

iStøtet – IT-støtte for synshemmede eldre 2020:

Inkludering i informasjonssamfunnet – motivasjon, opplæring og oppfølging



Foto: Terje Weber

Rapportnr

1053

Forfattere

Kristin S. Fuglerud og Kristin Kjæret

Dato

26.03.2021

ISBN-13

978-82-539-0563-1

Dokumentinformasjon

Tittel	iStøtet – IT-støtte for synshemmede eldre 2020: Inkludering i informasjonssamfunnet – motivasjon opplæring og oppfølging
Rapportnummer	1053
Forfattere	Kristin S. Fuglerud og Kristin Kjæret
Dato	26.03.2021
ISBN	978-82-539-0558-7
Emneord	inkludering i informasjonssamfunnet, digital kompetanse, voksenopplæring, hjelpemidler, universell utforming, personer med nedsatt syn, smartteknologi, smarttelefon, sosial kontakt
Målgruppe	myndigheter, kommuner, eldre, personer med nedsatt syn, frivillige organisasjoner
Tilgjengelighet	Åpen
Antall sider	47
© Copyright	Norsk Regnesentral og Norges Blindforbund,

Norsk Regnesentral



Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt smarte informasjonssystemer. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Norges Blindeforbund



Norges Blindeforbund er en landsdekkende service- og interesseorganisasjon for svaksynte og blinde. Organisasjonen har over 9000 medlemmer, har 18 fylkeslag (ett i Trøndelag, ellers etter tidligere fylkesgrenser). Norges Blindeforbund har som overordnet mål å kjempe for samfunnsmessig likestilling for svaksynte og blinde og andre grupper av funksjonshemmede. Organisasjonen er opptatt av å arbeide for å bedre synshemmedes situasjon og rettigheter på ulike områder. En viktig barriere er digitale løsninger med manglende universell utforming og tilgjengelighet. Prosjektet underbygger direkte Norges Blindeforbunds målsetning om økt samfunnsmessig likestilling og inkludering av mennesker med nedsatt syn og resultatene vil være verdifulle i dette arbeidet. Det er ofte bred alderssammensetning på ulike arrangementer, med deltakere fra 20 til over 80 år.

Finansiering



Dette prosjektet har fått støtte fra tilskuddsordningen «Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre» i Helsedirektoratet. Målet med denne tilskuddsordningen er å motvirke ensomhet blant eldre ved å utvikle og utprøve teknologiske verktøy som kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sitt sosiale nettverk. Tiltakene skal mobilisere unge, eldre og pårørende, ved for eksempel å tilrettelegge for møteplasser og samhandling mellom generasjoner, f.eks. gjennom tilbud om datahjelp fra unge til eldre mennesker.

Den primære målgruppen i denne ordningen er seniorer som ikke lenger er yrkesaktive, og som kan gis styrket mulighet til å opprettholde sitt sosiale nettverk.

Forord

Vi vil takke alle som har deltatt i prosjektet, deltakere i referansegruppen og personer som har deltatt på møter og intervjuer i forbindelse med prosjektet. Tusen takk til Norges Blindforbund sine fylkeslag i Vestfold og Telemark. Fylkeslagenes innsats har vært svært viktig for å få til dialog med andre aktører og for å skaffe innsikt i lokale forskjeller og muligheter.

Takk også til de mange ansatte i Norges Blindforbund som har vært involvert og bidratt, alt fra interessepolitisk avdeling, rehabiliteringsavdelingen, kommunikasjonsavdelingen og andre.

En stor honnør til Christian Thon som har bemannet supporttelefonen og Zoom opplæringen. Dette har vært en viktig tjeneste, både for de som har ringt inn og for kunnskapen dette har bidratt med inn i prosjektet. Takk også til Media LT for et godt samarbeid, spesielt i prosessen med å samordne deres prosjekt "SmartHjelp" med iStøtet. Fra november 2020 blir supporttjenesten videreført ut 2021 gjennom deres prosjekt.

Vi vil også rette en spesiell takk til voksenopplæringen i Bergen kommune for at vi fikk delta på Fagseminar Syn. Dette ga viktig innblikk i hvordan kommuner kan jobbe målrettet for å sikre synshemmede et likestilt opplæringstilbud innen smarttelefon på lik linje med den øvrige befolkningen. Takk også til Kompetansenettverk for velferdsteknologi i Telemark og Vestfold for at vi fikk komme å presentere prosjektet, og til Norwegian Smart Care Cluster og Pensjonistforbundet for samarbeidet om webinar om velferdsteknologi for alle.

Vi vil også igjen få takke medlemmene i referansegruppa for nyttige innspill, og enkeltpersoner som har latt seg intervjuer. Sist men ikke minst, en stor takk til Helsedirektoratet for tilskudd til prosjektet.

Sammendrag

Synshemmede eldre er en gruppe med stor risiko for å oppleve ensomhet. Bruk av smartteknologi blant denne gruppen er lavere enn blant seende eldre, samtidig som nytten kan være større. Det å beherske smartteknologi kan bidra til økt egenmestring, økt mulighet for deltakelse i samfunnsliv og redusert ensomhet.

Denne rapporten presenterer resultater fra iStøtet-prosjektet som startet i 2019 og ble videreført i 2020. Prosjektet har fokusert på tre hovedutfordringer a) hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smarttelefon, b) hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smarttelefon for synshemmede eldre og c) hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring. Vi gjentar her anbefalingene fra 2019 (Fuglerud et al., 2020), med oppdateringer basert på erfaringene fra 2020.

Hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smartteknologi

- Generelt sett er det lite kunnskap i kommunene om mulighetene og viktigheten av at synshemmede får opplæring i bruk av smartteknologi. Det er behov for økt bevisstgjøring av kommunal ledelse og tjenesteytere om viktigheten av grunnleggende digitale ferdigheter, også for synshemmede. Kommunalt ansatte som møter eldre med nedsatt syn, har en nøkkelrolle for å motivere og bistå brukeren til å søke opplæring i digitale ferdigheter.
- Det er viktig med økt forståelse i mange kommuner om sammenhengen mellom mulighetene til å ta i bruk mange typer velferdsteknologi, deltakelse i informasjonssamfunnet og behovet for grunnleggende digitale ferdigheter.
- Det er manglende synliggjøring av nytten og behovet for å kunne bruke smartteknologi blant eldre personer med synsnedsettelse. Det å kunne bruke smartteknologi gir tilgang på en lang rekke apper som kan erstatte eller supplere tradisjonelle hjelpemidler. Digitale ferdigheter er et nødvendig utgangspunkt for økt tilgang til hjelpemidler og mulighet til å erstatte dyre spesialprodukter.
- Det er behov for en bedre samordningen av tjenester og samhandling mellom tjenesteyterne, spesielt ser det ut til at det er behov for samhandling mellom helse og opplæring. Kommunene må tydeliggjøre ansvarsfordeling og henvisningsrutiner slik at personer med synsnedsettelse ikke faller mellom flere stoler eller blir kasterballe i systemet..
- Det bekreftes at kommunenes synskontakter er viktige for å nå ut til og motivere målgruppen, men det er også andre aktører som kan bidra til dette, f.eks. kommunale team innen rehabilitering eller velferdsteknologi. Synskontakten kan for eksempel inngå i kommunens kartleggingsteam for velferdsteknologi eller koordinerende enhet innen rehabilitering.

- Synskontaktene ser ut til å kunne for lite om lavterskelfunksjoner og -tjenester som er svært nyttige for synshemmede eldre, for eksempel muligheten til å få lest opp informasjon og meldinger. I noen tilfeller unnlater synskontakter å snakke om muligheter for opplæring og bruk av smartteknologi fordi de vet at kommunens tilbud er for dårlig.
- Det er behov for flere eksempler som kan motivere til å gjennomføre opplæring. Eksemplene bør demonstrere nytten av at synshemmede eldre lærer seg å bruke smartteknologi, både for kommunens ledelse, fagpersoner, og for eldre personer med nedsatt syn. Eksemplene bør synliggjøre nytten for personer med ulike interesser og behov.
- Kommuner og lokallag i Blindeforbundet kan etablere aktiviteter som kan bidra til motivasjon og opplæring, f.eks. digital cafe hvor man kommer sammen, utveksler erfaringer og hjelper hverandre.

Råd til kommunene:

- Det er tverrfaglig og tverrsektoriell samhandling mellom helse, rehabilitering og opplæring i kommunen, med tydelig ansvarsfordeling og gode henvisningsrutiner.
- Synskontakter eller andre fra kommunen som er tett på eldre personer med synsnedsettelse motiverer og bistår synshemmede med søknad om opplæring i bruk av smartteknologi til kommunens voksenopplæring.
- Synskontakter har grunnleggende kompetanse i bruk av smartteknologi for synshemmede og kan vise enkle og nyttige funksjoner for synshemmede, f.eks. bruke Siri til å lese opp nyheter, været, eller annen info som vekker interesse hos den synshemmede eldre.

Hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre

- Kommunene er lovpålagt å sørge for et godt og forsvarlig opplæringstilbud i grunnleggende digitale ferdigheter for synshemmede eldre. Kommunenes ansvar fastsettes i Lov om helsetjenester i kommunen, Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator. Opplæringsloven og Lov om folketrygd gir personer med synsnedsettelse rettigheter til opplæring. I mange kommuner er dette tilbudet for dårlig eller fraværende.
- Det er mange instanser som har delansvar for iverksetting av tiltak for personer med nedsatt syn. Det kan være nødvendig at kommunene undersøker nærmere hvordan håndtere overlappende lovgiving for å klargjøre ansvarsforhold, og for å sikre innbyggere med synsnedsettelse gode, helhetlige og sammenhengende tjenester.

- Allmennkurs i IKT/smartteknologi kan ikke benyttes av synshemmede, da disse kursene baserer seg på at deltakeren bruker synet. Det er svært viktig med en-til-en-læring, og det er helt nødvendig i starten.
- Det er nødvendig at læreren har teknisk kunnskap om hvordan man kan bruke smartteknologi som synshemmet. I tillegg er det viktig med tilstrekkelig pedagogisk kompetanse for å kunne lære bort de grunnfunksjonene man bør kunne som synshemmet. Ansatte i pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) og i voksenopplæringen (VO) bekrefter behovet for et eget opplæringstilbud i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre og nødvendigheten av spesialkompetanse.
- Det er et ledelsesansvar å få bygd opp nødvendig spesialkompetanse slik at kommunen innfrir lovfestede krav til gratis opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter. Det krever målrettet arbeid. Statlige aktører som Statped¹ og NAV kan bistå kommunene i deres arbeid med kompetansebygging. Disse ressursene er ikke godt nok kjent i kommunene.

Råd til kommunene:

- Kommunen har en strategi og kompetanse på bærekraftige helse- og velferdstjenester i kommunen, opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter og universelt utformet digitale helse- og velferdsløsningene. Det er tverrsektorielt samarbeid, med jevnlig samhandlingsmøter, tydelige ansvarsforhold og henvisningsrutiner.
- Kommunens ledelse støtter voksenopplæringens satsing på systematisk og langsiktig kompetanseoppbygging innen dette feltet. Ansatte får relevant videreutdanning. Man utnytter de statlige læringsressursene, og det settes av dedikert tid til å heve kompetansen.
- Det legges vekt på pedagogikk tilpasset målgruppen. Det er fokus på hva som motiverer, viktigheten av en-til-en-læring, at elevene tidlig gjøres i stand til å utforske videre på egenhånd og god tid og tålmodighet. Undervisningen bruker fleksible læringsformer, f.eks. ved hjelp av digitale plattformer (når eleven har opparbeidet seg ferdigheter til dette) for å redusere reisetid og utnytte ressursene bedre.
- Blindeforbundet inviteres inn på samhandlingsmøter, minst en gang i året, som har fokus på koordinering av kommunens oppfølging og tilbud til blinde og svaksynte personer.

¹ Statped fikk i februar 2021 nytt mandat. De er nå direkte underlagt Kunnskapsdepartementet.

Hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring

- Det er viktig at støttepersonell har teknisk kunnskap om hvordan bruke smartteknologi som synshemmet og tilstrekkelig pedagogisk kompetanse.
- Prosjektets utprøving av en sentral telefontjeneste og samarbeid med Smarthjelp supporttjeneste viser at dette er et nyttig og viktig tiltak som fyller et behov. Det er nødvendig å finne en langsiktig organisering og finansiering av en slik ordning. Nødvendigheten av en telefontjeneste/supporttjeneste forsterkes av at synshemmede bruker smartteknologi på en annerledes måte enn andre i nærmiljøet.
- Ansatte i Statped, pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) og i voksenopplæringen (VO) er svært positive til et oppfølgingstilbud i form av en telefontjeneste.

Råd til kommunene:

- Opplæringen legger vekt på å gjøre elevene i stand til å utforske videre på egenhånd og legger til rette for videre hjelp ved at opplæringstimer settes av til dette.
- I mangel av en nasjonal supporttjeneste, bør kommunen ha personell med nødvendig kompetanse på synshemmedes bruk av smartteknologi, slik at alle kommunens innbyggere sikres et likestilt tilbud.

Bærekraft og likestilling

- Synshemmede eldre ligger etter den øvrige befolkningen når det gjelder grunnleggende digital kompetanse. For at denne gruppen skal kunne delta i informasjonssamfunnet på lik linje med andre, i tråd med Norges forpliktelser under FNs konvensjon om rettighetene til mennesker med funksjonsnedsettelse (CRPD), er det nødvendig med et tilpasset opplæringstilbud for denne gruppen. Dette er sikret gjennom Kunnskapsdepartementet tolkning av Opplæringsloven, samt lovgiving innen folketrygden og rehabilitering. Likevel opplever mange synshemmede at deres rettigheter ikke oppfylles i praksis av kommunene.
- Stadig flere offentlige og private tjenester blir digitalisert. Opplæring i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre er nødvendig for å unngå at denne gruppen blir akterutseilt og ekskludert fra informasjonssamfunnet.
- Ferdigheter i å bruke smartteknologi gir tilgang til et stadig økende antall nyttige og universelt utformede apper som kan benyttes alene eller sammen med velferdsteknologi og e-helseløsninger. Bruken av slik teknologi kan gi nye muligheter for sosial kontakt, økt selvstendighet og bedre livskvalitet.

- Allerede i dag kan bruken av apper erstatte en god del enkeltstående hjelpemidler. Det er i tråd med prinsippene og formålet med universell utforming, og vil på sikt være besparende og redusere behovet for enkeltstående hjelpemidler med tilhørende opplæring og vedlikehold.
- Å kunne bruke smartteknologi er viktig for at synshemmede eldre skal kunne få det samme tilbudet om velferdsteknologi som andre, slik at de kan bo og klare seg hjemme så lenge som mulig.

Innhold

1	Introduksjon	15
1.1	Målgruppe for rapporten	15
1.2	Prosjekt mål	15
2	Prosjektets arbeid, metode og gjennomføring	16
2.1	Prosjektgruppe	16
2.2	Empiri: intervjuer, dialogmøter og deltakelse i faglige foraer	16
2.3	Skriftlige kilder	17
2.4	Videreføring av telefontjeneste	17
2.5	Opplæring og oppsøkende virksomhet	18
2.6	Informasjonsarbeid	19
2.7	Utarbeidelse av case-historie	21
2.8	Spredning og bevisstgjøring om sammenhengen mellom digitale ferdigheter og bærekraft	21
2.9	Involvering av frivillige	22
3	Funn og diskusjon	23
3.1	Digitale løsninger stadig viktigere i samfunnet	23
3.1.1	Digital kompetanse hos brukerne	23
3.1.2	De digitale løsningene må være universelt utformet	24
3.2	Nå og motivere målgruppen	26
3.2.1	Synskontakter	26
3.2.2	Helse- og velferdsteknologi	27
3.3	Styrking av opplæringen	29
3.3.1	Flere lover - uklare ansvarsforhold?	29
3.3.2	Eksempel på organisering	31
3.4	Oppfølging og støtte etter opplæring	33
3.5	Oppdatert modell for opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter for eldre personer med synsnedsettelse	34
3.5.1	Personer med synsnedsettelse sitt opplæringsbehov	35
3.5.2	Kommunens ansvar og oppgaver innen IKT-opplæring av personer med synsnedsettelse	35

3.5.3	Behov for samhandling mellom enheter for hjelpemidler, rehabilitering, velferdsteknologi og voksenopplæring	37
3.5.4	Behov for opplæringskompetanse i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre	39
4	Konklusjon.....	40
	Referanser.....	41
	Vedlegg: Case historie.....	43

Figuroversikt

Figur 1	Norges Blindforbunds nye nettside om opplæring i digitale ferdigheter.	19
Figur 2	Utklipp av noen informasjonsaker fra prosjektet.....	21
Figur 3	Opplæringsbehov fra perspektivet til en person med synsnedsettelse.....	35
Figur 4	Kommunal IKT-opplæring av personer med synsnedsettelse	36
Figur 5	Opplæringsmodell: roller og samarbeid.....	38
Figur 6	Opplæringspersonellet sin bakgrunn	39

1 Introduksjon

Den norske befolkningen ligger langt framme i bruk av teknologi. 92 prosent av befolkningen bruker internett daglig, og på bakgrunn av målinger høsten 2020 fant man at 61 prosent av befolkningen har sterke grunnleggende digitale ferdigheter (Bjønness et al., 2021).

Personer som er 60 år og eldre og personer utenfor arbeid og utdanning er to grupper med svakere digitale ferdigheter enn den øvrige befolkningen. 3 prosent av befolkningen bruker ikke IKT (Ibid).

Koronaepidemien har tvunget fram ytterligere digitalisering og endringer i måten vi samhandler på. Epidemien har også vist hvordan disse endringene kan skape nye skillelinjer og utenforskap dersom vi ikke aktivt arbeider for digital inkludering.

1.1 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som har et ansvar for, eller er opptatt av, opplæring og bruk av teknologiske verktøy blant eldre. Rapporten har et spesielt fokus på opplæring av eldre personer med nedsatt syn i bruk av smartteknologi, som et viktig tiltak for å øke sosial kontakt og selvstendighet og redusere ensomhet. Videre er rapporten relevant for de som jobber med å realisere rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse.

1.2 Prosjekt mål

Det overordnede målet for prosjektet har vært å øke mulighetene for sosial kontakt og deltakelse for synshemmede eldre via smartteknologi, og dermed bidra til å forebygge ensomhet hos personer i målgruppen.

Prosjektet har hatt fokus på tre hovedutfordringer:

- Hvordan nå de som er ensomme og motivere dem til å ta del i opplæring i smartteknologi
- Hvordan forbedre opplæringstilbudet i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre
- Hvordan organisere veiledning og støtte i etterkant av opplæring

For å oppnå dette hadde vi i 2020 følgende delmål:

Delmål 1: Få flere kommuner i Vestfold og Telemark til å gjennomføre en-til-en undervisning i bruk av smartteknologi/smarttelefon og nettbrett for eldre synshemmede i tråd med Voksenopplæringsloven, uten store forskjeller mellom kommunenes tilbud til eldre synshemmede.

Delmål 2: Synshemmede eldre i utvalgte kommuner i Vestfold og Telemark klarer å bruke smartteknologi/smarttelefon i etterkant av gjennomført kommunal opplæring, med støttesystemer som telefontjeneste og samarbeid med andre frivillige organisasjoner.

Delmål 3: Videreutvikle en modell for opplæring og støtte til synshemmede eldre, med innspill fra nasjonalt fagmiljø, som et bidrag til å forbedre det kommunale opplæringstilbudet for synshemmede eldre innen smartteknologi, i tråd med dagens lovkrav.

Delmål 4: Lage mer informasjonsmateriell for å 1) motivere synshemmede og deres nærpersoner til å ta i bruk smartteknologi og 2) motivere synskontakter, ansatte i Voksenopplæringa, Velferdsteknologikoordinator og kommunens ledelse og tillitsvalgte til å oppfordre synshemmede eldre til å oppsøke kurs om dette og til å sikre opplæring i tråd med lovkrav.

2 Prosjektets arbeid, metode og gjennomføring

I det følgende gis en kort oversikt over prosjektets arbeidsmetoder og gjennomføring. Prosjektet har hatt en arbeidsgruppe som har hatt jevnlige møter med møtereferater og oppfølgingspunkter. Det er gjennomført en intervjuundersøkelse med synskontakter og andre personer som er i kontakt med synshemmede eldre. Prosjektet har benyttet ulike skriftlige kilder til informasjon og data, som prosjektrapporter og vitenskapelige artikler. I tillegg har prosjektet gjennomført en utprøving av en sentral telefontjeneste for å gi hjelp og støtte til synshemmede eldre etter opplæring. Sist men ikke minst har prosjektet drevet et utstrakt informasjonsarbeid. Nedenfor gis mer detaljer om de ulike aktivitetene.

I denne rapporten bruker vi begrepet “smartteknologi” om både smarttelefon og nettbrett.

2.1 Prosjektgruppe

Det ble opprettet en prosjektgruppe med deltakere fra Norges Blindforbund sitt fylkeslag i Vestfold og Telemark, Norges Blindforbund sentralt og Norsk Regnesentral. Prosjektgruppen har hatt jevnlige telefonmøter gjennom prosjektperioden. Fra oktober 2020 har prosjektet samarbeidet tett med prosjektet “Digitale synshemmede eldre,” som er et nylig oppstartet prosjekt med tilskuddsmidler fra Helsedirektoratet (Referanse: 17/5802-32).

2.2 Empiri: intervjuer, dialogmøter og deltakelse i faglige foraer

Prosjektet har lagt vekt på dialog og kontakt med aktuelle fagpersoner og miljøer:

- Jevnlige telefonmøter i prosjektgruppen

- Møte med MediaLT om samordning med Smarthjelp
- Referansegruppemøte med sentrale fagpersoner
- Deltakelse på fagdag syn i Bergen
- Presentasjon på nettverk for velferdsteknologi i Telemark og Vestfold
- Erfaringsutvekslingsmøte med NAV hjelpemidler og tilrettelegging: faggruppe syn
- Presentasjon på webinar i regi av Norwegian Smart Care Cluster
- Prosjektmøte med Blindeforbundets fylkeslag i Hordaland, hvor fagråd syn og tverrfaglig organisering ble presentert og diskutert (se avsnitt 3.2.2 Eksempel på organisering).
- Møte med KS, Kompetanse Norge og Statped
- Det er utført utforskende intervjuer og samtaler med tre forskere på Universitetet i Sørøst-Norge, med ulik fagbakgrunn innen implementering og bruk av teknologi, to personer innen rehabilitering av synshemmede, to personer som leverer helse- og velferdsteknologi til kommuner
- e-post utveksling med velferdsteknologiprogrammet og sansetap.no

Referansegruppen bestod av deltakere fra Statped, MediaLT, Kompetanse Norge, Nav hjelpemidler og tilrettelegging og Seniornett.

2.3 Skriftlige kilder

I arbeidet med oppsummering og analyse har vi også benyttet skriftlige kilder:

- norske prosjektrapporter og offentlige dokumenter
- eposter og møterefater fra prosjekt- og dialogmøter
- detaljerte notater fra intervjuer
- akademisk litteratur

2.4 Videreføring av telefontjeneste

Vi har tidligere vist at det er nødvendig med både pedagogisk og teknisk kompetanse i opplæring av synshemmede eldre i bruk av smartteknologi (Fuglerud et al., 2018, 2019, 2020). Dette er viktig for å styrke motivasjon og hindre at man gir opp etter grunnleggende kurs i IKT. Vi har også sett på viktigheten av oppfølging etter grunnleggende kurs for å sikre at kunnskapen omsettes til selvstendig bruk av smartteknologi.

I oktober og november 2019 gjennomførte iStøtet prosjektet en utprøving av en telefontjeneste for eldre personer med nedsatt syn. Formålet med telefontjenesten

var å gi støtte til synshemmede eldre etter opplæring. Vi ønsket å få mer innsikt i flere aspekter gjennom denne utprøvingen. Særlig var vi opptatt av i hvilken grad tjenesten ble benyttet og kunne bidra til å løse synshemmedes utfordringer. Erfaringene med Støtets telefontjeneste fra 2019 var svært positive; det kom over 100 henvendelser og tjenesten klarte å løse problemet i 79 prosent av tilfellene.

Telefontjenesten ble videreføre telefontjenesten fram til mai 2020, med åpningstid fra 12-14 mandag til torsdag. Det ble tydeliggjort at tjenesten ikke kan benyttes til grunnopplæring. De som trenger opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter bør etterspørre kommunal opplæring, og eventuelt søke om å delta på kurs ved Blindeforbundet sine syn- og mestringsentre.

Fra midten av mai 2020 og ut oktober ble iStøtets telefontjeneste slått sammen med MediaLT sin Smarthjelp tjeneste ved at en medarbeider fra iStøtet prosjektet ble samlokalisert med MediaLT en dag i uken. MediaLT er et rådgivingsfirma innen universell utforming og tilgjengelighet av teknologi. De er ledende i Norge på teknisk kompetanse innen synshemmede og IKT. Smarthjelp tjenesten "Brukerstøtte til blinde og svaksynte" er finansiert med prosjektstøtte fra Stiftelsen Dam. Det finnes en egen nettside for tjenesten: smartja.no/smarthjelp. Man kan ta kontakt via chat, Facebook, telefon eller e-post. Tjenesten har åpent på hverdager fra kl. 9-15. Det langsiktige målet er etablering av en mer varig løsning som ikke er avhengig av prosjektstøtte.

Ved sammenslåing av tjenestene ble det sendt ut SMS med informasjon om nytt telefonnummer til de av Blindeforbundet sine medlemmer som var registrert med mobiltelefonnummer, ca 9000 personer. Telefontjenesten ble holdt åpen hele sommeren, da det ble vurdert som spesielt viktig å kunne gi et kontinuerlig tilbud på grunn av koronapandemien. Se avsnitt 3.3 for oppsummering av erfaringene med Smarthjelp.

2.5 Opplæring og oppsøkende virksomhet

I samarbeid med prosjektet "Digitale synshemmede eldre" ble det etablert opplæringstilbud i bruk av Zoom. Zoom er blant de videoløsningene som er mest tilgjengelige for synshemmede og den videoplattformen som Norges Blindeforbund bruker. Det er gode tilbakemeldinger på denne opplæringstjenesten.

I tillegg har fylkeslagene foretatt ringerunder til medlemmer og ringerunde til synspedagoger i sine fylker. I Telemark fylkeslag er det foretatt rundt 700 telefoner til medlemmene, og samtaler med 19 synspedagoger.

2.6 Informasjonsarbeid



Norges Blindforbund
Synshemmedes organisasjon

← [Hjelpemidler og produkter](#)

Øyehelse og synshemninger
Råd, tips og rettigheter
Hjelpemidler og produkter
Tilbud, kurs og arrangementer
Universell utforming
Medlemskap
Om Blindforbundet
Fylkeslag
Støtt Blindforbundet
For bedrifter

Det er et kommunalt ansvar å gi opplæring i digitale ferdigheter

Med smarttelefon og nettbrett finnes et univers av muligheter. Du kan se og snakke med folk fra fjern og nær, bruke ny velferdsteknologi og få lettere helseoppfølging. Det finnes mange gode løsninger som kan gjøre hverdagen enklere og mer innholdsrik.

Mange hjelpemidler kan i dag erstattes av en app – det er både billigere og ofte lettere å ta med seg. På [Appbiblioteket](#) finner du mange tips til apper som kan være nyttige for deg.

Ikke alle kan bruke dagens teknologi. Særlig synshemmede eldre ligger etter den øvrige befolkningen når det gjelder grunnleggende digitale ferdigheter. Den gode nyheten er at synshemmede har krav på gratis opplæring i smartteknologi. [Opplæringsloven pålegger alle kommuner å gi opplæring i digital kompetanse](#), individuelt tilpasset og gratis.

Synshemmede bruker smartteknologi på ulike måter basert på hvor mye de ser. Noen bruker fargeinvertering, som gjør at lyse farger blir mørke og mørke farger blir lyse. Andre bruker forstørrelse for å lettere kunne se det som står på skjermen.

Figur 1 Norges Blindforbunds nye nettside om opplæring i digitale ferdigheter.

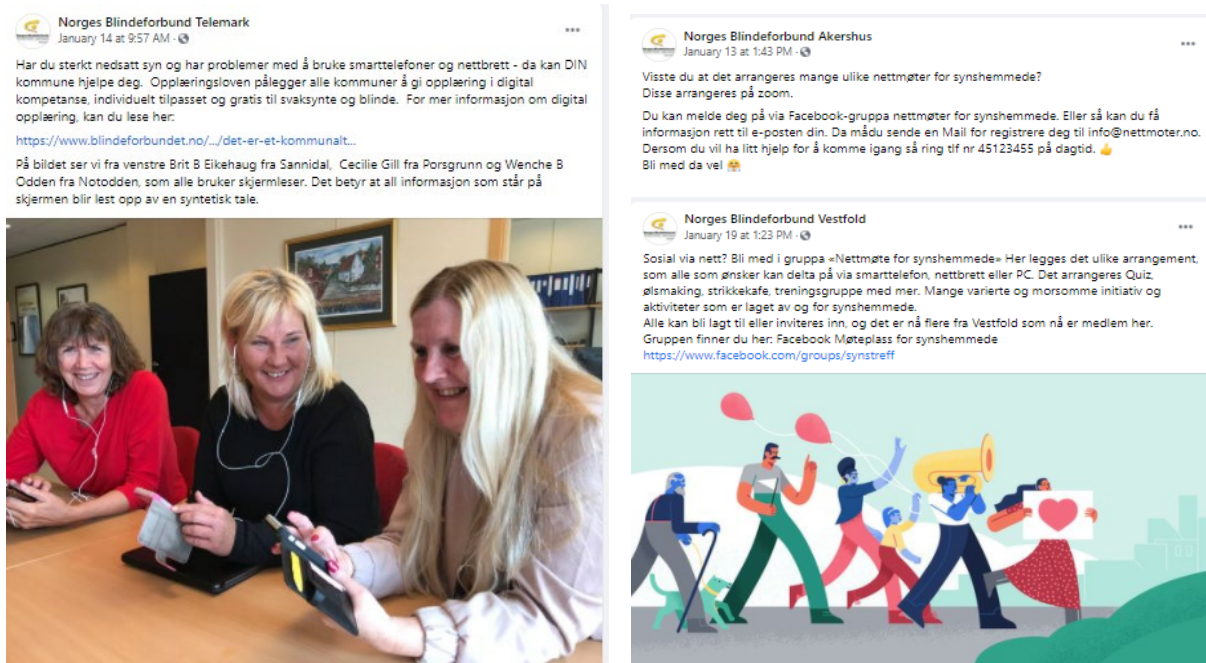
Prosjektet har drevet aktivt informasjonsarbeid for å spre informasjon om prosjektets temaer og målsettinger generelt, og om telefontjenesten spesielt:

- Utarbeidet ny prosjektnettside², se Figur 1 Norges Blindforbunds nye nettside om opplæring i digitale ferdigheter.

² Lenke til prosjektets nettside: <https://www.nr.no/nb/projects/ist%C3%B8tet-it-st%C3%B8tte-synshemmede-eldre>

- En artikkel med tittelen “Social contact for older people with visual impairment through mastery of smartphones: Barriers and suggested solutions” ble sendt inn til konferansen *Den femte internasjonale konferansen om universell utforming, UD2020*. Konferansen ble utsatt på grunn av korona-situasjonen, og artikkelen vil istedenfor bli presentert i juni 2021 på konferansen UD2021³.
- Våren 2020 ble det informert om prosjektet og om telefontjenesten på Norges Blindforbund sine Facebooksider, radiokanal (Radio Z), medlemsbladet Synspunkt, og via Norges Blindforbund sine fylkeslag.
- Det ble sendt ut en SMS i slutten av mai 2020 med informasjon om telefontjenesten til medlemmer av Norges Blindforbund med registrert mobiltelefonnummer, ca 9000.
- Mange fylkeslag har sendt ut informasjonsskriv til alle medlemmer med informasjon om telefontjenesten.
- Norges Blindforbund sine fylkeslag i Vestfold og Telemark har tatt kontakt med synskontaktene i sine fylker, for å minne om opplæringsbehov og ansvar, og å initiere samarbeid.
- I løpet av våren 2020 ble det gjennomført ringerunder til medlemmene i Norges Blindforbund sine fylkeslag i Vestfold og Telemark.
- Det ble informert om telefontjenesten til lærere ved Blindforbundet sine syn- og mestringsentre.
- Prosjektet ble presentert på Fagdag syn i regi av Bergen voksenopplæring. Lenker til en del opplæringsressurser utarbeidet av Statped og filmen som ble produsert i 2019 ble distribuert til alle deltakere på Fagdag syn i etterkant.
- Prosjektet hadde innlegg på webinar i regi av nettverk for velferdsteknologi i Telemark og Vestfold.
- Prosjektet arrangerte webinar i samarbeid med Seniornett og Norwegian Smart Care Cluster om viktigheten av universell utforming av velferdsteknologi og opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter.
- Telemark fylkeslag laget en Facebook-artikkel om prosjektet og telefontjenesten som ble spredd i mange av de øvrige fylkeslagene i Norges Blindforbund.
- Utarbeidelse av en case-historie, se neste avsnitt

³ <https://ud2020.aalto.fi/>



Figur 2 Utklipp av noen informasjonsaker fra prosjektet

2.7 Utarbeidelse av case-historie

I 2019 ble det laget en film som viser hvordan en blind person har nytte og glede av sin smarttelefon. Planen var å lage en ny film i 2020 med sterkere fokus på selve opplæringen, både fra brukers ståsted og voksenopplæringens ståsted. Dessverre ble det ikke mulig å gjennomføre filmingen på grunn av koronarestriksjoner. Vi har derfor utarbeidet en Case-historie istedenfor (se Vedlegg: Case historie). Formålet med denne Case-historien er at den kan brukes til formidling og illustrasjon av både nytten av grunnleggende digital opplæring og behovet for universelt utformet helse-, velferd- og allmenn/forbrukerteknologi. Samtidig demonstrerer case-historien også behovet for samhandling mellom ulike sektorer og tjenestenivåer i det offentlige. Vi har også tilbudt utdanningen innen digitale og innovative helse- og velferdstjenester ved Universitetet i Sørøst-Norge å bruke denne case-historien.

2.8 Spredning og bevisstgjøring om sammenhengen mellom digitale ferdigheter og bærekraft

I 2020 har vi fokusert ytterligere på bevisstgjøring rundt sammenhengen mellom grunnleggende digitale ferdigheter, universelt utformet helse- og velferdsteknologi og bærekraftig digital utvikling av kommunale helse- og velferdstjenester. Dette tror vi kan bidra til å motivere kommunene til å se viktigheten av opplæringen, ikke bare for den enkeltes muligheter til mestring og sosial kontakt, men også som strategi for bærekraftig utvikling av kommunens digitale helse- og velferdstjenester. I en rapport fra Kompetanse Norge sies det så sterkt som at "Befolkningens kompetanse er

samfunnets viktigste ressurs, og er grunnlag for velferd, vekst, verdiskaping og bærekraft" (Berg et al., 2020).

I mange tilfeller vil bruk av universelt utformet velferdsteknologi og/eller forbrukerteknologi, slik som ulike apper kunne gi gode muligheter for egenmestring. Dette bør få sterkere fokus da det å kunne ta i bruk universelt utformet allmenn- eller forbrukerteknologi (f.eks. sosiale medier, e-post, chat, apper) kan gi gode ringvirkninger i form av økt egenmestring på mange livsområder; f.eks. sosial digital kontakt, delta i digitale interesse- og hobbygrupper, lokale foreninger, håndtering av egen økonomi, bestilling av varer og tjenester, samt oppfølging av egen helse gjennom enklere tilgang til informasjon og oppfølging av avtaler. Ved å mestre egen hverdag vil man også ha større forutsetninger for å være en ressurs for andre.

Prosjektet ønsket å bidra til å øke bevisstheten om sammenhengen mellom det å kunne bruke universelt utformet smartteknologi, og muligheten for deltakelse og egenmestring, og for redusert bruk av dyre spesialhjelpemidler. Prosjektet har presentert disse sammenhengene på webinar i regi av nettverk i velferdsteknologi i Telemark og Vestfold, samt på webinar i regi av Norwegian Smart Care cluster (se også oversikt over informasjonsarbeidet over). Tilhørerne på disse webinarne har vært velferdsteknologikoordinatorer, ansatte i kommunenes helse- og velferdstjenester, samt leverandører av helse og velferdsteknologi.

Digitaliseringsrundskrivet oppfordrer virksomheter som har kurs og veiledningsmateriell i bruk av digitale tjenester til å dele dette på Kompetanse Norge sin Digidel side (www.digidel.no). Disse ressursene benyttes av de kommunale Digihjelp-tilbudene som tilbyr kurs- og opplæring i grunnleggende digital kompetanse til sine innbyggere. Imidlertid mangler informasjon om opplæringsmateriell som er tilrettelagt for personer med nedsatt syn og andre funksjonsnedsettelse⁴. Samtidig har Statped utarbeidet materiell for opplæring av personer med nedsatt syn. Prosjektet tok derfor initiativ til et møte mellom Statped og Kompetanse Norge for å diskutere om noen av disse ressursene kunne deles via Digidel.

2.9 Involvering av frivillige

Vi diskuterte muligheter for å følge opp arbeidet med å involvere frivilligheten. Et positivt resultat av kontakten med frivillighetssentralen i 2019 er at det er fulgt opp med organisering av turvenner for personer med nedsatt syn. Da koronasituasjonen bedret seg litt mot sommeren 2020 la vi planer om å gjenoppta samarbeidet angående opplæring i smartteknologi. Vi vurderte muligheten for at frivillighetssentralene kunne rekruttere personer som kunne delta på app-café der man har et slikt tilbud. En utfordring med å bruke frivillighetssentralen er stabilitet over tid. Frivillighet er ferskvare, så det er vanskelig å planlegge tiltak i usikre

⁴ Det ble gjennomført søk etter "funksjonsnedsettelse", "nedsatt funksjonsevne" og "universell utforming" uten treff på www.digidel.no i januar 2021.

koronatider. Vi vurderte også samarbeid med andre opplæringsprosjekter, f.eks. Digital senior i regi av Røde Kors hvor de har fast data-lærer og assistenter. Instruktørene i dette opplegget gjennomgår obligatoriske kurs og pedagogisk trening. Da koronasituasjonen forverret seg utover høsten det ble ikke mulig å følge opp disse planene.

3 Funn og diskusjon

3.1 Digitale løsninger stadig viktigere i samfunnet

I Regjeringens digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025 står det at målet er ytterligere digitalisering og effektivisering av offentlig sektor. Kommunikasjon med innbyggere skal normalt skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. Målet er at innbyggerne skal få tjenester som oppleves sammenhengende og som er enkle, effektive og pålitelige.

I følge digitaliseringsrundskrivet 2021 (KMD, 2021), skal offentlige virksomheter sette brukerens behov i sentrum. Brukere kan være innbyggere, næringsdrivende, egne ansatte, frivillige organisasjoner, og andre offentlige og private virksomheter, osv. Samtidig skal brukerne få hjelp og veiledning til å benytte de digitale tjenestene. Denne veiledningen kan for eksempel foregå på nett via digital dialog eller direkte kontakt. Videre skal brukerrettet informasjon og kommunikasjon gis på et klart og godt språk.

Digitaliseringsrundskrivet understreker også at offentlige virksomheter må følge krav til universell utforming av IKT-løsninger, og at dette også skal følges ved offentlige anskaffelser. Forskrift om universell utforming av IKT spesifiserer hvilke krav som skal følges (Forskrift om uu av IKT, 2013). Denne forskriften vil bli oppdatert i forbindelse med at EUs webdirektiv om universell utforming av nettsteder og mobilapplikasjoner (WAD) blir en del av norsk rett (uutilsynet, n.d.). Med denne endringen vil det, i tillegg til eksisterende krav, stilles krav som vil gi ytterligere bedring av mobilapplikasjoner. Det blir også nye krav om at nettløsninger skal ha en tilgjengelighetserklæring og en tilbakemeldingsfunksjon som gjør det mulig for brukeren å klage dersom løsningen ikke følger kravene. Dette arbeidet er forsinket, men det forventes at det vil innarbeides i norsk lovgiving i løpet av 2021.

3.1.1 Digital kompetanse hos brukerne

Ifølge en spørreundersøkelse gjennomført av Ipsos i 2020 på oppdrag fra Kompetanse Norge, opplever det store flertallet i den norske befolkningen et behov for å styrke sine digitale ferdigheter (Bjønness et al., 2021). Dette gjelder både i dagliglivet og i arbeidslivet. Korona-situasjonen har medført at 41 prosent opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter ytterligere.

Spørreundersøkelsen nevnt over viser at hele 88 prosent opplever behov for å øke sine digitale ferdigheter i tilknytning til dagliglivet. Undersøkelsen viser at i de eldste

aldersgruppene er det flere med lave digitale ferdigheter enn i de yngste aldersgruppene, samtidig som de eldste opplever mindre behov for å styrke ferdighetene sine.

Seniorer, det vil si de som er 60 år og eldre, har en økt risiko for å være utestengt fra det digitale samfunnet. Mens 13 prosent av seniorenne oppgir at de ikke bruker internett, er det kun 1 av de under 60 som oppgir dette. Det er ganske mange i aldersgruppen 60–64 år som bruker smarttelefon. Dette er omtrent som i befolkningen under ett. Andelen som bruker smarttelefon faller deretter fra 65 år og oppover, til rundt halvparten for de over 80 år.

Undersøkelsen sier også noe om opplevde årsaker til ikke å bruke internett og hindringer for å styrke de digitale ferdighetene. Blant seniorer oppgir 64 prosent at manglende interesse er det viktigste årsaken til at man ikke bruker internett. Dernest oppgis manglende kompetanse, at andre utfører digitale oppgaver for dem og vanskelig og teknisk språk som vanlige årsaker. Det er også en del seniorer, mellom 14 og 22 prosent, som oppgir mangel på opplæringstilbud som en hindring for å styrke sine digitale ferdigheter. Mellom 7 og 8 prosent av seniorenne mener at mangel på opplæringstilbud i bruk av hjelpemidler eller spesialinnstillinger for personer med funksjonsnedsettelse er en hindring, og mellom 15 og 18 prosent oppgir manglende universell utforming av løsninger som en hindring.

Selv om mange seniorer opplever behov for å styrke sine digitale ferdigheter i tilknytning til dagliglivet viser undersøkelsen at mange ikke-brukere og svake brukere har liten motivasjon for å lære seg dette. Det pekes på at det kan være et behov for oppsøkende rekruttering med informasjon om nytten av å ha digitale ferdigheter og hvilke tilbud som finnes (Bjønness et al., 2021). Det ser ut til at samfunnets krav til digitale ferdigheter stadig vil øke, og man kan ikke forvente at befolkningens digitale kompetanse øker av seg selv. For å kunne være en del av informasjonssamfunnet er det derfor viktig at alle får muligheter til å utvikle sine digitale ferdigheter.

En undersøkelse utført av Digidelprogrammet viste at blinde/svaksynte er blant gruppene som har lavere digital kompetanse enn andre og som derfor har behov for et tilrettelagt tilbud (Prosjektgruppen for digihjelpen, 2018).

3.1.2 De digitale løsningene må være universelt utformet

En undersøkelse fra 2020 viser at to av tre personer med funksjonsnedsettelse opplever at digitale tjenester som nettsider, apper og automater, er vanskelig å bruke (Gleinsvik & Lillebø, 2020). Forfatterne peker på at det kan være flere årsaker til dette, men at manglende bevissthet om universell utforming hos utviklerne av systemene er en viktig grunn. I tillegg pekes det på at systemene er for kompliserte. Man fant at omtrent halvparten av respondentene, 167 av 332, er avhengige av hjelpemidler for å kunne ta i bruk IKT-løsninger.

En representativ nasjonal undersøkelse om befolkningens helsekompetanse med ca 6000 respondenter gir også et bilde av befolkningens *digitale kompetanse* (Le et al., 2021). I denne undersøkelsen var digital kompetanse en delkomponent av

helsekompetanse. Her fant man at personer med kronisk sykdom, lav utdanning og høy alder har lavere helsekompetanse enn friske, yngre personer med høyere utdanning. Betydningen av mangelfull opplæring i digitale ferdigheter for personer med funksjonsnedsettelse, og manglende universell utforming av digitale helsetjenester ble ikke undersøkt eller diskutert i denne studien. Samtidig viser forskning at mange digitale helsetjenester ikke er tilgjengelig for personer med funksjonsnedsettelse (Jones et al., 2018; Kim, 2019; Milne et al., 2014; Ross et al., 2017).

Det kan være vanskelig, og til og med umulig, for personer med funksjonsnedsettelse å finne og utnytte digital helseinformasjon dersom den ikke er universelt utformet. Dermed blir forutsetningene for å opparbeide digital helsekompetanse også dårligere. Dersom dette hverken undersøkes eller diskuteres risikerer man at de tiltak som settes inn for å øke befolkningens helsekompetanse ikke når de personer som kanskje trenger det aller mest, personer med kroniske sykdommer eller funksjonsnedsettelse. De digitale barrierene kan bidra til økende skiller. I tillegg er det en større andel personer med funksjonsnedsettelse blant de eldre aldersgruppene, som i utgangspunktet har den laveste digitale kompetansen, og det største behovet for helsetjenester.

En annen studie undersøkte 100 populære apper og fant at alle hadde minst en tilgjengelighetsfeil, mens 72% av appene hadde 5 feil eller mer. Forskning viser at personer med nedsatt funksjonsevne, som også har helseutfordringer, har dårligere tilgang på digitale helsetjenester og helseapper enn personer uten funksjonsnedsettelse (Jones et al., 2018). Dette skyldes både at løsningene er for lite fleksible når det gjelder å ta hensyn til varierende behov, og at selve grensesnittet ikke kan brukes av personer med ulike former for funksjonsnedsettelse. Et relevant eksempel er apper for diabetikere. Det er godt kjent at diabetikere har økt risiko for synsnedsettelse. Allikevel, ved gjennomgang av ni ulike apper for diabetikere, fant man ingen som var tilgjengelig for blinde (Milne et al., 2014).

Etttersom de digitale løsningene har svært varierende tilgjengelighet, kan det være svært vanskelig og tidkrevende for personer med funksjonsnedsettelse å finne løsninger som de kan bruke. Dette vil forhåpentlig bedre seg med de nye og utvidede kravene til universell utforming. For å innfri statens forventninger til effekten av å digitalisere offentlig sektor, er det viktig at kommunene sørger for at tjenestene de leverer oppfyller de lovpålagte kravene om universell utforming og at innbyggerne får nødvendig opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter.

Appbiblioteket.no kan også være nyttig i denne sammenheng. Dette er et nettsted fra NAV om bruk av smartteknologi for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Her kan man for eksempel søke etter apper som er spesielt nyttige for mennesker med ulike typer funksjonsnedsettelse.

3.2 Nå og motivere målgruppen

3.2.1 Synskontakter

I fjorårets rapport konkluderte vi med at synskontaktene har en viktig rolle i å nå og motivere målgruppen til å søke opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter (Fuglerud et al., 2020). Samtidig pekte vi på utfordringer med synskontaktordningen, blant annet at ikke alle kommuner har synskontakter, at det er for få synskontakter, at de har små stillingsprosenten og varierende kompetanse. Vi avdekket ulike holdninger, at de var usikre på sitt mandat, og at enkelte vegrer seg om å gi informasjon om opplæringstilbud fordi tilbudet i praksis mangler. Vi tror det er nødvendig å styrke synskontaktordningen, og deres bevissthet og kunnskaper om nødvendigheten av å ha grunnleggende digitale ferdigheter for synshemmede eldre.

Vi beskrev også viktigheten av å ta utgangspunkt i den enkeltes forutsetninger og interesser for å motivere til opplæring.

Vi har ikke funnet nye tall på utbredelsen av synskontakter, men en undersøkelse gjennomført i 2010 av Synovate, på vegne av Norges Blindforbund, viste at bare 55 % av alle kommuner hadde synskontakt, og at de fleste synskontaktene (85 %) benyttet under 15 % av sin stilling til dette arbeidet. Videre fant man den gang at det manglet klare retningslinjer for synskontakter når det gjelder oppgaver, krav til kompetanse og ressursbehov (Leirvåg & Torgersen, 2010).

En masteroppgave fra 2015 belyser hvordan rammeavtalen til synskontakter kan gi et uklart inntrykk av opplæringsansvaret (Riise, 2015). Masteroppgavens konklusjoner bygger på dybdeintervjuer med tre synskontakter i Akershus. De intervjuede synskontaktene synes opplæringsansvaret kan være utfordrende, spesielt i tilfeller hvor de selv ikke mestrer hjelpemiddelet. Det kom fram at kompetansen rundt syn, synsfunksjon og synshjelpemidler i hovedsak ble opparbeidet gjennom jobberfaring og kurs.

Blindeforbundet sine fylkeslagene har i 2020 gjennomført ringerunder til medlemmer og synskontakter. Koronasituasjonen har med all tydelighet vist hvor viktig det er å være på nett. I forbindelse med ringerunden har de fått registrert mange flere mobilnumre i medlemsregisteret. Dermed kan de nå ut til flere gjennom SMS-meldinger, selv om det er usikkert hvor mange som faktisk kan lese SMS.

Erfaringene fra dette arbeidet viser at situasjonen fortsatt er den at ikke alle kommuner har synskontakter og at de har svært varierende kompetanse. Dette ser ut til å stemme overens med funn i en undersøkelse som fant at kommunenes kompetanse på syns- og hørselsområdet er svakere enn på øvrige områder, selv om det finnes unntak (Wang and Norlin, 2017).

Fylkeslagene som har deltatt i prosjektet har erfart at deres henvendelser til kommunene og etterspørsel etter synskontakter i noen tilfeller har ført til at kommunen har fått på plass en synskontakt. Samtidig erfarer de at det er en sårbar funksjon hvor kompetansen lett forsvinner dersom synskontakten slutter. Dette kan

ha sammenheng med at det ofte er små stillingsbrøker og at kunnskapen opparbeides etter hvert i rollen som synskontakt.

En annen utfordring kan være at det ikke er godt kjent hvem som har funksjonen som synskontakt. Begrepet synskontakt inngår ikke nødvendigvis i stillingsbetegnelsen. Dermed kan det være vanskelig å finne rette person når man henvender seg til kommunen. Det er ikke alltid det finnes informasjon om hvem som har denne rollen på kommunens nettsider. I større kommuner kan det være flere personer som fungerer som synskontakt. Ved henvendelse vil man kunne bli henvist til den som er ledig i øyeblikket. Dette kan føre til at den synshemmede må forholde seg til flere ulike personer, noe som kan oppleves som uheldig. Synskontakten vil måtte sette seg inn i den enkeltes situasjon fra start, og den enkelte vil måtte forklare ting på nytt.

Fylkeslagene i Norges Blindforbund har også planlagt å invitere synskontaktene i fylket til et møte for felles erfaringsutveksling og samarbeid. Det var god respons på og interesser for dette. På grunn av koronasituasjonen er dette utsatt. Ringerunden til medlemmer har også avdekket behov for hjelpemidler, og hvor fylkeslagene har hjulpet til med søknader om dette.

3.2.2 Helse- og velferdsteknologi

Muligheten for bruk av helse- og velferdsteknologi kan være en viktig motivasjon for å lære å bruke smarttelefon (Fuglerud et al., 2020). For eksempel kan blinde og svaksynte diabetikere få helt nye muligheter til uavhengighet og egenmestring gjennom å beherske app for å styre blodsukkernivået. Personer som har tatt denne teknologien i bruk forteller om en helt nytt liv, hvor de slipper å få hjelp til avlesing av blodsukker både dag og natt. Det å beherske denne typen teknologi kan gi svært store gevinster for synshemmede i form av økt frihet, selvstendighet og egenmestring. Når man får større frihet og blir mindre avhengig av andre får man større muligheter til å ta initiativer til og å delta i sosiale sammenhenger. Vi tror derfor det vil være svært nyttig og motiverende med informasjonsmateriell som viser denne typen eksempler. Det vil kunne appellere både til personer i målgruppen og deres støttepersoner og bidra til økt satsing fra kommunal ledelse til å sikre nødvendig kompetanse og levere et opplæringstilbud i tråd med Opplæringsloven.

I Helsedirektoratets årsrapport for 2019, Omsorg 2020 (*Årsrapport 2019 Omsorg 2020*, 2020) heter det at hovedmålet med satsingen på nasjonalt program for velferdsteknologi i helse- og omsorgstjenestene er at velferdsteknologi skal være en integrert del av tjenestetilbudet i helse- og omsorgstjenesten. Formålet med den nasjonale satsingen er at alle kommuner skal ha integrerte rutiner for å kartlegge behov for velferdsteknologi i egen kommune. Videre står det:

Med integrert forståelse velferdsteknologiprogrammet at kommunen har etablert rutiner/metoder for å kartlegge om brukeren har behov for velferdsteknologi ved tilbud om helse- og omsorgstjenester, og kommunen har nødvendig velferdsteknologi tilgjengelig.

Denne kartleggingen bør også omfatte i hvilken grad personen har nødvendig digital kompetanse, og det bør tilbys opplæring dersom vedkommende ikke har nødvendige ferdigheter, men ønsker å lære seg det. Dersom tilgjengelig velferdsteknologi ikke kan benyttes på grunn av manglende opplæring av brukeren eller manglende universell utforming av teknologien bør det rapporteres og følges opp. Vi ser at selv om eksisterende kartleggingsverktøy kan avdekke sansetap og behov for sosial kontakt, så er opplæring i grunnleggende digital kompetanse vanligvis ikke indikert som et mulig tiltak (*Kartlegging Av Behov for Velferdsteknologi*, 2019).

Tilsvarende bør kommunens rehabiliteringstjenester også være oppmerksomme på mulighetene og potensialet ved å sørge for at personer med synsnedsettelse får nødvendig opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter. De bør derfor etablere rutiner for samhandling med voksenopplæringen.

Enten det er synskontakt, kartleggingsteam for velferdsteknologi eller rehabiliteringsteam som gjennomfører kartleggingen, bør de også gjøre en behovskartlegging med tanke på grunnleggende digital kompetanse og behov for motivasjon og opplæring i dette. En slik kartlegging av behov og motivasjon for opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter bør inngå i en helhetlig vurdering av personens behov for tilrettelegging og opplæring. Her er det stort potensial for forbedring i mange kommuner. Ved opplæringsbehov i smartteknologi, og dersom synskontakten ikke selv har slik opplæringskompetanse, bør vedkommende henvise personen videre til voksenopplæringen. Det er viktig at de som møter brukeren kan bistå med å søke om opplæring. Norges Blindforbund kan gi veiledning. I tillegg tilbyr Norges Blindforbund tilpasningskurs for blinde, sterkt svaksynte og deres pårørende etter lov om Folketrygd⁵.

Koronapandemien har også bidratt til å synliggjøre behovet for digitale ferdigheter (se også avsnitt 3.1.1). Uten opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter er det vanskelig eller umulig for de fleste synshemmede eldre å f.eks. finne viktig helseinformasjon eller retningslinjer for smittevern på nett under en pandemi. Man kan kanskje heller ikke lese SMS påminning til ulike avtaler, eller SMS med informasjon om vaksiner. Det blir også umulig å benytte seg av nettbaserte tjenester, for eksempel videokonsultasjon, eller bestilling av nødvendige varer og tjenester, eller for å bestille time til koronatesting. Uten grunnleggende digital kompetanse blir det vanskelig å benytte en hel rekke helse- og velferdsteknologiske løsninger.

⁵ <https://lovdata.no/nav/rundskriv/v4-10-07acd#ref/lov/1997-02-28-19/%C2%A710-7>

3.3 Styrking av opplæringen

I fjorårets rapport oppsummerte vi hvordan opplæringstilbudet varierer fra fylke til fylke og kommune til kommune. Vi fant at det er stor forskjell i tilbudet avhengig av kompetanse, som igjen innvirker på hva kommunene har fokus på og prioriterer og vise versa (Fuglerud et al., 2020).

Vi har også dokumentert at synshemmede har behov for et tilpasset opplæringstilbud, da de ikke uten videre kan følge generelle opplæringstilbud fordi de bruker teknologien på en annen måte enn seende (Fuglerud et al., 2018, 2019, 2020). Det er viktig med en-til-en undervisning, spesielt i starten. Opplæring av personer med synsnedsettelse krever spesialisert kompetanse. Det vil si at opplæringspersonellet må ha detaljerte tekniske kunnskaper om hvordan man bruker teknologien som synshemmet, men også pedagogisk kompetanse. Videre understreket vi at det er et kommunalt ansvar å sikre digital grunnkompetanse i befolkningen, i tråd med Opplæringsloven.

2020 har vært et spesielt år hvor det mange steder har vært vanskelig å gjennomføre den grunnleggende opplæringen da det krever at man sitter fysisk sammen. Årets arbeid bekrefter at enkelte kommuner mangler et opplæringstilbud for personer med synsnedsettelse, og at det flere steder er lange ventelister. Fylkeslagenes ringerunder blant Blindeforbundets medlemmer har avdekket flere personer med opplæringsbehov, og de har blitt henvist videre til aktuelle instanser i sine kommuner. Koronasituasjonen har også vanskeliggjort kontakten med voksenopplæringen. Flere steder har opplæringen stoppet opp, og enkelte steder har kontorene vært stengte. Det har allikevel vært kontakt med voksenopplæringen i enkelte kommuner, og det har blitt fulgt opp med informasjon om hvor man kan finne ressurser for å øke egen kompetanse for å stå klare når smittesituasjonen blir bedre. Vi antar at antallet personer som ønsker å få opplæring vil øke i etterkant av pandemien, både som følge av utsatt opplæring, og fordi pandemien har demonstrert viktigheten av digital kompetanse.

I fjorårets rapport viste vi til aktuelle lovparagrafer i opplæringsloven, og at disse blir praktisert ulikt av kommunene. Vi fant at det er to paragrafer i opplæringsloven som benyttes; § 4A-1. Rett til grunnskoleopplæring for voksne og § 4A-2.

Spesialundervisning for voksne, og at det er ulik tolkning og praksis rundt dette. I de kommuner som benytter § 4A-2 må PP-tjenesten involveres, og det kan føre til lange ventelister. Vi ser at det er flere lover som er aktuelle. Dette diskuteres i neste avsnitt.

3.3.1 Flere lover - uklare ansvarsforhold?

Ordningen med synskontakter kommer inn under lov om folketrygd. Synskontakter er hjelpemiddelsentralens forlengede arm i kommunene. De har ansvar for hjelpemiddelformidling til synshemmede. Når man har fått et hjelpemiddel har man også rett til opplæring i det tildelte hjelpemiddelet. For å kunne motta

synshjelpemidler må visus⁶ være dårligere enn 0,33 på det beste øye med korreksjon. Da betegnes man som svaksynt. Dette er det samme kriteriet som World Health Organization (WHO) har satt (Leirvåg & Torgersen, 2010).

Også innenfor rehabilitering finnes det lovgiving som danner grunnlag for å ivareta opplæringsbehovene til personer med synsnedsettelse slik at de skal kunne mestre hverdagen og delta i samfunnet.

I forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator heter det (*Forskrift Om Habilitering Og Rehabilitering, Individuell Plan Og Koordinator*, n.d.):

“Formålet med forskriften er å sikre at personer som har behov for sosial, psykososial eller medisinsk habilitering og rehabilitering, tilbys og ytes tjenester som kan bidra til stimulering av egen læring, motivasjon, økt funksjons- og mestringsevne, likeverdighet og deltakelse. Formålet er også å styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og pasient og bruker og eventuelt pårørende, og mellom tjenesteytere og etater innen et forvaltningsnivå eller på tvers av forvaltningsnivåene.”

Personer som står i fare for å få begrensninger i sin fysiske, psykiske, kognitive eller sosiale funksjonsevne, skal gis mulighet til å oppnå best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet og deltagelse i utdanning og arbeidsliv, sosialt og i samfunnet. Videre står det at den kommunale helse- og omsorgstjenesten ved behov skal samarbeide med andre etater.

I 2012 ble det lagt fram en rapport om den samfunnsmessige lønnsomheten av synsrehabilitering. Rapporten viste at synsrehabilitering er svært lønnsomt, men at tilbudet var svært mangelfullt mange steder (Proba 2012). I februar 2021 vedtok stortinget at helseforetakene skal sørge for en fast praksis der alle pasienter med påvist synsnedsettelse blir henvist til nødvendig rehabilitering. De skal også sørge for at alle personer som blir innlagt etter hjerneslag får undersøkt synsfunksjonen (Helse- og omsorgskomiteen, 2020).

Personer som mister synet må lære seg å bruke teknologi på nye måter. Leirvåg og Torgersen (2010) understreker behovet for å se hele mennesket, med dets unike interesser, forutsetninger og behov, og at det å ha en synsnedsettelse spesielt påvirker informasjonstilgang, kommunikasjonsmuligheter, sosialt samspill, og frihet til å bevege seg på ukjente områder. Rehabilitering av personer med synsnedsettelse dreier seg derfor i stor grad om opplæring, blant annet innenfor mobilitet, IKT og bruk av lyd og hjelpemidler (Leirvåg & Torgersen, 2010).

Det er derfor viktig at rehabiliteringen omfatter opplæring i bruk av smartteknologi. Samhandling mellom helsesektoren og opplæringssektoren er derfor nødvendig.

Leirvåg og Torgersen (2010) skriver videre:

⁶ Visus er ifølge Store medisinske leksikon et mål for synsstyrke som beskriver øyets evne til å skjelle fine detaljer i observerte objekter fra hverandre (<https://sml.sn.no/visus>).

Den enkelte kommune har et lovpålagt ansvar for å tilby forsvarlige rehabiliteringstiltak til alle som bor eller oppholder seg i kommunen. Tiltakene skal tre i kraft etter at medisinske forhold er avklart, og det er konkludert med varig og vesentlig synsreduksjon. Ansvaret er fastsatt i "Lov om helsetjenester i kommunen" og i "Forskrift om habilitering og rehabilitering." Både "Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa", "Lov om sosiale tjenester" og "Lov om folketrygd" gir personer som blir synshemmet rettigheter til opplæring m.m. Dersom kommunen selv ikke har kompetanse, kan opplæringsansvarlig i kommunen søke hjelp og veiledning fra Statlig spesialpedagogisk støttesystem.

Det ser ut til at rettighetene til opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter for personer med nedsatt funksjonsevne er godt ivaretatt i lovgivningen. Spørsmålet er derfor mer hvordan lovverket følges opp og iverksettes i kommunene. Leirvåg og Torgersen (2010) peker på manglende informasjon til personer med synsnedsettelse, uklare ansvarsforhold, manglende samhandling mellom stat, spesialisthelsetjeneste og kommune, varierende og manglende kompetanse og manglende rutiner.

Det ser ut til at det er mange instanser som har delansvar for iverksetting av tiltak. Det kan være nødvendig å undersøke nærmere hvordan håndtere overlappende lovgiving for å klargjøre ansvarsforhold og hindre ansvarsfraskrivelse mellom sektorer (Leirvåg & Torgersen, 2010). Det er både behov for etablering av rutiner for samhandling, men også for avklaring av ansvarsfordeling mellom helse og opplæringssektoren (Leirvåg & Torgersen, 2010).

Erfaringene fra iStøtet prosjektet tyder på at disse problemstillingene fortsatt er gjeldende i mange kommuner og i kommunenes samhandling med staten og spesialisthelsetjenesten. Det å få til god samhandling mellom helsesektoren og opplæringssektoren på dette området framstår som spesielt viktig. I følge Digitaliseringsrundskrivet (KMD, 2021), bør virksomheter som deler ansvarsområder samarbeide for å gi brukerne et hensiktsmessig og helhetlig tilbud, uavhengig av måten forvaltningen er organisert på.

3.3.2 Eksempel på organisering

I tidligere Hordaland fylke har man organisert tilbudet til personer med sansetap i en enhet kalt Syns- og audiopedagogisk tjeneste (SAPT). De gir råd til brukere bosatt i området som tidligere utgjorde Hordaland. Her kan personer med hørsels- eller synsproblemer få hjelp og råd. Henvendelsen kan komme fra en institusjon, en fagperson i hjelpeapparatet eller fra personen med synsnedsettelse.

SAPT Hordaland har egne nettsider⁷ med beskrivelser av tjenestetilbudet, søknadsprosesser, lenker til lover og regler med mer. I følge disse nettsidene omfatter tjenestetilbudet:

- å veilede brukere, foresatte og deres nettverk.
- å legge til rette for pedagogiske, praktiske og tekniske tiltak for barn, unge og voksne med syns- og audiopedagogiske behov i hjem, barnehage, skole, arbeids- eller dagligliv.
- å koordinere samarbeidet mellom den enkelte bruker og hjelpeapparatet.
- faglige råd og veiledning til opplæringsansvarlige, pedagogisk psykologisk tjeneste (PPT) i kommuner og opplæringstjenesten (OT) i fylkeskommunen.

I Hordaland har man også et fagråd med tverrfaglig synskompetanse. Dette fagrådets mandat er (Fagråd syn, 2009):

- være et koordinerende ledd for aktører som arbeider med tilbud til synshemmede i Hordaland.
- rapportere til det overordnede samarbeidsutvalget mellom helseforetaket og kommunene i regionen.
- følge opp ulike faglige nettverk, som nettverk for synshemmede eldre, synshemmede i yrkesaktiv alder, synshemmede barn og unge og prosjektgruppe innen synsnevrologi.
- ha oversikt over det samlede tilbudet til synshemmede brukere i regionen, prioritere felles satsingsområder og konkrete tiltak, opprette arbeidsgrupper og holde faglige seminarer.

Fagrådet har en bred og tverrfaglig sammensetning, med representanter fra

- Øyeavdelingen, Haukeland Universitetssjukehus
- Statped Vest
- Syns- og audiopedagogisk teneste for Hordaland
- Voksenopplæringen, Bergen kommune
- Helse og omsorg, Bergen kommune
- NAV Hjelpemiddelsentral Hordaland
- NAV Arbeidsrådgivning
- Høgskolen i Bergen
- Norges Blindforbund
- Norges Optikerforbund

Mange synshemmede i Hordaland opplever at denne organiseringen gir et bedre tilbud enn mange andre steder i landet.

⁷ <https://www.bergen.kommune.no/innbyggerhjelpen/skole/grunnskole/spesialpedagogisk-tilbud/synsog-audiopedagogisk-tjeneste-i-hordaland-sapt>

3.4 Oppfølging og støtte etter opplæring

iStøtet-prosjektet etablerte en IT-støttetjenesten i oktober i 2019, som ble videreført første halvår i 2020. Deretter ble iStøtets telefontjeneste slått sammen med en nyetablert tjeneste i prosjektet SmartHjelp, finansiert av stiftelsen DAM.

Tilbakemeldinger på telefontjenesten fra eldre personer med synsnedsettelser, medlemmer i referansegruppen og fra deltaker på Fagdag syn i regi av Voksenopplæringen i Bergen har vært svært positive. Både statlige og kommunale virksomheter er enige med oss om at dette er en nødvendig tjeneste.

I forbindelse med korona-lukking, et par uker før påske, ble det sendt ut ny SMS til medlemmer over 60 år. Samtidig utvidet vi åpningstiden fra kl 12-14 til kl 9-15. Da var det stor pågang, og det ble registrert godt over 100 samtaler fra januar 2020 fram til midten av mai 2020. Til sammen har iStøtets telefontjeneste hatt godt over to hundre henvendelser fra oppstart høsten 2019 til midten av mai 2020. Vi har erfart at SMS utsendelse med informasjon om tjenesten gir økt pågang, og det ble derfor gjort et nytt markedsføringsframstøt med ny SMS utsendelse da tjenesten ble slått sammen med SmartHjelp.

SmartHjelp har registrert noen opplysninger per henvendelse, slik som lengde på henvendelsene, type teknologi, type problemstillinger osv. Det ble gjennomført registreringer fra midten av mai til starten av november. Dette ble gjort for å få å danne seg et bilde av behovet og bruken av tjenesten. Det er registrert 325 henvendelser i perioden. Det må tas noen forbehold ved at man ikke har fått registrert alle henvendelser. Spørsmål som har kommet via Facebook er ikke registrert. Dersom man tar dette i betraktning, er antall henvendelser en god del høyere. Et annet forbehold er at dataene ikke nødvendigvis er helt nøyaktige eller fullstendige. Brukerne ringer inn for å få hjelp og ikke for å svare på ulike spørsmål fra et spørreskjema. I en del tilfeller er det derfor gjort et anslag på alder, fordi det kan oppleves litt sensitivt å spørre om dette. Man har også registrert tema for forespørselen og stikkord for spørsmål og problemstilling. Disse registreringene er ikke standardisert, så det er ikke egnet for statistikk, men det gir en indikasjon på viktige temaer. Det ble også registrert om forespørselen hadde noe med manglende universell utforming å gjøre.

Erfaringene viser at mange ringer inn til supporttjenesten, selv om det også er mulig å ta kontakt via chat eller e-post. Av de registrerte henvendelsene er 283 (87%) telefontjenestehenvendelser. Problemet ble løst for 286 henvendelser, dvs. i 88 % av tilfellene.

På bakgrunn av anslagene på alder, ser det ut til at aldersgruppene 50-80 år er de største gruppene. Nesten 40% av henvendelsene antas å komme fra personer i 70-80 årene. I 24 av samtalene har innringer hatt en medhjelper.

I de aller fleste henvendelsene har brukeren benyttet iOS eller Mac, men det har også vært spørsmål fra brukere med Android, Windows og Doro-telefon. Varighet på

samtalene har vært fra noen få minutter og opp til en time. I de aller fleste tilfeller har brukeren benyttet talegrensesnitt (VoiceOver).

Henvendelsene har dreid seg om en lang rekke temaer, alt fra spørsmål knyttet til installasjon og bruk av apper, offentlige nettsider, innlogging, innstillinger, bruk av Zoom og Teams, hvordan navigere i tabeller med skjermleser og mye mer. I 15 av henvendelsene fant man at problemet var relatert til manglende universell utforming.

Vi mener erfaringene med supporttjeneste er positive. Både antallet henvendelser og det at man faktisk kan løse en stor andel av problemstillingene som kommer viser at denne støtten er viktig for personer med nedsatt syn i alle aldre, ikke minst for eldre. Videre vil en slik investering i å beholde, vedlikeholde og øke kompetansen gi verdifull uttelling for den enkelte og for samfunnet ved at innbyggerne får økte muligheter til egenmestring gjennom å kunne ta i bruk et stort spekter av digitale velferdstjenester, samt muligheter for digital sosial kontakt.

Det bør etableres en supporttjeneste som kan hjelpe ved enkle problemer, gjerne en nasjonal ordning. Prosjektet har pilotert og beskrevet forslag til en slik tjeneste. Vi har sett at den foreslåtte tjenesten også kan bistå når personen står fast, har glemt ting, og ved enklere tekniske problemstillinger. Samtidig ser vi at det fortsatt vil være behov for å avklare hvordan oppfølging skal skje når det oppstår ting som ikke lar seg løse på avstand og via telefon eller digitale kanaler. Det vil fortsatt være behov for lokal hjelp og mer opplæring når man tar i bruk nye funksjoner eller teknologier, og ved større oppdatering og endringer.

3.5 Oppdatert modell for opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter for eldre personer med synsnedsettelser

I forrige rapport la vi fram utkast til modell for opplæring av eldre personer med synsnedsettelser i bruk av smartteknologi (Fuglerud et al., 2020). Videre pekte vi på at synskontakter i kommuner er viktige for å fange opp opplæringsbehovet til personer i målgruppen og motivere den enkelte til å søke opplæring. Vi ser at det også er andre grupper som kommer i kontakt med personer med synsnedsettelser og som kan fange opp behovet for og som kan henvise til opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter. På bakgrunn av arbeidet i 2020 har vi oppdatert og nyansert modellen. Dette er beskrevet i de påfølgende avsnittene.

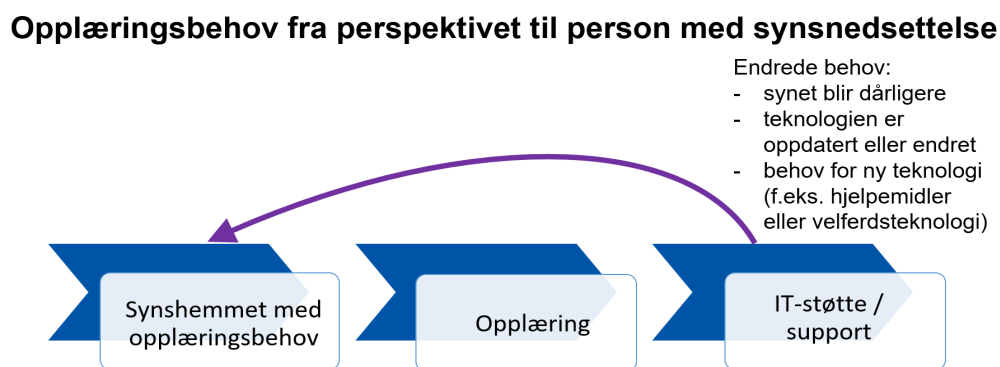
I disse modellene har vi pekt på Voksenopplæringa som nøkkelinstans for å gi selve opplæringstilbudet innen grunnleggende digitale ferdigheter for synshemmede. Dette fordi mange synshemmede i dag får et godt undervisningstilbud hos Voksenopplæringa, gitt av personell med både pedagogisk og teknisk kompetanse. Samtidig har iStøtet-prosjektet dokumentert at mange kommuners voksenopplæringstilbud mangler kompetanse for å sikre et godt og forsvarlig opplæringstilbud for synshemmede.

Som vi har vist ovenfor er det flere lover og kommunale instanser som har et opplæringsansvar, blant annet overfor synshemmede. Det er derfor viktig at

kommunene sikrer en tydelig ansvarsfordeling mellom disse instansene og gode mekanismer for koordinering og samhandling. Utfra dagens organisering i mange kommuner vil et styrket voksenopplæringstilbud i kommunene kunne være et effektivt tiltak for å innfri dagens lovkrav om opplæring i digitale ferdigheter.

Vi har ovenfor vist at det finnes alternativ organisering i Hordaland, der synspedagogisk kompetanse fremheves. For flere andre kommuner kan det være nyttig å vurdere nye organiseringsformer og nye interkommunale samarbeidsformer som kan sikre synspedagogisk kompetanse og et opplæringstilbud i tråd med dagens lovkrav.

3.5.1 Personer med synsnedsettelse sitt opplæringsbehov



Figur 3 Opplæringsbehov fra perspektivet til en person med synsnedsettelse

Figur 3 illustrerer at en person kan ha behov for ny opplæring i flere omganger fordi synet kan endre seg vesentlig, noe som kan bety at man må lære seg nye måter å gjøre ting på. Det er f.eks. ganske stor forskjell i hvordan en helt blind person bruker smartteknologi sammenlignet med en person som har noe synsrest. Videre viser erfaringen at teknologien stadig vekker endringer seg etter oppdateringer, eventuelt kan teknologien bli erstattet med nye løsninger. Videre kan man få behov for å ta i bruk ny teknologi, som f.eks. nye hjelpemidler eller velferdsteknologi. Alt dette kan medføre nye opplæringsbehov.

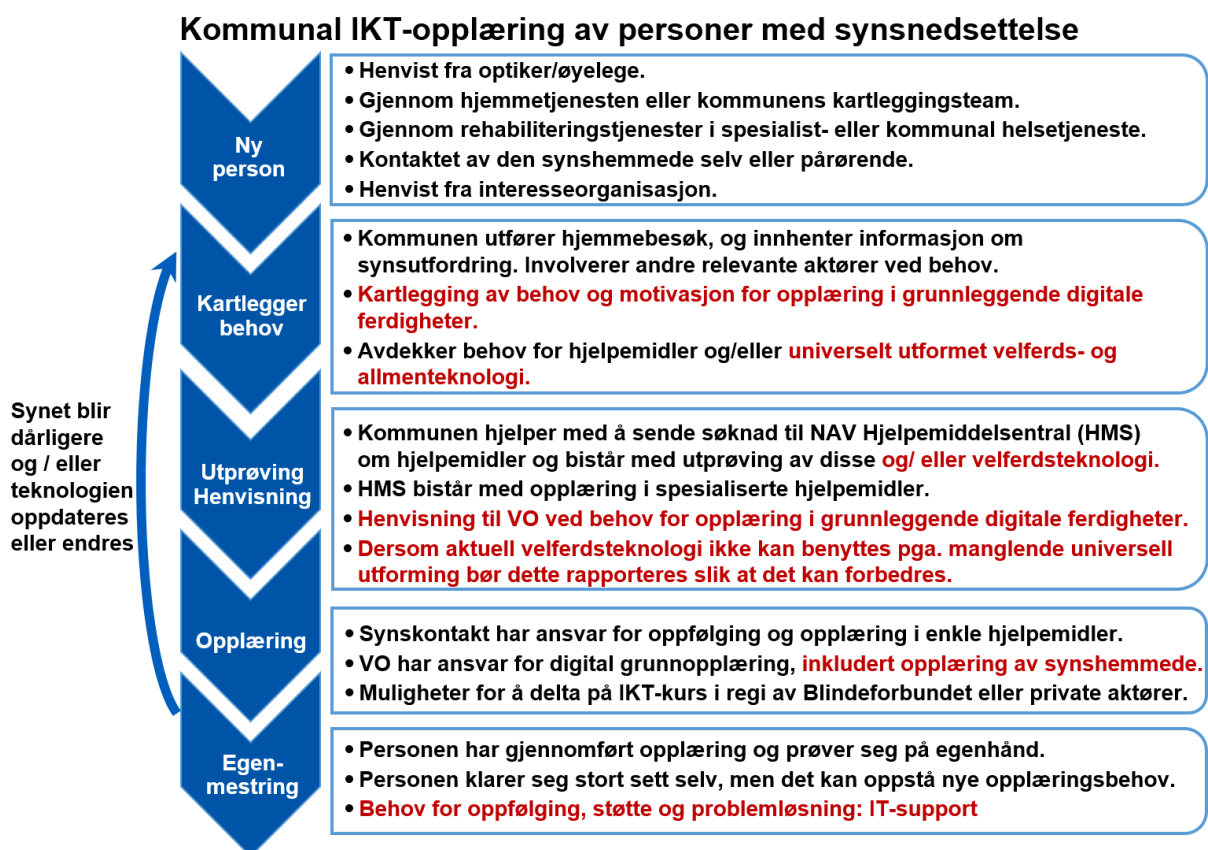
Etter opplæring vil det være behov for en kontinuerlig it-støtte tjeneste. En tjeneste som man kan benytte ved problemer, f.eks. etter oppdateringer, når man er usikker og har glemt ting, og når man er nysgjerrig og klar for å utvide bruken til nye funksjoner og apper.

3.5.2 Kommunens ansvar og oppgaver innen IKT-opplæring av personer med synsnedsettelse

Figur 4 gir en mer detaljert beskrivelse av kommunens oppgaver når de blir klar over at en av deres innbyggere har en synsnedsettelse. Figuren viser noen trinn i den videre prosessen med fokus på grunnleggende digitale ferdigheter. For hvert trinn (i vertikal stolpe til venstre), fra ny person oppdages, kartlegging av behov, utprøving

og henvisning, opplæring, til personen opplever egenmestring, beskriver vi noen hovedoppgaver. De områdene vi mener spesielt bør styrkes for bedre inkludering av synshemmede i det digitale samfunnet er markert med rød tekst i figuren.

Ny person: Kommunen kan komme i kontakt med personer med nedsatt syn på ulike måter. Noen ganger tar personen selv eller vedkommendes pårørende kontakt med kommunen. Fylkeslagene i Norges Blindforbund er kan også hjelpe med å rådgi og henvise til rett instans i kommunen. Eventuelt kan vedkommende blir henvist fra optiker/øyelege, hjemmetjenesten, kommunalt kartleggingsteam for velferdsteknologi, spesialisthelsetjenesten eller rehabiliteringstjenesten.



Figur 4 Kommunal IKT-opplæring av personer med synsnedsettelse

Kartlegging av behov: Etter en henvendelse fra eller vedrørende en person med synsnedsettelse vil kommunen ofte utføre et hjemmebesøk hvor den innhenter mer informasjon om personens synsutfordringer og kartlegger behov for hjelpemidler. Det kan være kommunens synskontakt, kartleggingsteam for velferdsteknologi eller rehabiliteringsteam som utfører hjemmebesøket. Kanskje burde synskontakten inngå i kommunens kartleggingsteam for velferdsteknologi eller koordinerende enhet innen rehabilitering?

Utprøving og henvising: Synskontakter hjelper ofte til med utprøving av enklere hjelpemidler. NAV hjelpemiddelsentralen har ansvar for oppfølging av hjelpemidler som er dekket av folketrygden. Det vil være svært nyttig dersom synskontakten eller

den fra kommunen som er i kontakt med personer med synsnedsettelse har grunnleggende kompetanse i bruk av smartteknologi for synshemmede. Da kan vedkommende vise enkle og nyttige funksjoner for synshemmede, f.eks. å bruke Siri til å lese opp nyheter, været, bruk av app for lydbøker eller annen info som vekker interesse. Videre kan man vurdere om noen av hjelpemidlene eventuelt kan erstattes av eller suppleres gjennom opplæring i og bruk av smartteknologi. Dette forutsetter at personen er motivert for å lære seg å bruke dette, og at vedkommende i så fall blir henvist videre til tilpasset opplæring. Med god ansvarsfordeling og koordinering mellom kommunens ulike tjenesteleverandører, vil synskontakten, eller andre som er nære den synshemmede brukeren, ha god oversikt over hvordan hun/han kan bistå brukeren med å søke om opplæring i digitale ferdigheter.

Opplæring: Kommunene bør sørge for at de har personer med nødvendig kompetanse i opplæring av digitale ferdigheter for synshemmede og nok ressurser til å tilby slik opplæringen til dem som har behov. For mindre kommuner kan interkommunale samarbeid vurderes for å sikre god nok kompetanse innen dette feltet. Dersom interkommunale løsninger velges, er det viktig at ansvarsforholdet mellom kommunene er avklart (UDIR, n.d.). Se også neste avsnitt 3.6 nedenfor om samhandling.

Egenmestring og videre støtte: Etter opplæring vil det oppstå behov for videre oppfølging og problemløsning som også er et området som bør styrkes. Prosjektets arbeid i 2020 har bekreftet at personer med synsnedsettelse strever med å få hjelp. Hvem skal ta opplæringen når det skal installeres et nytt program? Leverandører, voksenopplæringa eller hjelpemiddelsentralen? Hva skjer når innstillingene må endres?

Det bør etableres en supporttjeneste som kan hjelpe ved enkle problemer, gjerne en nasjonal ordning med statlig finansiering.

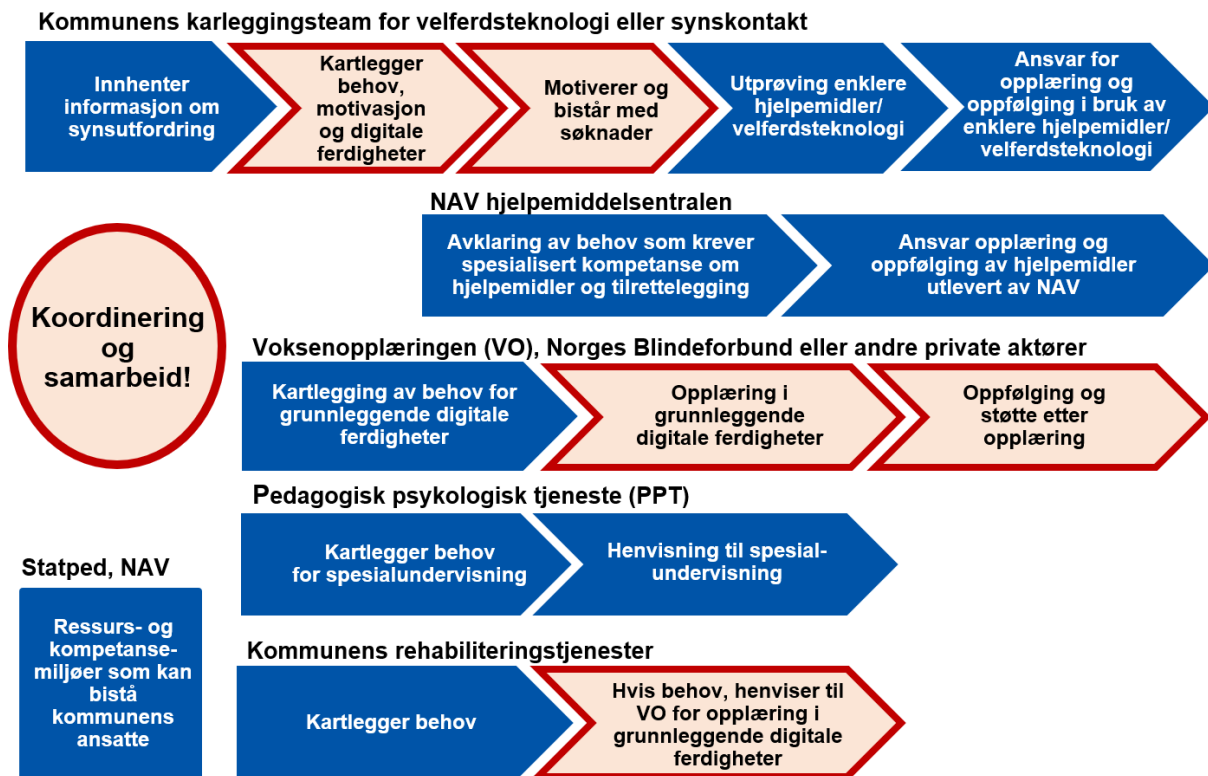
3.5.3 Behov for samhandling mellom enheter for hjelpemidler, rehabilitering, velferdsteknologi og voksenopplæring

Figur 5 Opplæringsmodell: roller og samarbeid, på neste side, er vårt forslag til et utgangspunkt for å diskutere hvordan opplæringen av synshemmede i bruk av smartteknologi i kommunen kan styrkes. Vi har uthevet områder som vi mener det er spesielt viktig å styrke med rødt. Dette gjelder kartlegging, motivasjon, opplæring og oppfølging, og ikke minst innen koordinering og samarbeid mellom de ulike ansvarsområdene i kommunen, inkludert rehabiliteringstjenester. I tillegg finnes det nasjonale kompetansemiljøer som kan støtte kommuner som har behov for å heve egen kompetanse. Statped er en statlig støttetjeneste for kommuner og fylkeskommuner. De skal bidra til at personer med behov for særskilt tilrettelegging får gode opplæringstilbud. Fagsenteret for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er en nasjonal enhet som har ansvar for å fremme og understøtte utviklingsarbeid,

koordinere informasjonsarbeid og legge til rette for kunnskapsdeling, erfaringsutveksling og samhandling på hjelpemiddelområdet.

For å unngå at personer blir kasteball mellom offentlige aktører, eller faller mellom flere stoler, må offentlige virksomheter jobbe sammen for å tilby gode, helhetlige og sammenhengende tjenester. Derfor peker regjeringen på behovet for mer og bedre samarbeid i offentlig sektor (KMD, 2019).

Opplæringsmodell: Roller og samarbeid



Figur 5 Opplæringsmodell: roller og samarbeid

Hjelpemiddelutvalget, et ekspertutvalg som vurderte hjelpemiddelformidling i Norge, foreslo en opprydning på hjelpemiddelfeltet, og en tydeliggjøring av at kommunen og spesialisthelsetjenesten har et helhetlig ansvar for opplæring, habilitering og rehabilitering for personer med alle typer funksjonsnedsettelse (Hjelpemiddelutvalget, 2017). De mente videre at hjelpemiddelsentralene og kommunene fremover må se på kompetanse i bred forstand og tenke nytt rundt digital læring.

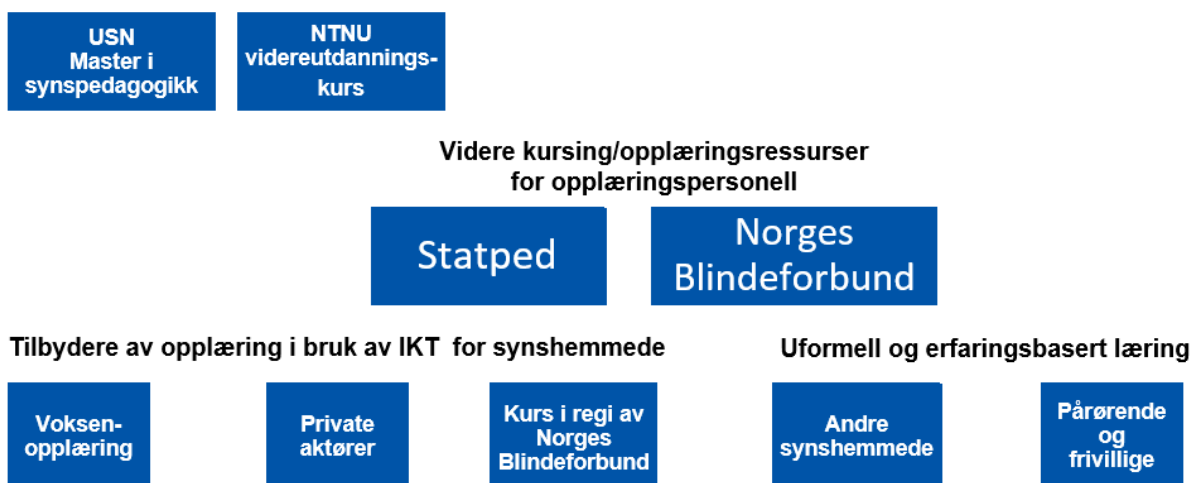
Prosjektets funn støtter dette synet, og at det er behov for å styrke samarbeidet mellom de ulike ansvarsområdene, og kanskje spesielt mellom helse og opplæring.

3.5.4 Behov for opplæringskompetanse i bruk av smartteknologi for synshemmede eldre

Vi har funnet at mange kommuner har for liten kompetanse i hvordan synshemmede bruker smartteknologi. Det fører til et for dårlig opplæringstilbud og dermed brudd på synshemmedes rettigheter. Det er viktig at kommuner satser på kompetansebygging, slik at synshemmede eldre ikke ekskluderes i dagens stadig mer digitale samfunn. Alternativt må kommunen sikre seg kompetanse gjennom avtaler med leverandører som gir synshemmede opplæring i digitale ferdigheter.

Hvilken bakgrunn har opplæringspersonellet?

Formell utdanning av opplæringspersonell



Figur 6 Opplæringspersonellet sin bakgrunn

De beste kommunene har personell med utdanning innen dette fra f.eks. Universitetet i Sørøst-Norge sitt masterprogram i synspedagogikk eller videreutdanning på NTNU i Digital kompetanse og synshemming. Kommuner bør gi ansatte muligheten til å heve sin kompetanse gjennom videreutdanning og tid til kompetanseheving. Statped og Blindforbundet har også gode opplæringsressurser som kan benyttes for å heve kompetansen i kommuner.

Det finnes også mye uformell og erfaringsbasert kompetanse, f.eks. blant andre synshemmede. Kommuner bør vurdere hvordan man kan benytte denne kompetansen. For eksempel kan man se på muligheten for å engasjere ungdom med synsnedsettelse.

4 Konklusjon

Synshemmedes rettigheter til opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter ser ut til å være dekket av lover innen folketrygd, rehabilitering og opplæring, og internasjonale menneskerettighetskonvensjoner som Norge har sluttet seg til. Mange kommuner oppfyller ikke dagens lovkrav. Det betyr brudd på synshemmedes menneskerettigheter.

Det ser ut til at samordningen av tjenester og samhandling mellom tjenesteyterne er en utfordring, spesielt ser det ut til at det er behov for bedre samhandling mellom helse og opplæring. Mange kommuner har også behov for økt kompetanse både innen pedagogikk og bruk av hjelpemidler eller spesialinnstillinger for å kunne gi eldre med nedsatt syn god opplæring i digitale ferdigheter. Det er viktig med kunnskap og erfaring med å bruke smartteknologi med grensesnitt som ikke er visuelle.

Arbeidet og kunnskapen som prosjektet har generert er med på å understreke behovet for at kommunene styrker opplæringstilbudet i bruk av smarttelefon og nettbrett for synshemmede eldre. Det er et viktig tiltak for å redusere ensomhet og bidra til økt livskvalitet, og å fremme inkludering og likestilling i samfunnet. Det vil også bidra til økt bærekraft på lengre sikt ved at målgruppen kan få tilgang til universelt utformede digitale tjenester, inkludert helse- og velferdsteknologiske løsninger, som kan bidra til økt mestring og selvstendighet, og muligheten til å klare seg hjemme lengre.

Selv om spesielløsninger vil være nødvendig i enkelte sammenhenger, vil det å legge til rette for bruk av universelt utformede løsninger være hensiktsmessig. For å få til en ønsket dreining mot bruk av universelt utformet helse-, velferds, og allmennteknologi, er det behov for en overordnet felles strategi som ser formidling av hjelpemidler, velferdsteknologi, og tjenester innen rehabilitering og opplæring i sammenheng. En slik strategi bør ha et overordnet fokus på helse og livsmestring for den enkelte, og på hvordan dette kan understøttes på en god og hensiktsmessig måte gjennom samarbeid på tvers av kommunens ansvarsområder og opp mot NAV og spesialisthelsetjenesten.

Dette krever også et samarbeid mellom statlige aktører, inkludert NAV, Statped, det nye direktoratet for høyere utdanning og kompetanse⁸, Helsedirektoratet, Direktoratet for e-helse, Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Kunnskapsdepartementet og Helsedepartementet slik at de best mulig kan støtte kommunene i å gi et likestilt tilbud til alle sine innbyggere.

⁸ <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/direktorat/id2831466/>

Referanser

- Årsrapport 2019 Omsorg 2020. (2020). Helsedirektoratet.
https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/omsorg-2020-arsrapport-2019/pdf-versjon-av-rapporten/Omsorg%202020%20-%20%C3%A5rsrapport%202019.pdf/_/attachment/inline/c49c345c-0449-44fa-a117-4b550a921f58:03b4f12a393080e9d5d1f5fb05925c1d6e8220a5/Omsorg%202020%20-%20%C3%A5rsrapport%202019.pdf
- Berg, L., Størset, H., Tkachenko, O., & Ulven, C. H. (2020). *Kompass 2020: Helse i et kompetansepolitisk perspektiv*. Kompetanse Norge.
<https://www.kompetansenorge.no/contentassets/eb3cab1e398d47219842c9f34ff0b158/kompass2020.pdf>
- Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H., & Ulven, C. H. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse: Med et ekstra blikk på seniorer og ikke-sysselsatte*. Kompetanse Norge. <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/befolkningens-digitale-kompetanse-og-deltakelse/>
- Fagråd syn. (2009). *Høringsuttalelse - NOU 2009:18 "Rett til læring"*. Helse Bergen, Helse Vest.
[https://www.regjeringen.no/contentassets/702f78000d2c480bad458032fb223f20/helse_bergen_faraad_syn.pdf?uid=Helse_Bergen_%E2%80%93_fagr%C3%A5d_syn_\(26.11.2009\)](https://www.regjeringen.no/contentassets/702f78000d2c480bad458032fb223f20/helse_bergen_faraad_syn.pdf?uid=Helse_Bergen_%E2%80%93_fagr%C3%A5d_syn_(26.11.2009))
- Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator*. (n.d.). Retrieved March 5, 2021, from <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-16-1256?q=rehabilitering>
- Forskrift om uu av IKT. (2013). *Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger* (Kommunal- og moderniseringsdepartementet (Ed.)). lovdata.no.
- Fuglerud, K. S., Chan, R., & Sørli, H. T. (2018). Studying Older People with Visual Impairments Using Mainstream Smartphones with the Aid of the EziSmart Keypad and Apps. *Studies in Health Technology and Informatics*, 256, 802–810.
- Fuglerud, K. S., Kjæret, K., & Tunold, S. (2020). iStøtet – IT-støtte for synshemmede eldre: Inkludering i informasjonssamfunnet – motivasjon, opplæring og oppfølging (No. 1048). Norsk Regnesentral og Norges Blindforbund.
https://www.nr.no/directdownload/1585640846/Fuglerud-et-al_2020_iStoetet-prosjektrapport.pdf
- Fuglerud, K. S., Sørli, H. T., Ottem, I. K. L., & Chan, R. (2019). *EziSmart videreføring: Sosial kontakt for synshemmede eldre gjennom mestring av smarttelefon*, Prosjektrapport (No. 1043). Norsk Regnesentral.
- Gleinsvik, A., & Lillebø, O. S. (2020). *Erfaringer med bruk av IKT-løsninger blant personer med funksjonsnedsettelse* (No. 4). Proba samfunnsanalyse. <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-4-Erfaringer-med-IKT-l%C3%B8sninger-blant-personer-med-nedsatt-funksjonsevne.pdf>
- Helse- og omsorgskomiteen. (2020). *Representantforslag om en enklere hverdag for synshemmede*. Stortinget.no; Stortinget. <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=81701>

- Jones, M., Morris, J., & Deruyter, F. (2018). Mobile Healthcare and People with Disabilities: Current State and Future Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph15030515>
- Kartlegging av behov for velferdsteknologi. (2019). Aldring Og Helse Nasjonalt Kompetansesenter. <https://www.aldringoghelse.no/kartlegging-av-behov-for-velferdsteknologi/>
- Kim, H. N. (2019). Mobile Health Technology Accessible to People with Visual Impairments. *The journal on technology and persons with disability*. <http://scholarworks.csun.edu/handle/10211.3/210387>
- KMD. (2019). *En digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025* (H-2448 B). Kommunal- og Moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/>
- KMD. (2021). *Digitaliseringsrundskrivet* (No. H-7/20) [Letter to Departementene, Underliggende forvaltningsorganer, & Statsministerens kontor]. regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id2826781/>
- Le, C., Finbråten, H. S., Pettersen, K. S., & Guttersrud, Ø. (2021). *Befolkningens helsekompetanse* (Rapport IS-2959). Helsedirektoratet, Høgskolen i Innlandet, OsloMet.
- Leirvåg, R., & Torgersen, S. (2010). *Utvikling av tiltakskjeder for personer som blir synshemmet i yrkesaktiv alder*. Huseby kompetansesenter, Statped. <https://www.statped.no/laringsressurs/syn/Utvikling-av-tiltakskjeder-for-personer-som-bli-synshemmet-i-yrkesaktiv-alder/>
- Milne, L. R., Bennett, C. L., & Ladner, R. E. (2014). The Accessibility of Mobile Health Sensors for Blind Users. *International Technology and Persons with Disabilities Conference Scientific/Research Proceedings (CSUN 2014)*, 166–175.
- Prosjektgruppen for digihjelpen. (2018). *Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse*. <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/digitalisering/digihjelpen/digihjelpen-rapport.pdf>
- Riise, F. F. (2015). *Opplæringsansvaret i bruk av synshjelpemidler: ett innblikk i hvordan synskontaktene i Akerhus opplever opplæringsansvaret for personer som trenger synshjelpemidler* (P. Frostad & R. Leirvåg (Eds.)) [Master, NTNU]. <http://hdl.handle.net/11250/2384800>
- Ross, A. S., Zhang, X., Fogarty, J., & Wobbrock, J. O. (2017). Epidemiology as a Framework for Large-Scale Mobile Application Accessibility Assessment. *Proceedings of the 19th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, 2–11.
- UDIR. (n.d.). *Voksnes rett til grunnskoleopplæring etter opplæringsloven kapittel 4A Udir-3-2012*. udir.no. Retrieved March 30, 2020, from <https://www.udir.no/regelverkstolkninger/opplaring/Voksne/Udir-3-2012/2-Grunnskoleopplaring-etter--4A-1/>
- utilsynet. (n.d.). *EUs webdirektiv (WAD)*. Utilsynet.no; Digitaliseringsdirektoratet. Retrieved February 1, 2021, from <https://www.utilsynet.no/webdirektivet-wad/eus-webdirektiv-wad/265>

Vedlegg: Case historie

Demografi

Navn: Edith
Alder: 76
Kjønn: Kvinne
Sivilstatus: Gift, to voksne barn (sønn og datter) og to barnebarn, som bor flere timers reise unna.
Bosted: Vestfold, leilighet
Utdannelse: Handel og kontor
Jobb: Pensjonist, uføretrygdet da hun var ca 55. Var kontormedarbeider før det.



Foto: Colourbox 2021

Personlighet og interesser

Personlighet: Litt forsiktig, utfordringer med å gå ut på egenhånd. Liker ikke å spørre om hjelp. Liker ikke å snakke om helseutfordringer med resten av familien, og særlig ikke om de psykologiske utfordringene hun opplever.

Interesser: Glad i å lese bøker, å lage mat, og i håndarbeid

Helseutfordringer

Syn: Edith har grønn stær. Dette ble oppdaget i starten av 50 åra, og synet gikk sakte nedover helt til hun mistet synet helt da hun var 61.

Diagnose: Diabetes 1.

Vekt: Litt utfordringer med vekt, trøstespiste en god del i den perioden hun mistet synet, og legger fort på seg.

Aktivitetsnivå: Hun liker ikke å bevege seg utendørs, føler seg utrygg. Er ikke vant til å ta kollektivtransport, da hun og mannen alltid har reist mye med bil.

Psykisk: Hun sliter i perioder med depresjon/angst, særlig hvis hun blir stresset eller føler at hun mister kontroll.

Medisiner: Hun bruker 3 forskjellige sorter dråper mot trykk i øynene. Bruker både insulin og tabletter for å stabilisere blodsukkeret

Personlig historie

Edith har hatt diabetes type 1 siden hun var i tenårene, og er avhengig av å måle blodsukker (glukose) hyppig da hun sliter med å holde det stabilt. Etter at hun ble helt blind i starten av 60 årene har hun vært avhengig av mannen sin for å få lest opp blodsukkerverdier fra glukosemålinger.

I den senere tid har hun brukt en måler som varsler om blodsukkernivå ved hjelp av pipelyder (eksempelvis 3 pip – for lavt og 2 pip – for høyt blodsukker). Problemet med den var at hun ikke alltid fikk det med seg antall pip, for eksempel om natten eller hvis hun var i støyende omgivelser. Dessuten kunne hun ikke vite de eksakte verdiene. Hun var derfor avhengig av å ha ektefellen i nærheten for å få sjekket dette.

For noen få år siden fikk Edith høre om muligheten for å få lest opp glukoseverdier ved hjelp av en sensor på armen kombinert med smarttelefon⁹. Hun hørte om andre synshemmede som rapporterte at dette fungerte veldig bra. Hun ble derfor motivert til å skaffet seg en iPhone for å kunne få tilgang til dette. Etter å ha ventet på opplæring i mange måneder fikk hun endelig tildelt timer til en-til-en opplæring i regi av voksenopplæringen i kommunen, noe som har vært helt nødvendig for å komme i gang. Hun var veldig glad for at hun fikk til dette, for selv om det å få opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter er en rettighet, vet hun at tilbudet varierer sterkt fra kommune til kommune.

Appen for å få lest opp blodsukkerverdier fungerer slik at hun først gir en talekommando til Siri om å åpne appen, så holder hun smarttelefonen opp mot sensoren på armen og deretter leser Siri blodverdiene høyt. Etter en innkjøringsperiode hvor det ikke alltid fungerte, føler hun seg nå veldig trygg. Hun får lest opp nøyaktige blodverdier, noe som gir henne bedre kontroll og trygghet og hun er ikke lenger avhengig av å ha pårørende i nærheten når hun skal gjøre dette. Hun slipper å vekke noen om natten, dessuten slipper hun å stikke seg i fingeren, noe som ikke er heldig da hun som blind trenger god følsomhet i fingeren når hun skal orientere seg og når hun driver med håndarbeid.

Etter at Edith lærte seg å bruke smarttelefon har hun blitt mye mer selvstendig, og hun er ikke avhengig av å ha ektemannen til stede til enhver tid. Etter opplæring fra kommunen begynte hun å få større forståelse for hvilke muligheter som åpner seg med en smarttelefon. En seende venninne har skrytt av kurs hun har tatt i regi av Seniornett, men slike kurs passer ikke for synshemmede, da de bruker telefonen på en annen måte enn seende, med tale aktivert, og spesielle fingerbevegelser. Derfor er spesielt tilrettelagt opplæring viktig og nødvendig. Hun meldte seg på kurs for videre opplæring i regi av Norges Blindeforbund. Her fikk hun blant annet tips og

⁹ Eksempler på slike løsninger: Libre Link og DexCom

opplæring i å bruke appen til felleskatalogen for å skanne strekkoden på medisinpakker. Det er veldig nyttig når hun får nye medisiner eller innpakningen forandrer seg. Da er det ikke alltid hun vet hvilken pakke som inneholder hvilken medisin. Det kan være vanskelig å treffe strekkoden, men hun får det som regel til. Det å kunne finne ut av slike ting på egenhånd, når hun ønsker det, gir en veldig god mestringsfølelse. Hun har også fått bedre kontakt med barnebarna etter at hun lærte seg å bruke Messenger. Her får hun stadig vekk små meldinger fra dem. Dette har vært gull verdt under Koronaen, hvor det har vært færre muligheter til å treffe familie og venner.

Hun føler at smarttelefonen har åpnet en verden av muligheter. Hun vil si det så sterkt som at både hun og mannen har fått et helt nytt liv.

Utfordringer i helsevesenet

Edith har nå vært helt blind i 15 år, men må allikevel dokumentere dette hver gang det er noe med hjelpemidler eller tjenester fra NAV og taxikort. Dette er frustrerende, hvorfor må det dokumenteres hver gang når hun ikke kan få synet tilbake?

I tillegg til fastlegen går hun en-to ganger i året til en diabeteslege, og hver 3 mnd til øyelege for å måle trykk, og to ganger i året til diabetessykepleier. Diabeteslege og diabetessykepleier har heldigvis felles journal. Edith sliter ofte med at informasjon fra helsevesenet ikke er tilgjengelig for henne. Av og til må hun f.eks. fylle ut opplysninger på et papirskjema. Det er også vanskelig å finne fram til riktig oppmøtested, f.eks. når hun skal på sykehuset. Det fører til at hun nesten alltid må ha med seg et familiemedlem når hun har time.

Beskrivelse av bruken av IKT

Edith har brukt iphone de siste 3 årene. I starten brukte hun den til å ta telefonen, blodsukkerappen, og SMS. Etter videre opplæring, har hun begynt å ta i bruk flere apper, blant annet FK (Felleskatalogen), Messenger, Lydhør (lydbøker) og Yr.

Mannen hennes har ikke hatt særlig behov for eller interesse for data. Han har vært sjåføør og er nå pensjonert. Han kan bruke PC på en enkel måte, og bruker den blant annet til nettbank. Han har en billigere Android telefon, og bruker den egentlig stort sett bare til ringing og SMS.

Edith har ikke kunnet bruke nettbank selv. For litt siden ble hun overtalt av datteren til å forsøke å bruke Vipps. Hun fikk hjelp til å komme igang og har nå blitt veldig begeistret for dette.

Av og til, for eksempel når det har skjedd oppdateringer på smarttelefonen, hender det at ting ikke virker som det skal. En gang ville ikke Siri starte, og hverken hun eller mannen hennes klarte å finne ut av det. Edith hadde heldigvis fått informasjon fra Norges Blindeforbund om at det finnes en telefontjeneste for synshemmede hvor man kan ringe for å få hjelp til slikt. Vanligvis er Edith litt for sjenert til å ringe slike tjenester, men akkurat da var hun desperat. Hun ringte og det gikk faktisk veldig bra,

hun fikk god hjelp!¹⁰ Det var noen innstillinger som hadde endret seg, og hun fikk hjelp til å finne ut hvordan hun kunne slå på Siri igjen. Det var utrolig heldig at det skjedde i åpningstiden deres og at det gikk så greit å fikse det.

Utfordringer knyttet til informasjon og helsetjenester

Noen få ganger har hun vært nødt til å reise til sykehuset alene. Hun synes dette er ekstremt stressende da hun er urolig for om hun finner fram til luken hvor hun kan be om å bli fulgt til undersøkelsen. I slike tilfeller er viktig å ha et telefonnummer å ringe hvor hun kan be om å bli hentet. En gang satte taxien henne av på feil sted, og hun fant ikke ut hvor hun skulle gå etter at taxien hadde kjørt.

En annen gang fikk hun et brev med innkalling til time mens mannen var borte noen dager. Hun la det til side for at mannen skulle lese det for henne når han kom hjem, men så glemte hun det og dermed mistet hun timen.

Hun tar jevnlig blodprøver om langtidssukker, ekg, og leververdier. Hun tar ofte blodprøve i forkant av at hun har time. Hun får svarene muntlig når hun kommer til legen, men hun ønsker å få prøvesvar skriftlig på en form som er tilgjengelig for henne. Ettersom hun bruker blodsuktermåler med sensor under huden har hun fått beskjed om at hun ikke kan bruke Paracet, men må ta Ibox, fordi Paracet kan påvirke måleresultatene. Hun skulle ønske seg en enkel måte å samle denne typen informasjon på, hva man skal unngå osv., for av og til blir hun usikker på om hun husker riktig. Hun glemmer også av og til å fornye resepter og ønsker å enkelt kunne fornye. Hun synes det ofte er vanskelig å komme gjennom på telefon hos fastlegen. Hun kunne ønske seg en enkel og universelt utformet app for å bestille time og fornye resepter hos fastlegen. Per i dag er nettløsningen fastlegen bruker ikke universelt utforming, og umulig å bruke for henne.

Scenarier og behov for universelt utformet velferdsteknologi

Forskjellige ting kan skje, og hva kan gjøres slik at Edith skal ha muligheter for å bo hjemme lenger

- Mannen får et drypp og kommer på sykehus. På grunn av den stressende situasjonen får Edith større problemer med å kontrollere blodsukkeret.
- Hun får trygghetsalarm. Den virker bare inne i leiligheten hennes. Hun er livredd for at noe skal skje med teknologien eller nettverket, særlig med tanke

¹⁰ SmartHjelp prosjektet som støttes av Stiftelsen Dam og ledes av MediaLT tilbyr Brukerstøtte til synshemmede, men det er usikkert om tjenesten vil videreføres etter prosjektslutt ca medio 2021: https://www.smartja.no/smarthjelp/?fbclid=IwAR2z4vPw9IIE0VzIgEga9uc-QwTAdZc_KXz31Avg8Gn0yubEwzO9dUZev6Y

på blodsuktermålingene. For Edith vil det være ekstremt viktig med døgnåpen teknisk support.

- Er det mulig å få noe oppfølging hjemme, så hun slipper å reise til sykehus så ofte? Er apper for hjemmeoppfølging universelt utformet?
- Hvordan organisere transport på en enkel måte?

Mange kommuner har i dag for liten kunnskap om hvilken betydning opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter og universell utforming har for den enkeltes livskvalitet og mulighet for å klare seg selv og bo lengst mulig hjemme. Med god og tilstrekkelig digital opplæring kan Edith f.eks. bli i stand til å bestille dagligvarer og apotekvarer på egenhånd. Etterhvert som hun blir eldre kan hun få flere helseutfordringer. Fordi Edith har kommet igang med bruk av smarttelefon, så kan også hun benytte kommunens økende tilbud innen velferdsteknologi, såfremt kommunen sørger for å stille krav til universell utforming ved anskaffelse av slik teknologi.

Hverdagsmestring

En del synshemmede kan bestille dagligvarer på kolonial.no, da denne nettbutikken har lagt vekt på universell utforming. Er det mulig for Edith å få timer fra kommunen til å lære seg dette, og kanskje samtidig lære seg å benytte nettapotek? Hvordan skal Edith kunne vite hvilke nettapoteket som egner seg for henne og er universelt utformet? Med EUs nye web-direktiv om universell utforming (WAD) som skal innføres i norsk lov løpet av 2021, skal alle nettsteder som retter seg mot allmennheten være universelt utformet, og i tillegg ha en tilgjengelighetserklæring og en tilbakemeldingsfunksjon. Dermed blir det mulig å sjekke om nettstedet overholder kravene og å gi tilbakemelding og klage dersom ting ikke fungerer som forventet. Da har man krav på svar innen rimelig tid.

Om denne casehistorien

Historien er oppdiktet, men bygger på intervju med synshemmet person med diabetes i iStøtet prosjektet, og personasworkshop i Capable prosjektet. Metodikken som ble benyttet for å samskape personas i Capable-prosjektet er beskrevet i følgende artikkel:

Fuglerud KS, Schulz T, Janson AL, Moen A (2020) Co-creating Persona Scenarios with Diverse Users Enriching Inclusive Design. In: Universal Access in Human-Computer Interaction. Design Approaches and Supporting Technologies. Springer International Publishing, pp 48–59