidare med och fördjupa i projektet.

Slutsatser

Inget mänskligt filter

I och med utvecklingen av olika digitala produkter har internet många gånger kommit närmare oss i vår vardag vilket även gäller projektets målgrupp. Förr var tillgången till information och underhållning samt sociala interaktioner begränsad till vad som tillhandahölls av t ex. personal och anhöriga. Det skapade en skyddande miljö för brukaren, på gott och ont. Idag innebär tillgången till internet både nya kontaktytor och nya personkontakter - på ett sätt som är tämligen okontrollerat och som kan innebära stora problem eller utmaningar för personer med kognitiva begränsningar.

Digitalt = abstrakt

Många av problemen grundar sig i att digitalisering innebär en abstraktion av en fysisk företeelse. I övergången från fysisk till digital kommunikation försvinner mycket information som kan vara av stor vikt för att kunna tolka och förstå sammanhang.

Högre krav på individuell förmåga

När samhället ställer högre krav på individuell förmåga och egen insats (t ex genom självbetjäningstjänster) blir det viktigt att kunna samla information, förstå denna (tolka denna) och göra ett aktivt val.

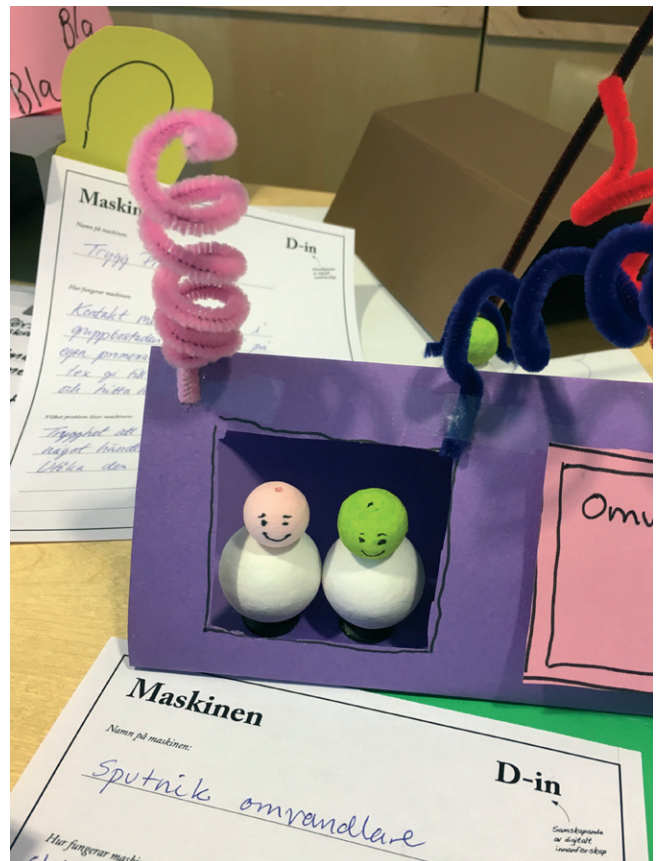
Utsatthet på nätet

En ökad digitalisering kan innebära en ökad sårbarhet för bl.a. personer med kognitiva begränsningar och i sämsta fall kan personen hamna i oförutsägbara eller svårkontrollerade situationer. Risken finns att såväl utsätta någon som att själv bli utsatt för olika typer av mobbing, övergrepp och bedrägerier.

Många tjänster kräver i dag digital kommunikation. Det kan handla om allt från sociala medier, boknings- eller banktjänster till vårdkontakter. Utan direktkontakt med den du kommunicerar med kan det vara svårt att tolka signaler och ords betydelser och sammanhang. Sociala medier och enskilda forum kan å andra sidan ge mycket positivt i individens liv genom ökad social interaktion och nya fritidsintressen. Däremot kan den ökade kontakten med omvärlden utan "filter" (genom t ex personal eller andra stödpersoner) öka utsattheten för den enskilde.

Pengar & Ekonomi

Pengar är något som berör alla och att kunna ta en aktiv del i sin egen ekonomi ökar självständigheten på olika sätt. Pengar är dock ett svårt begrepp att förhålla sig till redan idag och digitala pengar, olika betalkort och tjänster gör begreppet än mer abstrakt. Här finns dock stora möjligheter att tekniken istället skulle kunna vara ett direkt hjälpmedel. Det finns därför ett



behov av mer eller annorlunda information/hjälp i vardagen. Detta bekräftas även av de hjälpmedelskonsulenter (se sidan 9) som deltagit i projektet och som dagligen ställs inför nya utmaningar att hitta anpassade hjälpmedel för personer med nedsatt kognitiv förmåga.

Nästa steg

Utifrån analysen valde vi att i projektet fördjupa oss i två områden som båda har intressanta utmaningar; "Utsatthet på nätet" samt "Pengar & Ekonomi". Båda områdena utforskades under workshop 1, för att se vad som gjorts inom respektive område och vilket av områdena som lämpade sig bäst för det fortsatta arbetet i projektet.

Baskartläggningen

Dialog med brukare/personal/andra stödfunktioner

För att få en första bild av förutsättningar för självständighet utifrån stödfunktionernas perspektiv och i anslutning till workshop 1 gjordes inledande intervjuer med personal från ett gruppboende, ett trapphusboende, enhetschef, LSS-handläggare samt god man utifrån tre frågeställningar.

Fråga 1.

Vilka är de viktigaste förutsättningarna för att kunna leva ett självständigt liv?

Att man får vara med och bestämma/tycka/planera utifrån sin förmåga.

Möjlighet att leva mer självständigt och kunna styra sitt eget liv

Att få ett eget boende är en del i sin självständighet. Viktigt med kunnig personal omkring som kan hjälpa och stödja.

Anpassat stöd från handledare, god man/förvaltare, anhöriga till individen både vad som gäller ekonomi, fritid, boende, arbete.

Fråga 2.

Vilka är största hindren för att kunna leva ett självständigt liv?

Samhällets syn på de som har en funktionsnedsättning.

Grad av funktionsnedsättning som personen ifråga har.

Föräldrar som inte släpper taget eller inte inser vilket behov brukaren har. Personal kan också vara ett hinder ibland om de ställer för höga/låga krav.

Brist på pengar/dålig ekonomi, beroende på att man inte förstår riktigt så man sätter sig i en skuldfälla.

Fördomar, måste kämpa för/bevisa att man klarar av olika saker.

Fråga 3.

Vilka utmaningar och möjligheter innebär det digitala samhället för att kunna leva ett självständigt liv?

Lättare att förstå kontanter när man ska handla.

Svårare när bankärenden ska skötas via dator, är lättare att kunna gå på banken och få hjälp där.

Överlag har banken gjort det svårare för personer med funktionsnedsättning.

Positivt för de som klarar av att söka kontakt med personer de känner.

Viktigt med vanliga pengar för att kunna förstå pengars värde.

Digitala hjälpmedel ex timstock.

Valet av pengar och ekonomi – brukarnas önskan gällde.

Workshop 2

– Pengar och ekonomi

Innan den andra workshopen fick brukargruppen i pilotkommunen möjlighet att tillsammans fundera vilket område de tyckte var viktigast att arbeta vidare med under projektet. "Pengar & Ekonomi" identifierades som ett stort hinder för att leva ett självständigt liv i det digitala samhället.

Utifrån det genomfördes en fördjupad kartläggning i Workshop 2 den 12 maj 2016 och med en något snävare målgrupp än vid Workshop 1. Här ingick arbetsterapeut, boendehandledare samt chef från pilotkommunen. Vi bjöd denna gång även in fler sakkunniga med olika profiler kopplat till det valda området: lärare från särskolan, hjälpmedelskonsulent från landstinget, en socialpsykiatrisamordnare, representant för projektet Digitala Västerbotten, chef och arbetsterapeut från ytterligare en kommun i grannlandet, utredare från Myndigheten för delaktighet och projektledare från FoU Välfärd tillsammans med tjänste-designer.

För att undersöka vad pengar betyder för individen i sin vardag fick workshopdeltagarna en burk modellera och uppgiften att fritt uttrycka

"Vad är pengar just för mig?"

Ordmolnet nedan sammanfattar workshop-deltagarnas svar. Det största och fetaste ordet symboliserar det mest frekvent återkommande utifrån uppgiften.

"Kunna" och "Trygghet"

symboliserar att pengar möjliggör att köpa saker man vill ha eller behöver. Att kunna köpa och betala räkningar är även en del i att känna sig trygg, d.v.s. möjliggörande och trygghetskapande.

Nästa frågeställning var

"När blir förutsättningarna för att sköta sina pengar och sin ekonomi ett hinder för ett självständigt liv?"



Deltagarna fick utifrån egna erfarenheter beskriva scenarion, händelser eller sammanhang från vardagslivet. Här följer några exempel på svar:

- Abstrakta busskort
- Komma ihåg koder
- Att ha svårt med matematik
- Att få pengarna att räcka
- Sociala begränsningar och konsekvenser av handlingar och impulser
- Brist på personal/stödfunktioner som kan kompensera det tekniken inte kan
- Får inte den utveckla förmågan
- Inte kunna förverkliga så många drömmar
- Krångliga instruktioner gjorde för de som förstår sådana
- Inte tillgång till egna pengar
- Telefonförsäljare

Analys

Varför pengar och ekonomi?

Vad är viktigt för individens förhållande till pengar och den egna ekonomin? I workshopen uttryckte deltagarna att "en möjlighet till överblick och självständighet i frågor som rör ekonomidels ger en handlingsfrihet men även en trygghet i livet" och att "Trygghet är i sin tur en grundläggande känsla för att kunna utvecklas som individ".

När pengar och handhavande av dessa blir ett hinder för ett självständigt liv

Lika snabbt som pengar kan bli en källa till handlingsfrihet kan de även bli ett hinder för ett självständigt liv. När det kommer till pengar har digitaliseringen inneburit en transformation från att vara något ganska så konkret i form av sedlar och mynt till att

i stor utsträckning handla om siffror på en skärm. Pengarna är då "gömda" bakom olika typer av gränssnitt vilka kräver inloggning och förståelse för digitala produkter. Omgivningens förståelse för och ofta bristande kunskap om såväl funktionsnedsättningar och dess konsekvenser, som digitala produkter, kan utgöra ett hinder när inte heller individens nära stödfunktioner kan ge vägledande svar kring olika frågor.

Hjälp och stöd

God man är en hjälpsats som beviljas av överförmyndarnämnden när du inte kan få hjälp av någon annan i din närhet t.ex anhörig, boendepersonal eller kontaktperson. Hjälpen och stödet kan handla om ekonomiska frågor och utifrån de egna behoven. Läs mer om uppdraget här: <http://www.domstol.se/Familj/God-man-och-forvaltare/>

Det har dock framkommit en del händelser på senare tid vilket försvagar förtroendet för systemet med godemän som förvaltare av enskildas kapital. Digitala lösningar ses som ett sätt att till viss del kunna ersätta även detta system. I workshopmaterialet fann vi en hel del tankar och kunskap kring olika typer av lösningar som kan hjälpa den enskilde individen att hantera och få en större överblick över abstrakta objekt. Dessutom fanns många lösningar med olika typer av visualiseringar som kan sätta ord som "saldo" i en mer begriplig kontext. I dagsläget finns ingen konkret helhetslösning kring hanterandet av pengar och ekonomi för målgruppen. Detta leder till att den enskilde har låg KASAM gällande pengar och ekonomi.

Man upplever även att det tekniska kunnandet hos stödpersoner kring brukaren är lågt och att de tekniska hjälpmedel som skulle kunna hjälpa kanske istället stjälper. Bankerna i sin tur

har en stor teknisk kunnighet samt kunnande om ekonomi men saknar då istället de insikter om målgruppen som behövs för att möjliggöra hjälp och stöd kring dessa frågor. En ökad förståelse leder till ett annat bemötande och även en ökad möjlighet till stöd och hjälp i hanterandet av sin egen ekonomi. Både samhället i stort och individen skulle kunna dra nytta av en lösning inom detta område.

Tankar kring lösningar

Ett försök till en kort sammanfattning kring gruppernas lösningar skulle kunna vara: Självständighet genom en ökad förståelse för helheten, både för brukaren och för personal/anhörig.

Att arbeta med begreppet pengar och erbjuda olika sätt att ta till sig information kan öka förståelsen för sin egen ekonomi. Att arbeta med översikter och skapandet av ett lättillgängligt system för detta skulle kunna leda till en ökad insyn och möjligheten att få ett ökat stöd från sin omgivning. Detta synsätt skulle även kunna utvidgas inom andra samhällsfunktioner som inom bankernas kundtjänster.

GOD MAN

2015 publicerades det kvalitetsgranskade materialet "Rollkoll – vad gör en god man och förvaltare?" framtaget i ett projekt med samma namn som genomfördes av Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare med stöd av Allmänna arvsfonden, www.rfs.se



"Kunna" och "trygghet" är de två ord som sticker ut mest i workshopmaterialet och bildar ordmolnet, när personalen får associera kring -vad innebär pengar just för mig?

Brukardialog

För att få en djupare insikt i brukarnas kontext gjordes fördjupade intervjusamtal med fem brukare. Intervjuerna gjordes genom ett triggermaterial i form av bilder på olika situationer och artefakter som berör pengar och ekonomi.

Brukarna fick var för sig associera till pengar och ekonomi utifrån korten. Här följer några kommentarer från dialogen:

” Jag lägger undan 200 kr till telefonen i ett skrin där hemma”



” Om man bara har smågrus i plånboken, då är jag rädd att de inte skall räcka till bussen hem.

” Jag har svårt att kolla hur mycket pengar jag har på kortet”





” Det är ibland svårt att göra handlingslista och veta om pengarna räcker”

” Det hände en olycka här förra julen. Då köpte jag mat, det kostade 600 kr. Då blev mamma inte så glad... Det jag har svårt med är att kolla hur mycket det kostar”

” Jag har en god man, hon tar hand om allt så jag behöver inte bry mig så mycket... Men jag är ju en sån som vill försöka göra allting själv, utvecklas och lära mig hela tiden. Det är ju mitt mål”



” Vad tycker ni om de nya pengarna?
– Jag tycker att det är svårt... de är som monopolpengar”

Reflektioner

Tankar om lösning

Ville Lintamo, Joyn Service Design

En lösning för många!

Som tjänstedesigners ser vi efter Workshop 1 och 2 en problembild kring pengar och att hantera sin egen ekonomi där det ingår ett nätverk av personer. Vissa av dessa personer är direkt involverade i den enskildes ekonomi medan andra fungerar som stöd i olika processer kring hanterandet av ekonomin. Problemet sträcker sig även ut i samhället i stort. I korthet så vill vi lyfta fram att det inte handlar om att lösa problemet med att skapa ett interface för en enskild person utan snarare att ta fram en lösning för en grupp av personer. Vi ser problemet som tvådelat där tekniken och själva begreppet pengar är centralt. Lösningen måste beakta båda dessa två delar för att kunna fungera i kontexten. Vi vill även framhålla att lösningen bör ha ett starkt utbildande fokus kring pengar och pengars värde för att kunna komma åt den grundläggande problematiken bakom flera av problemen i problemkartan tex överkonsumtion eller dåliga inköpsbeslut avslutar Ville Lintamo på Joyn Service Design.



Digitaliseringens påverkan på brukares möjlighet att vara självständig

Monica Sikström, Nordmalings kommun

Utifrån att ha arbetat som chef inom daglig verksamhet, korttidsboende och trapphusboende under snart 18 år har jag upplevt att det inte bara är positivt med den digitaliserade värld vi lever i. På daglig verksamhet har man under lång tid fått sin "lön" s.k habiliteringsersättning utbetalt i pengar varje månad. Det var en mycket viktig stund när chefen delade ut lönen och brukaren fick skriva under att de fått sin lön. Den lönen var brukarens pengar som de själv hade tillgång till och som de kunde använda som de önskade. En del hade inga andra pengar att tillgå vilket gjorde detta väldigt viktigt för dem. För några år sedan "bestämde" banken att de inte skulle hantera några kontanter och det medförde att vi i verksamheten var tvungna att avsluta kontant utbetalning, vilket blev en stor besvikelse för många brukare. "Chefen var snål som slutat betala ut pengar" tyckte många och de blev utan fickpengar. Att få pengarna insatt på sitt konto var nämligen för svårt att förstå för många och de flesta hade inte möjlighet att ta ut dem själv ens.

Utifrån min erfarenhet så upplever jag också att många brukare som har någon form av företrädare till hjälp i sin vardag och i sin ekonomi, inte själva är delaktiga i den. Företrädaren sköter det mesta och sen får brukaren fickpengar att röra sig med. Jag upplever att det finns många som önskar vara mer delaktig i sin ekonomi och har påtalat detta många gånger. Det är inte alltid så lätt för brukare att veta hur mycket pengar man själv har, vad de är värda och vad saker och ting kostar och vad de ska räkna till. Ytterligare en dimension i det hela är telefonförsäljning. Att det är möjligt att man via telefon kan binda fast sig för olika avtal utan att behöva skriva under är för mig en gåta.

Datorernas och internets intåg kan man se som både positivt och negativt. Det positiva är att man kan finna vänner, umgås via olika forum på nätet, ja man blir mindre ensam i många fall. Det negativa är att man kan bli utnyttjad, lurad av andra via nätet. Sin ekonomi sköter de flesta personerna idag på nätet, via sin dator. Men för den med funktionsnedsättning kan det vara svårt. Program uppdateras titt som tätt och det innebär att man kanske nyss har lärt sig hur programmet fungerar och då uppdateras det och man får börja om från början. Att handla på af-

fären är heller inte alltid så lätt. Betalning ska för det mesta ske via kortanvändning idag och då ska man kunna sin kod, hålla den hemlig för andra vilket kan innebära stora svårigheter.

Digitaliseringen är inget som vi kan eller bör stoppa men vi måste ge alla möjlighet att kunna leva ett så självständigt liv som det bara går. Det innebär att vi nu är inne i ett skede där det är mycket viktigt att vi även utvecklar hjälpmedel, ger stöd i olika former för personer med kognitiva funktionsnedsättningar eller begränsningar så att de ska kunna leva ett så självständigt liv som det bara går.

Under Initieringsprojektet D-in Steg 1 skapades ett underlag för ett utvecklingsprojekt som arbetar med frågor kring utmaningar för personer med kognitiv funktionsnedsättning i mötet med digitala offentliga tjänster. Kartläggning av problem områden gjordes och då deltog unga vuxna i intervjusamtal kring pengar och ekonomi. Där blev det väldigt tydligt att de önskade att vi skulle arbeta vidare med just det området i projektet, vilket vi då givetvis gjorde.

Delaktighet och inflytande

Margaretha Hägg Lund, FoU Välfärd Region Västerbotten

I mitt uppdrag som regional utvecklingsledare ingår bland annat att stödja kommunerna att på olika sätt utveckla funktionshinderområdet. Det handlar både om att stödja personalen att förkovra sig, men också introducera metoder och förhållningsätt som kan utjämna den maktobalansen som råder mellan personal och i detta fall personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Vi har redan tidigare i rapporten beskrivit den önskan som finns hos enskilda individer att få mer inflytande över sitt eget liv. Jag har även följt debatten om god mans uppdrag och den lagstiftning som det grundar sig på. På nationell nivå pågår en översyn och förhoppningen är att det nuvarande systemet ska förändras inom kort.

Ungdomar i den målgrupp vi involverat i projektet, har levt i sina egna familjer, delat vardagslivet med syskon och gått minst nio år i skolan. En skola som är i ständig utveckling för att möta olika behov och stödja individen till ökad delaktighet och självständighet, vilket också behöver genomsyra samhällets övriga stödinsatser.

D-in projektet har ut min synvinkel varit mycket stimulerande och på ett samskapande sätt utforskat området delaktighet och inflytande. En stor förmån att få möta både brukare och personal över tid och ta del av erfarenheter och tankar om livet.

Medskick framåt

Arbetet under projektet har redan gett goda lärdomar och erfarenheter och intresset för projektet och frågeställningarna har varit överraskande stort. Vi är tidigt ute inom ett område som förändras snabbt. Vi ser mycket stora möjligheter att nå närmare ett digitalt innanförskap för fler, för utveckling av nya intressanta tjänster och produkter och för fortsatt kunskapsutveckling där samskapande är nyckelordet. Men inte minst ser vi att vårt projekt kan bidra till att personer med kognitiva begränsningar ges samma förutsättningar i det digitala samhället. Tidigt stod det klart att en enskild teknisk lösning eller metod inte skulle vara tillräckligt för att åstadkomma det resultat som var önskvärt. Helhetslösningen innebär att skapa ett koncept som förutom ett hjälpmedel för att hantera en digitaliserad ekonomi också kunde erbjuda stödpersoner runt individen ett pedagogiskt stöd genom ett guideverktyg för att vägleda och möjliggör ökad självständighet för den enskilde. En av slutsatserna blev vikten av en lösning som handlar om ett samspel mellan människor och inte bara ett interface i t ex en applikation "app" på en surfplatta eller smartphone. Det blev tydligt i samtalet med brukare att det handlar om området ekonomi ur olika perspektiv där brukaren har hand om en liten del – fickpengen och förvaltare/god man eller föräldrar sköter "vuxenekonomin" t.ex. betalar räkningar och där är brukaren inte delaktig. Det innebär att processerna inte är synliga för brukaren.

I Sverige, precis som i övriga Europa har vi en åldrande befolkning och många av oss har olika typer av funktionsnedsättningar. Den som står vid sidan av användandet av ny teknik i vardagen kan ha en lång väg att gå för att kunna ta del av den moderna tekniken. Som en del av kostnadseffektiviseringen vid införandet av e-tjänster försvinner många gånger den möjlighet som tidigare fanns för individanpassning av tjänsten, den mänskliga kontakten.

Dagens 'handikappanpassningar' betyder ofta i praktiken att följa vissa riktlinjer för synbarhet och lättlästhet, applicerat på ett system som i grunden är framtaget för personer utan funktionsnedsättningar eller andra försvårande omständigheter.

Genom samskapande mellan hela spektret av aktörer, från användare/brukare till producenter av hjälpmedel inom det digitala området vågar vi påstå att förutsättningarna för att hitta fungerande, nyttiga och marknadsintressanta lösningar är mycket goda men också att möta de utmaningar som finns för att implementera nya arbetssätt och funktioner i organisationer. Med utgångspunkt i användarnas erfarenheter, idéer och behov kan arbetssätt utvecklas för stödpersoner i användarnas omgivning för att så långt som möjligt skapa förutsättningar för självständighet och delaktighet för användare med funktionsnedsättning.



Kontakter vi knutit under projekttiden

Intresseorganisationer	HSO Västerbotten (Handikappförbundens samarbetsorgan) Digidel (Nätverk för ökad digital delaktighet) FUB riks (Förening för barn, ungdomar och vuxna med utvecklingsstörning) ALA forskningsstiftelse (ingår i FUB, forskning inom funktionshinder)
Myndigheter	Myndigheten för delaktighet (MFD) Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) Sveriges kommuner och landsting (SKL) Universitet/Högskolor
Lärosäten	Mittuniversitetet (Informatik och digital teknologi) Umeå Universitet (Epidemiologi och Global Hälsa; Socialt Arbete/Centrum för funktionshinderforskning) Mora Folkhögskola KTH (Kognitiv tillgänglighet)
Landsting	Hjälpmedel Västerbotten
Kommuner/ yrkesverksamma	Nordmalings Kommun (Socialtjänst/funktionshinder och skola) Härnösands Kommun (Vård och omsorg) Skellefteå Kommun (Funktionshinder/Socialpsykiatri) Eskilstuna Kommun (Funktionshinder) Höganäs Kommun (Funktionshinder)
Företag/Producenter	Joyn Service Design AB ABILIA AB Trollreda Resurscenter AB Kompetenscentrum för tillgänglighet i Västerbotten Klabböle Konsult (Jämställdhetsstrateg)
Inom Kommun- och Regionförbundet	FoU Valfärd, Region Västerbotten Socialpsykiatriskt Kunskapscentrum i Västerbotten (sakkunniga), Region Västerbotten Digitala Västerbotten (Delaktighet i det digitala samhället), Region Västerbotten Infomix (Språkkonsult), Region Västerbotten Kommunförbundet i Skåne (Kommunkontakter) Västmanlands kommuner och Landsting (Kommunkontakter)
Övriga kontakter utifrån identifierat område	Sparbanksstiftelsen ICA-Bank Länsförsäkringar Bank

Lästips

Abrahamsson J & Sjöberg R (2009): E-tjänstutveckling ur ett medborgarperspektiv. Examensarbete Kandidatnivå Umeå Universitet.

Dahlberg R (2013): Teknik för äldre II. Slutrapport Hjälpmedelsinstitutet.

Dahlbäck J (2013): IT-frågan 2006 – 2013. Metodrapport Hjälpmedelsinstitutet.

Erdtman E, Larsson N & Lauritzen E (2015): Självständighetens labyrint – vägval, hinder och öppningar. FOUUnu (forsknings och utvecklingsenhet) www.founu.se

Ericson A & Simonsson A (2013): Den digitala klyftan – En studie om E-förvaltning. Kandidatuppsats i Företagsekonomi Högskolan i Borås (2014)

Forzati M & Mattsson C (2014): Effekter av digitala tjänster för äldre vård – En ekonomisk studie. Svenska Stadsnätets förening. www.ssnf.org

Gullacksen A-C (2016): Delaktighetsmodellen – en väg till empowerment, Teoretiska perspektiv, Kommunförbundet Skåne

Heilborn M (2014): Tillgängliga e-tjänster – svenska kommuners arbete med tillgänglighet vid utveckling av e-tjänster. Informatik C-uppsats, Karlstad Business School, Karlstad Universitet. www.hhk.kau.se

Hjälpmedelsinstitutet (2006): Digital delaktighet – Virtuellt fokusgrupp med barn och ungdomar.

Myndigheten för delaktighet (2015): Digitala tjänster – Delrapport 2014. www.mfd.se

Myndigheten för delaktighet (2015): Riktlinjer för tillgänglighet – Riv hindren. www.mfd.se/publikationer

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (2015): Rollkoll – Ett material om god man och förvaltare i relation till andra aktörer.

Regeringskansliet, Näringsdepartementet (2011): It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige. www.regeringen.se

Sjöberg PO, Olsson S & Popp Larsen C, Swedish ICT (2014): Lägesrapport om välfärdsteknik till Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2013): Att ge ordet och lämna plats – vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevården.

Stelacon (2014): Kartläggning av behov av kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Post och Telestyrelsen

Tingberg E & Åberg E (2006): Webbplatser för alla – om tillgängligheten på folkbibliotekens webbplatser. Magisteruppsats Biblioteks- och informationsvetenskap Lunds Universitet.

Zetterlund A (2013): Om hur frivilliga initiativ arbetar för ökad digital delaktighet – Rapport. Linnéuniversitetet Kalmar/Växjö. www.lnu.se

FoU Välfärd utgör Västerbottens regionala samverkans- och stödstruktur för kunskapsutveckling i samverkan med andra kunskapsmiljöer utifrån en evidensbaserad praktik (EBP).

Uppdraget är att stötta kunskapsbildningen i socialtjänstens alla verksamhetsområden och angränsande hälso- och sjukvård. Uppdragen har formulerats i fyra "kärnuppdrag":

- Kunskaps-, metod- och implementeringsstöd
- Uppföljning och utvärdering
- Analysstöd och förbättringsarbeten
- Praktiknära forskning.

Stödets karaktär kan beskrivas som processinriktat utifrån olika profilområden. I det här sammanhanget har funktionshinderområdet och brukarmedverkan varit i fokus.

D-in-projektet har genomförts i samverkan med fler aktörer som beskrivs i rapporten och med finansiering från VINNOVA/UDI.



REGION
VÄSTERBOTTEN

FoU Välfärd, Region Västerbotten

En regional aktör för forskning och utveckling inom socialtjänst och berörda delar av hälso- och sjukvården
www.regionvasterbotten.se/halsa/fou/