

Rapport: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada



Rapportnummer
PTS-ER-2020:13

Diarienummer
19-11545

ISSN
1650-9862

Författare
Analysys Mason

Post- och telestyrelsen
Box 5398
102 49 Stockholm

08-678 55 00
pts@pts.se
www.pts.se

Innehåll

1. **Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen** 4
2. **Bilaga 1: Undersökning av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada”** 5

1 Beskrivning av PTS uppdrag kopplat till undersökningen

Post- och telestyrelsen, PTS, har i uppdrag av regeringen att se till att viktiga tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.

PTS arbetar för att företag och organisationer ska inkludera tillgänglighet som en naturlig del i arbetet med utvecklingen av tjänster och produkter. En så stor del av befolkningen som möjligt ska kunna använda tjänster, ta del av information och ha tillgång till digitala kommunikationsmöjligheter. PTS uppdrag är att stötta och driva på en sådan utveckling. En central utgångspunkt i arbetet är att utgå från målgruppernas behov och att identifiera brister i tillgängligheten inom PTS ansvarsområden elektronisk kommunikation och post. Analysföretaget Analys Mason har därför på uppdrag av PTS undersökt behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada.

Undersökningen visar att målgruppens förutsättningar att kommunicera digitalt och att vara digitalt aktiv hänger ihop med hur de digitala tjänsterna är utformade och inte minst vilka möjligheter till digitalt stöd som finns. Många inom målgruppen kommer även fortsatt att vara i behov av stödpersoner för att kunna använda digital kommunikation, men genom att öka tillgängligheten i tjänsterna kan det finnas möjlighet för fler inom målgruppen att självständigt kommunicera digitalt.

Rapporten innehåller beskrivningar av vad som krävs för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen. PTS kommer att använda den informationen för att kunna prioritera rätt insatser i sin verksamhet. PTS kommer även sprida kunskapen och probleminsikter vidare till berörda aktörer.

Rapporten innehåller också flera rekommendationer för hur det digitala stödet till målgruppen kan förbättras. PTS kan konstatera att det behövs krafttag för att stärka den digitala kompetensen på individnivå i målgruppen, men framförallt hos de verksamheter som finns för att stötta personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. Skola, särskola, LSS-verksamhet och dagliga verksamheter behöver stärka sin digitala kompetens. Detta är en stor och komplex uppgift som kräver vilja, resurser och samverkan av berörda aktörer. Utan förstärkt digitalt stöd är risken stor att målgruppen hamnar i digitalt utanförskap.

2 Bilaga 1: Undersökningen av behov och hinder vid användning av digital kommunikation hos personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada



Post- och telestyrelsen (PTS)

Undersökning av behov och hinder vid
användning av digital kommunikation
hos personer med medfödd eller
förvärvad hjärnskada



Elias Svedberg och Ella Gaddefors

Analysys Mason

2020-03-06

Sammanfattning

Den här studien är genomförd av Analysys Mason på uppdrag av Post- och telestyrelsen (PTS) under oktober 2019 till februari 2020. Syftet med studien är att kartlägga behov och hinder när personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada använder digital kommunikation. I den här delrapporten presenterar vi resultatet för personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. Informationsinsamlingen består av dokumentstudier samt djupintervjuer med experter, stödpersoner och anhöriga som har olika erfarenheter och kunskap om målgruppen.

Röstsamtal och meddelanden är vanligt

Bland personer inom målgruppen som saknar tal- och språksvårigheter är det vanligt att kommunicera genom röstsamtal. Intervjupersonerna upplever att videosamtal används i lägre utsträckning, men att det kan vara användbart för målgruppen eftersom det ger utrymme för flera sätt att kommunicera.

Utifrån intervjupersonernas erfarenhet föredrar många att kommunicera genom meddelanden, som chatt och sms. Positiva aspekter med meddelanden är att det går att använda bilder och symboler och att texten ofta är kortfattad.

Minnessvårigheter gör det svårt att använda e-post

E-post innebär flera utmaningar för målgruppen, bland annat eftersom man kan ha svårt att minnas lösenord och läsa längre texter.

Yngre använder appar och sociala medier

Appar och sociala medier används av en del inom målgruppen, framför allt yngre personer. Flera intervjupersoner lyfter fram att en del inom målgruppen kan ha svårt att förstå de sociala koderna på internet eller tar till sig information på ett okritiskt sätt och riskerar därmed att råka illa ut när de använder internet och sociala medier.

Så kan den digitala delaktigheten öka

Förutsättningarna för att vara digitalt aktiv skiljer sig åt inom målgruppen, bland annat beroende på hjärnskadans omfattning och personens stödsystem i form av exempelvis anhöriga, stödpersoner och arbetsgivare. Trots dessa skillnader pekar studiens resultat på att det finns flera sätt att öka målgruppens digitala delaktighet. Våra viktigaste rekommendationer är:

- Säkerställ att lärare och annan personal i skolan får utbildning för att kunna stötta målgruppen att utvecklas digitalt.
- Skapa sammanhang där målgruppen får träna sig att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt.
- Säkerställ att olika verksamheter genomför överlämningar. Undersök samtidigt personens behov av stöd för att kunna vara digitalt aktiv, och gör det till en del av överlämningen.
- Skapa bättre förutsättningar för personal inom LSS-verksamhet att stötta målgruppen att vara digitalt aktiv genom att erbjuda utbildning för personal och tekniska stödfunktioner.

- Skapa fler sammanhang dit vuxna och äldre inom målgruppen som inte omfattas av LSS kan vända sig för att få digitalt stöd. Erbjud även möjlighet att ansöka om digitalt stöd i hemmet.
- Tillhandahåll om möjligt digital utrustning som de boende på LSS-boenden kan använda och ge dem möjlighet att använda boendets internetuppkoppling på gemensamma ytor.

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Bakgrund och syfte	3
1.2	Metod	3
1.3	Svårt att dra generella slutsatser	4
2	Om målgruppen	5
2.1	Bakgrund	5
2.1.1	Vilka svårigheter har målgruppen?	5
2.1.2	Vad är medfödd och förvärvad hjärnskada?	6
2.2	Användning av hjälpmedel	7
2.2.1	Kommunicera med alternativ och kompletterande kommunikation	7
2.2.2	Digitala hjälpmedel för kommunikation vanligare bland yngre	7
2.3	Olika behov av stödpersoner för att kommunicera	8
2.4	Målgruppens digitala delaktighet	9
2.4.1	Svårt att använda internet	9
2.4.2	Personer på gruppboenden har minst tillgång till digital teknik	10
3	Behov och hinder per kommunikationssätt	11
3.1	Röstsamtal och videosamtal	11
3.1.1	Vanligt med röstsamtal bland personer utan tal- och språksvårigheter	11
3.1.2	Mindre vanligt att ringa videosamtal	11
3.1.3	Videosamtal och videomeddelanden kan vara användbart för målgruppen	12
3.2	Meddelanden och e-post	12
3.2.1	Bra att kunna komplettera text med bilder och symboler	12
3.2.2	Svårt minnas lösenord och läsa långa texter	13
3.3	Appar och sociala medier	14
3.3.1	Yngre använder appar och sociala medier	14
3.3.2	Risk att råka illa ut på internet och sociala medier	14
4	Stöd och hinder i olika livsfaser	16
4.1	Behov och hinder hos unga personer	16
4.1.1	Barn och unga kommer i kontakt med digital kommunikation i skolan och genom hjälpmedel	16
4.2	Behov och hinder hos vuxna och äldre personer	17
4.2.1	Övergången till vuxenlivet och tiden efter den första rehabiliteringen är kritiska faser	17
4.2.2	Behov och hinder varierar beroende på när hjärnskadan förvärvas och beroende på ålder	18
4.2.3	Svårt ta kontakt med kundtjänst, vård och myndigheter	18
4.2.4	Daglig verksamhet erbjuder visst digitalt stöd	19
4.2.5	Stödpersoner behöver mer resurser för att stötta digitalt	20
4.2.6	Saknas personalutbildning och tillgång till tekniskt stöd	21
4.2.7	Begränsad ekonomi och tillgång till internet på boenden är hinder för digital delaktighet	21
4.2.8	Behov av ytterligare digitalt stöd för personer som inte omfattas av LSS	22

5	Slutsatser	24
5.1	Behov och hinder per kommunikationssätt	24
5.1.1	Vanligt med röstsamtal – mindre vanligt med videosamtal	24
5.1.2	Bilder och symboler underlättar – svårare att skicka e-post	24
5.1.3	Risk att råka illa ut på internet och sociala medier	24
5.1.4	Hur blir digitala tjänster tillgängliga för målgruppen?	25
5.2	Rekommendationer för att förbättra stödet i olika livsfaser	26
5.2.1	Stärk lärarnas digitala kompetens ytterligare	26
5.2.2	Träna målgruppen att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt	27
5.2.3	Inkludera behovet av digitalt stöd i överlämningen mellan verksamheter	27
5.2.4	Ge LSS-verksamheter ett tydligare uppdrag och mer resurser	27
5.2.5	Erbjud digitalt stöd till personer som inte omfattas av LSS	28
5.2.6	Erbjud digital utrustning och internet på LSS-boenden	28

1 Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

Under hösten 2018 genomförde Post- och telestyrelsen (PTS) användardialoger i form av fokusgrupper för att kartlägga behov och hinder kring digital kommunikation för personer med funktionsnedsättning. E-post, chatt, sms, röstsamtal, videosamtal och sociala meddelandeplattformar är exempel på kommunikationssätt som ingick i studien.

Fokusgrupperna diskuterade vilka utmaningar och hinder som de möter när de använder olika digitala kommunikationssätt. Diskussionerna berörde också i vilka typer av situationer som de upplever att tillgängligheten är särskilt viktig.

I den här studien kompletterar PTS den kartläggning som genomfördes under hösten 2018 genom att inkludera ytterligare två målgrupper. Målgrupperna är personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. I likhet med studien från 2018 är syftet att kartlägga behov och hinder när målgrupperna använder digital kommunikation.

Resultatet av kartläggningen presenteras i två rapporter, en för vardera målgruppen. Den här delrapporten beskriver behov och hinder när personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada använder digital kommunikation. Resultatet av studien används även för att komplettera metodguiderna för inkluderande användardialoger.

1.2 Metod

Vi har använt två metoder för att samla in underlag till rapporten: dokumentstudier och djupintervjuer. Dokumentstudierna har bestått av att samla in och analysera befintligt kunskapsunderlag som myndighetsrapporter, forskningsbaserade texter, kartläggningar från funktionshindersorganisationer och dokumenterade föreläsningar.

Djupintervjuer har genomförts med 16 experter, stödpersoner och anhöriga som har olika erfarenheter och kunskap om målgruppen. Intervjuerna har genomförts antingen på telefon, på plats i Analys Måns lokaler eller hos intervjupersonerna. Figur 1 ger en överblick över vilken typ av aktörer som intervjuats.

Figur 1: 16 aktörer deltog i intervjuerna.

Aktör	Antal intervjuer
Förbund och föreningar	2
Skolor (grundskolor och gymnasieskolor)	1
Folkhögskolor	1
Stödpersoner inom LSS-verksamhet	3
Habilitering och funktioner inom vården	3
Forskare	2
Anhöriga till personer inom målgruppen	4
Totalt	16

1.3 Svårt att dra generella slutsatser

Studiens resultat avser inte att vara heltäckande för målgruppen, som både är stor och heterogen. Det är viktigt att poängtera att det utifrån resultatet inte går att dra generella slutsatser som gäller för en hel målgrupp. Hur omfattande en viss funktionsnedsättning är varierar starkt, och kombinationen av olika funktionsnedsättningar påverkar hinder och utmaningar på olika sätt. Stor inverkan har också hur omgivningen är utformad och hur tillgången till stöd ser ut. Med hänsyn till detta kan man ändå se resultaten som ett tecken på vilka hinder och behov som finns när målgruppen använder digital kommunikation, samt hur möjligheterna till stöd ser ut.

2 Om målgruppen

Det inledande avsnittet beskriver vanliga svårigheter inom målgruppen. Därefter presenteras hjälpmedel som används för att kommunicera och målgruppens behov av stödpersoner. Avsnittet ger också en övergripande bild av målgruppens digitala delaktighet.

2.1 Bakgrund

Följande delavsnitt innehåller exempel på svårigheter inom målgruppen samt en beskrivning av vad som definieras som medfödd och förvärvad hjärnskada.

2.1.1 Vilka svårigheter har målgruppen?

Personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada är en mycket heterogen grupp, eftersom hjärnskadorna kan orsaka olika svårigheter beroende på skadans omfattning och placering. Det kan handla om både synliga och osynliga funktionsnedsättningar, som fysiska eller kognitiva svårigheter.

Grupperna med medfödd och förvärvad hjärnskada redovisas i den här rapporten tillsammans. Om behov och hinder skiljer sig åt tydliggör vi det.

Här är exempel på svårigheter som kan uppstå efter en hjärnskada. Personer inom målgruppen kan uppleva en eller flera av svårigheterna, och det kan också skilja sig mycket åt hur stora svårigheterna är.¹

- Fysiska och motoriska svårigheter är vanligt, till exempel förlamning, muskelsvaghet, muskelspänningar, nedsatt syn eller hörsel, svårigheter med balans eller svårigheter att samordna sina rörelser.
- Kognitiva svårigheter kan innebära minnes- eller koncentrationssvårigheter, problem med uppmärksamhet och inläring eller svårigheter med logiskt tänkande och problemlösning.
- Mental trötthet eller hjärntrötthet kan orsaka orkeslöshet, ljud- och ljuskänslighet, koncentrationssvårigheter eller minnesproblematik.
- Exekutiva svårigheter kan innebära svårigheter att planera och organisera, att ta egna initiativ eller att sätta upp mål.

¹ Habilitering & hälsa Region Stockholm. *Vanliga svårigheter vid förvärvad hjärnskada.*

<http://www.habilitering.se/forvarvad-hjarnskada/fakta/vanliga-svarigheter-vid-forvarvad-hjarnskada> (Hämtad 2019-12-17).

Hjärna tillsammans. *Livet efter en skada.* <https://hjarnatillsammans.se/for-dig-med-forvarvad-hjarnskada/om-hjarnan/efter-en-skada/> (Hämtad 2019-12-17).

- Psykosociala svårigheter kan uppstå som en följd av hjärnskadan, till exempel personlighetsförändringar, humörsvängningar, ökad stresskänslighet eller svårigheter att kontrollera impulser.
- Tal- och språksvårigheter förekommer, till exempel afasi och dysartri. Afasi innebär svårigheter att tala, att förstå talat språk och att läsa eller skriva. Personer med afasi kan även ha svårt att känna igen siffror och att räkna. Dysartri innebär svårigheter att artikulera vilket gör att talet kan låta otydligt och ”sluddrigt”. Vid dysartri kan det även vara mödosamt att prata. Talet kan låta för starkt eller för svagt och rytm, betoning och talhastighet kan göra talet svårt att förstå.²

2.1.2 Vad är medfödd och förvärvad hjärnskada?

Med förvärvad hjärnskada menas en skada som inte är medfödd eller har uppstått under de två första barnåren. En förvärvad hjärnskada kan uppstå till följd av olika orsaker, till exempel stroke, yttre våld mot huvudet (traumatisk hjärnskada), hjärntumör eller syrebrist.

I Sverige överlever cirka 70 000 personer varje år en förvärvad hjärnskada. Bland dessa får de flesta lätta hjärnskador, men cirka 20 procent får måttliga till svåra hjärnskador. De två vanligaste orsakerna till förvärvad hjärnskada är stroke och traumatisk hjärnskada. Hur omfattande konsekvenser en förvärvad hjärnskada ger beror på skadans omfattning och vilka delar av hjärnan som skadats. Varje hjärnskada är unik och innebär individuella konsekvenser.³

Om barnet är yngre än två år definieras hjärnskadan oftast som cerebral pares (CP).⁴ CP beror på att hjärnan har skadats någon gång innan två års ålder, antingen innan födseln, under förlossningen eller senare. Bland de cirka 100 000 barn som föds i Sverige varje år drabbas drygt 200 av CP.

Vid CP påverkas rörelseförmågan. Man kan till exempel ha muskelspänningar, ofrivilliga rörelser i kroppen eller svårt med balans och samordning av rörelser. Det kan också vara svårt att tala om man har svårigheter att styra musklerna i mun och hals. Andra fysiska svårigheter som kan

² Afasiföreningen i Stockholms län. *Om afasi, rehabilitering och kommunikationshjälpmedel*. <http://afasicenter.se/index.php/om-afasi-rehabilitering-och-kommunikationshjalpmedel/> (Hämtad 2019-12-17).

Infoteket om funktionshinder – information från Region Uppsala. *Afasi*. <http://www.lul.se/Kampanjwebbar/Infoteket/Funktionsnedsattningar/Forvarvade-hjarnskador-hos-vuxna1/Sprak-och-kommunikationssvarigheter-vid-forvarvad-hjarnskada-/Afasi/> (Hämtad 2019-12-17).

Infoteket om funktionshinder – information från Region Uppsala. *Dysartri*. www.lul.se/Kampanjwebbar/Infoteket/Funktionsnedsattningar/Forvarvade-hjarnskador-hos-vuxna1/Sprak-och-kommunikationssvarigheter-vid-forvarvad-hjarnskada-/Dysartri/ (Hämtad 2019-12-17).

³ Hjärnfonden. *Vad är en hjärnskada?* <https://www.hjarnfonden.se/om-hjarnan/diagnoser/hjarnskada/> (Hämtad 2019-12-17).

Habilitering & hälsa Region Stockholm. *Orsaker till förvärvad hjärnskada*. <http://habilitering.se/forvarvad-hjarnskada/fakta-om/orsaker-forvarvad-hjarnskada> (Hämtad 2019-12-17).

Habilitering & hälsa Region Stockholm. *Förvärvad hjärnskada*. <http://www.habilitering.se/funktionsnedsattningar/forvarvad-hjarnskada-0> (Hämtad 2019-12-17).

⁴ Habilitering & hälsa Region Stockholm. *Förvärvad hjärnskada*. <http://www.habilitering.se/funktionsnedsattningar/forvarvad-hjarnskada-0> (Hämtad 2019-12-17).

förekomma vid CP är nedsatt syn eller hörsel. Personer med CP kan även ha svårigheter med uppmärksamhet, koncentration och impuls kontroll. En del personer med CP har en intellektuell funktionsnedsättning, men de flesta har det inte.⁵

2.2 Användning av hjälpmedel

Avsnittet beskriver vilka hjälpmedel, metoder och stöd som målgruppen använder.

2.2.1 Kommunicera med alternativ och kompletterande kommunikation

Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) är ett samlingsbegrepp för kommunikationssätt och metoder som möjliggör eller underlättar kommunikation mellan människor.⁶ Det är vanligt att använda någon form av AKK bland personer inom målgruppen, till exempel bilder, bokstavstavlor eller teckenkommunikation.

Bilder kan vara både i fysisk och digital form och anpassas för att spegla situationer och sammanhang som är relevanta för personen. En intervju person beskriver att en del inom målgruppen har svårt att få till rutinen för att använda bilder och att de i stället tar hjälp av kroppsspråk och gester för att kommunicera. Andra hjälpmedel som personer inom målgruppen använder för att kommunicera är teckenkommunikation, bokstavstavlor för att bokstavera ord samt papper och penna som används för att rita eller skriva.

Omgivningen har stor betydelse för att målgruppen ska kunna använda sina hjälpmedel. En intervju person berättar att det måste finnas kunskap hos personerna runt målgruppen och att många behöver stöd när de använder hjälpmedel. Några intervju personer som arbetar med personer med förvärvad hjärnskada upplever att det också kan ta tid för dessa personer att landa i sina nya behov och att ta till sig hjälpmedel.

2.2.2 Digitala hjälpmedel för kommunikation vanligare bland yngre

Även digitala hjälpmedel kan användas som stöd för att kommunicera. Det finns bland annat appar som utgår från metoder och kommunikationssätt för AKK. I det här sammanhanget upplever några intervju personer att digitala hjälpmedel är vanligare bland yngre personer.

⁵ Hjärnfonden. Vad är CP? <https://www.hjarnfonden.se/om-hjarnan/diagnoser/cp-skada/> (Hämtad 2019-12-17).

1177 Vårdguiden. *Cerebral pares – CP*. <https://www.1177.se/Uppsala-lan/sjukdomar-besvar/hjarna-och-nerver/nerver/cerebral-pares-cp/> (Hämtad 2019-12-07).

⁶ Habilitering & Hälsa Region Stockholm. *Alternativ och kompletterande kommunikation*. <http://habilitering.se/habiliteringens-resurscenter/kommunikativt-och-kognitivt-stod/alternativ-och-kompletterande> (Hämtad 2019-12-17).

Det finns också digitala hjälpmedel som används via dator, surfplatta, smart telefon eller andra hjälpmedel. Ett exempel är talande hjälpmedel som är ett samlingsnamn för de tekniska hjälpmedel som genom talsyntes läser upp exempelvis inspelade meddelanden.⁷

En del personer inom målgruppen använder också digitala hjälpmedel i situationer när de ska skriva. Det kan vara program som hjälper till att hitta synonymer eller som hjälper till med stavning. Ett exempel som nämns under intervjuerna är Stava Rex, ett rättstavningsprogram som rättar stavfel och grammatiska fel.

2.3 Olika behov av stödpersoner för att kommunicera

Behovet av stödpersoner för att kommunicera, både digitalt och i fysiska situationer, skiljer sig åt beroende på hur stora svårigheter hjärnskadan orsakat. Utifrån intervjupersonernas erfarenhet kan en del kommunicera självständigt, medan andra behöver stöd för att kunna uttrycka sig.

En del kommer aldrig kunna kommunicera självständigt, medan andra kan komma ganska långt. Det beror helt på vilken problematik man har och hur gravt det är. (Person inom habilitering och vård)

En del inom målgruppen omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som ger rätt till hjälp och stöd, till exempel personlig assistans, daglig verksamhet, ledsagarservice och bostad med särskild service.⁸ För dessa personer är assistenter och andra stödpersoner ett viktigt stöd vid kommunikation.

Det finns också många inom målgruppen som inte omfattas av stöd genom LSS. En intervjuperson beskriver exempelvis att barn med förvärvad hjärnskada som har skadats innan 12 års ålder oftast inte har rätt till stöd av en personlig assistent. Andra grupper inom målgruppen som i många fall inte omfattas av LSS är personer med lättare kognitiva svårigheter och personer som enbart har afasi.

Flera intervjupersoner lyfter fram att anhöriga i många fall är ett viktigt stöd för målgruppen vid kommunikation. En intervjuperson som arbetar med personer med afasi beskriver till exempel att det är vanligt att dessa personer vill ha stöd av en anhörig vid möten med bank eller sjukvård. Många inom målgruppen behöver också stöd när de ska ringa viktiga samtal till exempelvis kundtjänst eller myndigheter. Några intervjupersoner upplever att Taltjänst⁹ används i begränsad utsträckning i dessa situationer och att målgruppen i stället tar hjälp av stödpersoner eller anhöriga.

⁷ Habilitering & Hälsa Region Stockholm. *Alternativ och kompletterande kommunikation*. <http://habilitering.se/habiliteringens-resurscenter/kommunikativt-och-kognitivt-stod/alternativ-och-kompletterande> (Hämtad 2019-12-17).

⁸ 1177 Vårdguiden. Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade – LSS. <https://www.1177.se/Uppsala-lan/sa-fungerar-varden/lagar-och-bestammelser/lagar-i-varden/lagen-om-stod-och-service-till-vissa-funktionshindrade-iss/> (Hämtad 2020-02-14).

⁹ Taltjänst är en form av tolkservice för personer som har en funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk. Taltjänst finns på olika ställen i Sverige via regionerna. <http://www.taltjanst.se/> (Hämtad 2020-02-17).

Taltjänst finns om man behöver ringa, men jag vet ingen som aktivt använder det här hos oss tyvärr. Utan man tar stöd av anhöriga eller oss. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

2.4 Målgruppens digitala delaktighet

Avsnittet ger en övergripande bild av målgruppens digitala delaktighet, med utgångspunkt från Begripsams undersökning *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017*.

2.4.1 Svårt att använda internet

Undersökningen *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017* som genomförts av Begripsam, på uppdrag av PTS och Konsumentverket, ger en bild av hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet. Deltagarna i undersökningen har svarat på frågor om hur de upplever olika situationer när de använder internet, till exempel att söka information, navigera, använda e-tjänster, att förstå innehåll och använda lösenord.¹⁰

De som deltagit i undersökningen har kunnat markera både diagnoser (till exempel afasi och stroke) samt nedsättningar och svårigheter (till exempel läs- och skrivsvårigheter, rörelsehinder i finmotorik, talsvårigheter och svårigheter att lära sig nya saker). Respondenterna har även kunnat ange CP som diagnos, men antalet svarande inom denna grupp har varit för lågt för att Begripsam ska kunna redovisa resultaten på gruppnivå.

Undersökningens resultat visar att personer med afasi och stroke hör till de grupper som rapporterar de allra största svårigheterna när de använder internet. Särskilt stora svårigheter upplever de med afasi. Sett till deltagarnas nedsättningar och svårigheter visar undersökningen att läs- och skrivsvårigheter tillsammans med intellektuella svårigheter, som svårigheter att förstå och att lära sig nya saker, är de svårigheter som skapar störst hinder för digital delaktighet. Även personer med talsvårigheter rapporterar stora svårigheter att använda internet, vilket kan bero på att de ofta har en kombination av svårigheter, till exempel talsvårigheter och problem med finmotorik.

Det är en stor andel inom grupperna med afasi och stroke som uppger att de brukar be andra om hjälp att göra saker på internet. Cirka 42 procent med afasi och 47 procent med stroke svarar att de brukar be om hjälp att använda internet. Sett till deltagarnas nedsättningar och svårigheter är personer som har svårt att lära sig nya saker den grupp som i störst utsträckning ber andra om hjälp att göra saker på internet. Drygt 67 procent med den svårigheten svarar att de brukar be om hjälp med att använda internet. Det är även många med svårigheter att förstå och med läs- eller skrivsvårigheter som ber andra om hjälp att använda internet.

¹⁰ Begripsam. *Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017 Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/07/SMFOI-2017-svenskarna-med-funktionsnedsättning-och-internet-huvudrapport.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

2.4.2 Personer på gruppboenden har minst tillgång till digital teknik

Enligt Begripsams rapport om användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor har personer med afasi och stroke mindre tillgång till smarta telefoner än den svenska befolkningen i stort.¹¹ Cirka 68 procent med afasi och 75 procent med stroke svarar att de har tillgång till en smart telefon, jämfört med 85 procent bland den svenska befolkningen.

Tillgången till dator är något högre. Cirka 87 procent med afasi och 91 procent med stroke uppger att de har tillgång till en dator i hemmet. Personer med afasi och stroke hör till de grupper med minst tillgång till surfplatta, och ungefär hälften svarar att de har tillgång till en surfplatta. Sett till deltagarnas nedsättningar är tillgången till smarta telefoner, datorer och surfplattor minst bland personer med talsvårigheter och svårigheter att lära sig nya saker.

I rapporten presenteras även tillgången till digital teknik utifrån respondenternas boendesituation. Lägst tillgång till smarta telefoner, datorer och surfplattor har personer som bor i någon form av gruppboende. I den gruppen svarar bara 52 procent att de har tillgång till en smart telefon.

Mindre än hälften av personerna med afasi och stroke uppger att de använder hjälpmedel till smarta telefoner, datorer och surfplattor. Även mindre än hälften av dem med talsvårigheter, svårigheter att lära sig nya saker, svårigheter att förstå och läs- eller skrivsvårigheter använder hjälpmedel. Det är vanligare att använda hjälpmedel till smarta telefoner och surfplattor än till datorer.¹²

¹¹ Begripsam. *Användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/06/SMFOI-2017-anva%CC%88ndning-av-smarta-telefoner-datorer-och-surfplattor.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

¹² Begripsam. *Tillgång till hjälpmedel*. <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/06/SMFOI-2017-hjalpmedel.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

3 Behov och hinder per kommunikationssätt

Avsnittet presenterar målgruppens behov och hinder när de använder röstsamtal, videosamtal, meddelanden, e-post samt sociala medier och appar.

3.1 Röstsamtal och videosamtal

3.1.1 Vanligt med röstsamtal bland personer utan tal- och språksvårigheter

Bland personer som har lindriga tal- och språksvårigheter eller som saknar sådana svårigheter är det vanligt att kommunicera genom röstsamtal. Flera intervjupersoner uttrycker att det kan vara enklare för personer med förvärvad hjärnskada att lära sig något som de tidigare kunnat, till exempel att ringa, än att ta till sig nya kommunikationssätt som de inte använt innan skadan. Intervjupersonerna upplever även att det krävs relativt få steg för att ringa, vilket är positivt för personer inom målgruppen som har kognitiva svårigheter kopplade till exempelvis minne och inläring.

En svårighet med röstsamtal som lyfts fram är att kommunikationen sker snabbt och i realtid, vilket innebär att det kan vara svårt för personer med tal- och språksvårigheter eller kognitiva svårigheter att hinna förstå vad som sägs och att formulera ett svar. För personer med talsvårigheter kan det också vara svårt att göra sig förstådd under ett röstsamtal. En intervjuperson uttrycker att det finns risk att bli illa bemött av den som man pratar med. Personer inom målgruppen som har motoriska svårigheter kan behöva hjälp av en stödperson för att navigera och ringa från sin telefon.

De stödpersoner och anhöriga till barn och unga som har intervjuats uttrycker att det är vanligt att yngre kommunicerar genom röstsamtal med föräldrar. I kommunikationen med jämnåriga beskrivs det vara vanligare att kommunicera genom meddelanden för yngre.

3.1.2 Mindre vanligt att ringa videosamtal

Utifrån intervjupersonernas erfarenhet används inte videosamtal i någon stor utsträckning inom målgruppen. En möjlig förklaring är att många är rutinstyrda och inte har kommit in i att använda video för att kommunicera. En intervjuperson upplever även att en del inom målgruppen är osäkra på hur de gör för att ringa videosamtal och att det finns en oro för att videosamtal ska medföra en extra kostnad. Många inom målgruppen har en begränsad ekonomi och kan därför vara oroliga att till exempel använda för mycket datatrafik.

Enligt intervjupersonerna är det vanligare att barn och unga ringer videosamtal. Exempel på appar som används för videosamtal är Skype, Facetime och Zoom. En anhörig till ett barn med afasi beskriver till exempel att barnet ibland ringer videosamtal till föräldrarna när hen är ensam hemma och behöver fråga om något. I de här situationerna upplever intervjupersonen att videon blir ett stöd för barnet att kunna uttrycka sig.

Kanske att hen har lite svårt att uttrycka exakt vad det är hen vill veta, kanske att hen tycker att det är lättare att visa [genom videosamtal] för att jag ska svara rätt. (Anhörig)

3.1.3 Videosamtal och videomeddelanden kan vara användbart för målgruppen

Trots att videosamtal inte upplevs som så vanligt att använda uttrycker flera intervjupersoner att det i många fall kan vara en bra funktion för målgruppen, eftersom det ger utrymme för flera sätt att kommunicera. För personer som till exempel har svårt att tala ger videokommunikation möjlighet att använda ansiktsuttryck och kroppsspråk, och personen som de pratar med kan enklare stötta i samtalet.

Jag tänker att det skulle vara bra och uppskattat för många att kunna kommunicera enklare via hjälpmedel, till exempel som det här med videosamtal, även om man inte alltid har så lätt att tala, att det finns mycket frihet i video. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

Även videomeddelanden kan vara användbart för målgruppen. Vid användning av videomeddelanden kan användaren titta på meddelandet upprepade gånger och får på så sätt mer tid på sig att ta till sig vad som sägs, jämfört med under ett samtal som sker i realtid.

3.2 Meddelanden och e-post

3.2.1 Bra att kunna komplettera text med bilder och symboler

Utifrån intervjupersonernas erfarenhet föredrar många inom målgruppen att kommunicera genom meddelanden, som sms och chatt. Meddelanden upplevs som ett tillgängligt kommunikationssätt för många inom målgruppen, eftersom det går att kommunicera genom bilder och symboler och inte ställer krav på att användaren ska kunna skriva eller läsa långa texter. En del inom målgruppen som har svårigheter att skriva använder hjälpmedel eller appar i sin telefon för att prata in ord till meddelanden (tal-till-text). En intervjuperson beskriver att det även går att förbereda färdiga fraser med symboler bredvid för att underlätta för personer som har svårt att läsa och skriva.

Flera intervjupersoner berättar att personer inom målgruppen med tal- och språksvårigheter eller kognitiva svårigheter ofta föredrar att skicka meddelanden framför att ringa eller skicka e-post. Till skillnad från ett röstsamtal behöver användaren inte svara direkt, utan får mer tid att ta till sig informationen och formulera ett svar. För personer med minnessvårigheter är det också positivt att meddelandet finns kvar och är möjligt att gå tillbaka till.

I förhållande till e-post beskrivs meddelanden som mer tillgängliga, eftersom de ofta innehåller kortfattad text samt bilder och symboler kan användas för att komplettera eller förstärka det som skrivs. En intervjuperson upplever även att sms och chattmeddelanden inte ställer samma krav på ett korrekt språk som e-post, vilket gör att de kan kännas mer förlåtande att använda.

De flesta föredrar sms framför mejl. Det är kort och man behöver inte så långa utläggningar och man kan använda sig av emojis. (Person som arbetar på förbund/förening)

Intervjupersonerna upplever att både sms och chattfunktioner som exempelvis Messenger är vanligt att använda inom målgruppen. En intervjuperson uttrycker att en del kan ha svårt att skilja mellan om de svarar på ett sms eller ett meddelande på Messenger och att det inte behöver vara ett medvetet val att det ena eller det andra kommunikationssättet används.

Ibland är det svårt för personerna här att göra skillnad på att skicka ett meddelande, sms eller att chatta via Messenger. Både sms och chatt används. Överlag tror jag att man inte är medveten om vad det är som man använder, vissa appar kan vara i gång, dyker det upp ett meddelande så svarar man på det. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

3.2.2 Svårt minnas lösenord och läsa långa texter

En del personer inom målgruppen använder e-post, medan andra inte har ett e-postkonto eller har svårt att få det att fungera. Flera intervjupersoner lyfter fram att det är vanligt att personer inom målgruppen har svårt att minnas lösenord och ofta blir utestängda från sitt e-postkonto. Jämfört med att skicka meddelanden uttrycker några intervjupersoner även att e-post innebär fler steg som användaren behöver minnas och ta sig igenom. Detta kan vara ett hinder för personer inom målgruppen med exempelvis kognitiva svårigheter, vars hjärnskada påverkat minne, inläring eller koncentration.

Det här med mejl och olika inloggningar kan bli svårt på grund av minnesproblematik. Man skriver ner lösenord på olika ställen. Sen kan det ändras, man blir uteläst ... (Stödperson inom LSS-verksamhet)

Flera intervjupersoner lyfter även fram att en del inom målgruppen har svårt att tolka text och att orka läsa längre texter som kan förekomma i e-postmeddelanden. En hjärnskada kan orsaka flera svårigheter som gör det svårt att ta sig igenom längre texter, till exempel språksvårigheter och hjärntrötthet. En intervjuperson beskriver att de personer som hen arbetar med inom målgruppen i många fall har svårt att själva läsa och att de inte heller orkar lyssna mer än korta stunder på uppläst text.

Det kan vara svårt att tolka text, om det blir långa mejl som skulle komma tror jag inte de skulle orka läsa och ta in det. De orkar lyssna ytterst kort period på högläsning. Vi har provat med talböcker, men det är inte så ofta de orkar ta in mer än korta perioder. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

Utöver svårigheter att läsa kan personer inom målgruppen med språksvårigheter även ha svårt att skriva, vilket innebär att kommersiella e-postprogram kan vara svåra att använda utan hjälpmedel, som tal-till-text.

3.3 Appar och sociala medier

3.3.1 Yngre använder appar och sociala medier

Enligt intervjupersonerna använder framför allt yngre appar och sociala medier. Utöver appar för sociala medier som Facebook och Instagram är det vanligt att använda appar som minnesstöd, till exempel i form av listor, alarm och påminnelser. Några intervjupersoner beskriver att en del även använder appar för att boka resor och för bankärenden, medan andra inom målgruppen behöver hjälp av stödpersoner eller anhöriga i dessa situationer.

... de yngre har inga problem att använda appar, betala buss med app, boka tågresor. Medan för andra är det alldeles för mycket information, de får hjälp av sina anhöriga. (Person som arbetar på folkhögskola)

För att en app ska vara tillgänglig för målgruppen är det viktigt att den inte innehåller för mycket information eller för många steg. En svårighet med appar är att de regelbundet uppdateras och att utseende och funktioner förändras. Detta beskrivs som ett hinder för många inom målgruppen, eftersom det är vanligt att hjärnskadan påverkat inlärningsförmågan.

Problemet med appar är att de uppdateras, vilket är ett stort problem eftersom det krävs nyinläring. Det är mödosamt när det blir förändringar ... (Person inom habilitering och vård)

3.3.2 Risk att råka illa ut på internet och sociala medier

Flera intervjupersoner upplever att målgruppen riskerar att råka illa ut när de använder internet och sociala medier, samtidigt som det också kan bidra till en känsla av delaktighet. Exempel på utmaningar som lyfts fram är bland annat att man kan ha svårt att förstå de sociala koderna på internet samt att man riskerar att uttrycka sig opassande eller att ta till sig information på ett okritiskt sätt.

Man kan ha svårt med det sociala samspelet, hur man betar sig, kan skriva eller säga opassande saker. Det händer att man blir portad från sociala medier. Man har inte filter, reflekterar inte över vad det är man skriver, en följd av den förvärvade hjärnskadan, beteendet kan förändras. Man kan ha lätt för att bli arg, ledsen, uttrycker åsikter som i internetvärlden blir kränkande eller provocerande. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

En intervjuperson som arbetar med barn och unga med förvärvad hjärnskada uttrycker att de kan ha svårt att uppfatta om de skulle hamna i en utsatt situation, eftersom de kan ha en lägre mognadsgrad eller en annan verklighetsuppfattning jämfört med personer i sin omgivning.

Våra barn kan vara ytterligare sårbara. De kanske inte uppfattar riktigt om de hamnar i en utsatt situation på internet. De som närmar sig 18 år vill kunna styra över sin egna liv, men de är inte riktigt där i den mognadsgraden. (Person som arbetar på skola)

Några intervjupersoner uttrycker att sociala medier och internet samtidigt gör det möjligt för målgruppen att vara en del av ett socialt sammanhang, vilket kan bidra till en känsla av delaktighet och gemenskap. Genom att det i många fall går att använda bilder och symboler för att kommunicera via sociala medier beskrivs tekniken skapa ytterligare möjligheter för personer inom målgruppen med tal- och språksvårigheter att uttrycka sig.

Bland de som klarar det [att använda sociala medier], de mår bra av att ha ett Facebook-konto, de kan skaffa sig vänner och få ett socialt sammanhang, känna att man finns i en gemenskap ... (Stödperson inom LSS-verksamhet)

Tekniken är en möjlighet – ger målgruppen stora möjligheter att uttrycka sig, till exempel i sociala medier. Där kan man låta bli att skriva i dag, man kan välja att skicka symboler och foton. (Person inom habilitering och vård)

4 Stöd och hinder i olika livsfaser

Det här avsnittet ger en bild av målgruppens behov och hinder när de använder digital kommunikation i olika faser av livet. Med utgångspunkt från intervjuer och dokumentstudier beskriver vi vilket stöd som finns i dag och i vilka faser och situationer som målgruppen löper särskilt stor risk att hamna i ett digitalt utanförskap. Avsnittet innehåller även reflektioner om vilket stöd som skulle behövas för att öka målgruppens digitala delaktighet och möjligheter att kommunicera digitalt.

4.1 Behov och hinder hos unga personer

4.1.1 Barn och unga kommer i kontakt med digital kommunikation i skolan och genom hjälpmedel

Intervjupersonerna upplever överlag att det finns ett bra stöd för barn och unga inom målgruppen att lära sig använda digital kommunikation. Digitala verktyg används i många fall i skolan och barn kan också tidigt komma i kontakt med digitala hjälpmedel, till exempel genom att de har appar för kommunikation förskrivna på surfplatta.

Beroende på hur stora svårigheter barn och unga har till följd av hjärnskadan kan de gå i en vanlig skolklass, särskola eller en särskild skola för personer med rörelsehinder.¹³ Både grund- och gymnasieskolan samt grund- och gymnasiesärskolan har i uppdrag att utveckla elevernas digitala kompetens. Det innebär bland annat att eleverna ska få lära sig att använda digitala verktyg för kunskapsökande, informationsbearbetning, kommunikation och lärande.¹⁴ Flera intervjupersoner upplever att digitala hjälpmedel är ett viktigt stöd för målgruppen i skolan. Motoriska svårigheter och hjärntrötthet, som är vanligt inom målgruppen, kan till exempel göra det svårt och energikrävande att läsa och skriva. I dessa situationer kan det vara enklare att skriva på dator än för hand, eller att kunna spela upp text i stället för att läsa.

Hur och i vilken utsträckning som digitala verktyg används kan skilja sig mycket åt mellan olika skolor. Specialpedagogiska skolmyndigheten har i en undersökning från 2018 intervjuat lärare i grundsärskolan om deras användning av teknisk utrustning och digitala hjälpmedel i

¹³ 1177 Vårdguiden. *Att leva med CP*. <https://www.1177.se/Uppsala-lan/sjukdomar-besvar/hjarna-och-nerver/nerver/cerebral-pares-cp/> (Hämtad 2019-12-17).

¹⁴ Skolverket. *Läroplan för gymnasieskolan*. <https://www.skolverket.se/undervisning/gymnasieskolan/laroplan-program-och-amnen-i-gymnasieskolan/laroplan-gy11-for-gymnasieskolan> (Hämtad 2019-12-19).

Skolverket. *Läroplan för grundskolan samt för förskoleklassen och fritidshemmet*. <https://www.skolverket.se/undervisning/grundskolan/laroplan-och-kursplaner-for-grundskolan/laroplan-lgr11-for-grundskolan-samt-for-forskoleklassen-och-fritidshemmet> (Hämtad 2019-12-19).

undervisningen.¹⁵ I rapporten lyfter flera lärare fram att det finns behov av utbildning för lärare i särskolan om digital teknik.

Intervjupersonerna i den här undersökningen lyfter även fram andra hinder och utmaningar när barn och unga använder digital kommunikation. En intervjuperson upplever till exempel att många har svårt att begränsa sin användning av appar som en följd av hjärnskadan, vilket kan vara ett hinder både när digital kommunikation används i skolan och i hemmiljön.

För att datorer, surfplattor och smarta telefoner ska vara tillgängliga för målgruppen kan de behöva anpassas och ibland behövs förskrivna hjälpmedel. I det här sammanhanget uttrycker en intervjuperson att en del unga med förvärvad hjärnskada kan ha svårt att ta till sig hjälpmedel efter skadan och att många vill kunna använda samma dator och telefon som de gjort tidigare. Ytterligare ett hinder som lyfts fram är att barn och unga inom målgruppen som har kognitiva eller psykosociala svårigheter till följd av hjärnskadan riskerar att råka illa ut när de använder internet och sociala medier.

4.2 Behov och hinder hos vuxna och äldre personer

4.2.1 Övergången till vuxenlivet och tiden efter den första rehabiliteringen är kritiska faser

Övergången till vuxenlivet kan vara en utmanande period för många och det beskrivs som en extra utsatt fas för personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. I kombination med att kraven ökar finns det risk att målgruppen tappar det stödsystem som de haft som yngre, genom skolan eller sin familj. Detta innefattar bland annat stödet att vara digitalt aktiv.

Kraven ökar när man flyttar hemifrån och ska sköta sitt eget liv mer. Man ska få ett jobb, man ska sköta om sitt hem och ha vänner, det är en mycket utsatt ålder. Man kanske tappar det stödsystemet som man hade när man var yngre. (Person som arbetar på skola)

Bland vuxna och äldre personer med förvärvad hjärnskada beskrivs perioden efter den inledande rehabiliteringen som en särskilt utsatt fas. Flera intervjupersoner uttrycker att det inledningsvis finns ett omfattande stöd för personer som drabbats av en hjärnskada. Men efter den mest akuta fasen, när personen skrivits ut från sjukhuset, beskrivs stödet minska och den enskilda har ett större ansvar att själv söka det stöd som hen behöver.

Efter att man skrivs ut blir man i bästa fall uppföljd av sin hussläkare. Det är knepigt, det tar slut. Man har en behandlingsperiod, sen utvärderar man och sen kanske man inte får komma tillbaka på några månader. Det är knepigt eftersom personerna kanske inte söker vård själva. (Person inom habilitering och vård)

¹⁵ Specialpedagogiska skolmyndigheten. *Digitala läromedel i grundskolan*.
<https://www.spsm.se/globalassets/produktionsstodswebben/digitala-laromedel-i-grundsarskolan.pdf>
 (Hämtad 2019-12-17).

4.2.2 Behov och hinder varierar beroende på när hjärnskadan förvärvas och beroende på ålder

Intervjuerna visar att behov och hinder hos vuxna och äldre med förvärvad hjärnskada inte behöver skilja sig åt baserat på ålder, utan att de tidigare erfarenheterna av digital kommunikation ibland har större betydelse. Flera intervjupersoner uttrycker att de som inte haft möjlighet att använda dator eller smart telefon innan hjärnskadan kan ha svårare att lära sig använda det, jämfört med de som varit vana att använda digital teknik tidigare.

Sen är det så olika när man fått den förvärvade hjärnskadan. Vissa har fått en hjärnskada under 80- eller 90-talet, då såg tekniken annorlunda ut. De har levt med inlärningssvårigheter och inte lärt sig tekniken. Vissa som insjuknat för några år sedan har arbetat i en digital värld. (Stödperson inom LSS-verksamhet)

Överlag beskrivs det däremot finnas en högre risk för äldre med medfödd eller förvärvad hjärnskada att hamna i ett digitalt utanförskap, eftersom de kan ha åldersrelaterade sjukdomar som ytterligare försvårar användningen av digital kommunikation.

4.2.3 Svårt ta kontakt med kundtjänst, vård och myndigheter

Det finns flera situationer i vuxenlivet som kan innebära svårigheter för målgruppen, till exempel att ta kontakt med kundtjänst, vård eller myndigheter. I kontakt med kundtjänst får användaren ofta flera val och behöver trycka på rätt knappar för att ta sig vidare. Utifrån intervjupersonernas erfarenhet har många inom målgruppen svårt att hinna uppfatta och minnas de olika alternativen. För personer med motoriska svårigheter kan det också vara svårt att trycka på rätt knappar. En del kundtjänster har även en funktion där användaren själv ska uppge sitt ärende, som sedan tolkas automatiskt innan användaren kopplas vidare. Den funktionen beskrivs vara svår att använda för personer med tal- och språksvårigheter, eftersom funktionen ofta misslyckas med att uppfatta deras svar.

Det är också svårt för många inom målgruppen att på egen hand kommunicera med myndigheter. Flera intervjupersoner uttrycker till exempel att det språk som används i myndighetsbeslut kan vara formellt och svårt att förstå. För personer med lässvårigheter kan det även vara svårt att ta till sig information på myndigheters webbplatser om det inte finns möjlighet att få texten uppläst direkt på webbplatsen. En intervjuperson berättar att många upplever att det är svårt att använda separata program för uppläsning och att det kan vara motoriskt svårt att markera texten som ska läsas upp.

I kontakt med vården finns flera situationer där digital kommunikation ingår, till exempel videosamtal med läkare och e-tjänster för journal och recept. En intervjuperson berättar att det kan vara positivt att kunna ta kontakt med vården genom videosamtal för personer inom målgruppen som har motoriska svårigheter och som kan ha svårt att ta sig till en vårdcentral. Personer med kognitiva svårigheter beskrivs däremot riskera att ha svårare att förstå vad vårdpersonalen säger om kommunikationen sker på distans.

Att kommunicera digitalt med exempelvis vården kan vara bra om man har mer motoriska svårigheter och svårare att ta sig till en vårdcentral exempelvis. Om man däremot har mer kognitiva svårigheter skulle det snarare kunna bli svårare att behöva ta kontakt digitalt.
(Person som arbetar på skola)

För personer med minnessvårigheter är det svårt att komma ihåg vad som sägs under ett besök, oavsett om det sker på en vårdcentral eller via ett videosamtal. I de situationerna säger en intervjuperson att det är positivt att informationen dokumenteras och finns tillgänglig i e-tjänsten. Många inom målgruppen har däremot svårt att minnas lösenord och koder, och kan behöva hjälp för att logga in i e-tjänster eller med mobilt BankID.

4.2.4 Daglig verksamhet erbjuder visst digitalt stöd

Målgruppen personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada är en mycket heterogen grupp och beroende på hur stora svårigheter hjärnskadan har orsakat ser deras vardag olika ut, till exempel när det gäller sysselsättning och boendeform. Det innebär att också möjligheterna till stöd vid användning av digital kommunikation skiljer sig åt inom målgruppen.

En del inom målgruppen har ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden och en del har rätt till stödinsatser i form av daglig verksamhet genom LSS. En daglig verksamhet kan utformas på olika sätt och innehålla både aktiviteter med habiliterande inriktning och mer produktionsinriktade uppgifter. Arbetsuppgifterna i den dagliga verksamheten kan också vara desamma som hos en arbetsgivare på den reguljära arbetsmarknaden.¹⁶

En intervjuperson som arbetar i en daglig verksamhet beskriver att de utformar en individuell plan och ett schema anpassat till den enskilda personen. Hos dem kan målgruppen till exempel träna upp sin fysiska förmåga eller öva på olika moment i vardagen. I en del dagliga verksamheter har deltagarna även tillgång till datorer eller surfplattor, som de kan träna på att använda vid intresse. Däremot beskrivs det i många fall vara upp till målgruppen att själv efterfråga stöd när de använder dator, surfplatta eller smart telefon och flera intervjupersoner upplever att det generellt inte är något som de stöttas i varje dag.

Till skillnad från skolan har LSS-verksamheter inte ett särskilt uppdrag att arbeta med digitala verktyg, och personalens kunskap och möjlighet att stötta användningen av digital kommunikation skiljer sig åt. Det lyfts även fram i rapporten *Digitalt stöd för delaktighet*, som beskriver att en förutsättning för att personalen ska kunna stödja målgruppen att använda digital kommunikation är att de erbjuds kompetensutveckling och att det finns tillgång till väl fungerande teknik i verksamheten.¹⁷

¹⁶ Socialstyrelsen. *Daglig verksamhet, LSS*. <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/funktionshinder/daglig-verksamhet--lss/> (Hämtad 2019-12-17).

¹⁷ Björquist, E., Isaksson, C., Tryggvason, N. *Digitalt stöd för delaktighet – ungas användning av digital teknik inom ramen för kommunernas LSS-verksamheter*. (2019). https://www.hv.se/globalassets/bilder/ios/digitalt-stod-for-delaktighet_screen.pdf (Hämtad 2020-01-17).

4.2.5 Stödpersoner behöver mer resurser för att stötta digitalt

Möjligheterna till stöd vid användning av digital kommunikation påverkas även av hur målgruppens boendesituation och stödet där ser ut. Intervjupersonerna beskriver att en del inom målgruppen bor i en grupp- eller servicebostad och att en del bor i ett eget boende med någon form av stöd, till exempel från anhöriga, hemtjänst, boendestöd eller personliga assistenter.

Enligt intervjupersonernas erfarenhet har vårdpersonalen i många fall begränsat med tid att stötta användningen av dator, surfplatta eller smart telefon. I de situationerna går de mer basala behoven först, vilket kan innebära att man gör avkall på att hjälpa målgruppen att använda digital kommunikation. En intervjuperson berättar att bristen på tid även kan medföra att stödpersonerna hjälper till med moment som målgruppen med rätt förutsättningar skulle kunnat klara själva. Ibland kan det gå snabbare för personalen att sitta med under ett telefonsamtal, jämfört med att stötta med förberedelser som skulle möjliggöra för personen att självständigt genomföra samtalet. I det här sammanhanget menar intervjupersonen att det också brister i medvetenheten om hur viktigt det är för målgruppen att kunna vara självständig.

Man måste också ha kunskap om eller förståelse för hur viktigt det är att kunna vara självständig, att inte sitta med som stödperson och titta över axeln. Det är mycket bättre att arbeta med förutsättningarna för att personer ska kunna sköta det själva, rigga upp och så. Men tiden finns inte alltid. Oftast så stannar uppdraget vid det mest basala, jag tror ibland att man ser den digitala kommunikationen som lite lyx. (Person inom habilitering och vård)

Liksom hos personal i daglig verksamhet varierar den digitala kompetensen hos personalen som arbetar med målgruppen i deras hemmiljö. Detta har även lyfts fram i andra undersökningar, som visat att den digitala kompetensen och därmed förmågan att kunna vara ett stöd för målgruppen i dessa situationer ibland brister hos stödpersonerna.¹⁸ Exempel från intervjuerna visar att personal på gruppboenden i vissa fall har fått möjlighet att delta på kurser för att bli bättre på att använda datorer, men att det saknas utbildning för dem som vill lära sig hur de kan stötta målgruppen att använda digital kommunikation.

Ytterligare ett exempel som lyfts fram av några intervjupersoner är att de som arbetar med målgruppen ibland saknar kunskap om de särskilda svårigheter som kan finnas bland personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. Bristen på kunskap om målgruppens svårigheter och behov

¹⁸ Margret Buchholz. *Let's stay in touch! Remote communication for persons with communicative and cognitive disabilities.* (2019).

Begripsam. *Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017. Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet.* <http://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2018/07/SMFOI-2017-svenskarna-med-funktionsnedsättning-och-internet-huvudrapport.pdf>. (Hämtad 2019-12-17).

Näslund, Rebecka, and Åsa Gardelli. *'I know, I can, I will try': youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in their everyday life.* *Disability & Society* 28.1 (2013).

Backlund, Eva, and Annika Lundström. *Vi får inte skaffa Internet En studie av sex unga personer med lindrig utvecklingsstörning och deras informationsvanor samt bibliotekets roll i informationsanskaffningen.* (2013).

påverkar också möjligheterna för hemtjänstpersonal och annan vårdpersonal att vara ett bra stöd när målgruppen använder digital kommunikation.

4.2.6 Saknas personalutbildning och tillgång till tekniskt stöd

För att målgruppen ska kunna få stöd att använda digital kommunikation finns det behov av att skapa bättre förutsättningar för personal inom LSS-verksamhet och äldreomsorg att stötta i de situationerna. Det skulle till exempel behöva finnas utbildning för att stärka personalens digitala kompetens och för att ge dem verktyg att stötta målgruppens digitala delaktighet på bästa sätt.

Det finns flera möjliga sätt att skapa förutsättningar för att personalen bättre ska kunna stötta målgruppen digitalt. Ett exempel är att, som Rättviks kommun, samverka på kommunal nivå för att öka den digitala delaktigheten bland invånarna. I kommunen har vårdpersonal fått möjlighet att utbilda sig till teknikcoacher, med ett särskilt ansvar att stötta den digitala delaktigheten bland brukare. För att underlätta arbetet med digital teknik i verksamheterna, kan personalen också få tekniskt stöd av kommunens it-enhet.¹⁹

Ett förslag på hur detta skulle kunna gå till beskrivs i PTS rapport *Förslag till samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud*.²⁰ I rapporten utreder PTS förutsättningarna för en samordningstjänst för internetombud inom hälso- och sjukvården, äldreomsorgen och verksamheter inom funktionshinderområdet. Tanken är att internetombuden ska kunna åta sig ett särskilt ansvar för att främja användningen av digital teknik och internet hos sina vårdtagare. Samordningstjänsten är tänkt som en läroplattform för att stärka internetombudens digitala kompetens och som ett forum för erfarenhetsutbyte.

Gemensamt för de här exemplen är att personal inom LSS-verksamhet och äldreomsorg får möjlighet att stärka sin digitala kompetens och sin förmåga att stötta brukarna att använda digital kommunikation. Exempelen visar också att det är viktigt att personalen har möjlighet att vända sig till någon form av stödfunktion för att få hjälp i situationer där deras egen kompetens inte räcker till, exempelvis vid installation av ny teknik.

4.2.7 Begränsad ekonomi och tillgång till internet på boenden är hinder för digital delaktighet

Andra hinder för digital delaktighet som lyfts fram under intervjuerna är en begränsad tillgång till internet på särskilda boenden samt att målgruppen i många fall har en begränsad ekonomi.

Enligt en undersökning från Socialstyrelsen uppger cirka 60 procent av kommunerna att de kan erbjuda internetanslutning för personer som bor i boenden enligt LSS eller SoL. Möjligheten för personer att ansluta sig till internet i sin bostad har ökat från 44 procent till 61 procent mellan åren

¹⁹ Rättviks kommun. *Digital delaktighet i Rättviks kommun: brygga som möjlighet*.

<https://www.rattvik.se/download/18.7cd1b0d2159d191a3952ee00/1485330477664/Digital%20delaktighet%20i%20Rattviks%20kommun.pdf> (Hämtad 2020-01-31).

²⁰ PTS. *Förslag till samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud*. PTS-ER-2018:26.

2016 och 2018.²¹ I boenden där möjligheten till internetuppkoppling finns är det ofta upp till den enskilde att teckna internetabonnemang i sin bostad. Det innebär i många fall att målgruppen är beroende av att anhöriga tar initiativ till att teckna avtal och har möjlighet att stötta ekonomiskt.

Flera intervjupersoner uttrycker att många inom målgruppen har en begränsad ekonomi och att en del inte har råd att köpa den tekniska utrustning som de skulle behöva. Det är också vanligt att få hjälp av en god man med sin ekonomi. I det här sammanhanget uttrycker en intervjuperson att de mest basala behoven, som mat och kläder, prioriteras före inköp av dator, surfplatta eller smart telefon.

4.2.8 Behov av ytterligare digitalt stöd för personer som inte omfattas av LSS

Flera intervjupersoner lyfter fram att det skulle behövas fler möjligheter för vuxna och äldre inom målgruppen att få digitalt stöd i hemmet, samt fler sammanhang dit de som inte omfattas av LSS kan vända sig för att få stöd att använda digital kommunikation.

Intervjuerna med experter, stödpersoner och anhöriga visar att det finns många personer med förvärvad hjärnskada som inte omfattas av LSS och som inte heller har möjlighet att komma tillbaka till sitt tidigare arbete. Några intervjupersoner upplever att det finns för få verksamheter att vända sig till för de personer som inte omfattas av LSS. Dessa personer, som inte har ett tydligt sammanhang på samma sätt som personer som återgår i arbete eller daglig verksamhet, kan också sakna naturliga vägar att få stöd att använda digital kommunikation.

Det finns ett antal folkhögskolor med längre kurser som är anpassade för personer inom målgruppen, till exempel Alma, Forsa och Fellingsbro folkhögskola.²² Dessa kurser har inte ett särskilt fokus på digital kommunikation, men en intervjuperson som arbetar på en folkhögskola beskriver att de ibland använder digitala verktyg på lektionerna. Utöver det finns även Lär vux, en skolform för personer över 20 år med inlärningssvårigheter som beror på en förvärvad hjärnskada eller en intellektuell funktionsnedsättning. På Lär vux Stockholm finns bland annat en kurs i digital kompetens.²³ I vissa städer finns även förbund med lokala föreningar som målgruppen kan vända sig till, där det kan finnas möjlighet att få stöd att använda digital kommunikation.²⁴

²¹ Socialstyrelsen. 2019. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-3-7.pdf> (Hämtad 2020-01-17).

²² Alma folkhögskola. *Kurs för personer med afasi*. <http://www.alma.fhsk.se/skolan/kurser/kfpma/> (Hämtad 2019-12-17).

Forsa folkhögskola. *Specialkurs för personer med afasi*. <https://www.regiongavleborg.se/folkhogskolor/forsa-folkhogskola/kurser-utbildningar/Afasikurser/Specialkurs-for-personer-med-Afasi/> (Hämtad 2019-12-17).

Fellingsbro folkhögskola. *Friskvårdskurs*. <http://www.fellingsbro.fhsk.se/kurser/friskvaardskurs/> (Hämtad 2019-12-17).

²³ Skolverket. *Rätt till, behörighet för och antagning till sår vux (lär vux)*. <https://www.skolverket.se/regler-och-ansvar/ansvar-i-skolfragor/antagning-till-sarvux> (Hämtad 2019-12-17).

Lär vux Stockholm. *Förvärvad hjärnskada*. <https://larvux.stockholm.se/forvarvad-hjarnskada-0> (Hämtad 2019-12-17).

²⁴ Exempel på förbund är Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft, Afasiförbundet, Stroke-Förbundet och Neuro.

Trots de möjligheter till digitalt stöd som finns i dag uttrycker flera intervjupersoner att det finns behov av fler sådana sammanhang. Till exempel kan man ordna träffar på bibliotek dit både personer med funktionsnedsättning samt äldre, nyanlända och andra skulle kunna komma. Genom att kursen skulle vara öppen för alla menar en intervjuperson att det skulle kännas mindre utpekande för målgruppen, än om den bara riktat sig till personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada.

[Kurser] för alla, men i lättare form så att det inte skulle bli så utpekande. Äldre, nyanlända, olika funktionsvariationer eller om man bara upplever den digitala världen som lite skrämmande och svår att förstå. (Person som arbetar på skola)

Några intervjupersoner lyfter också fram att det skulle vara positivt om det fanns möjlighet för målgruppen att få digitalt stöd i hemmet, till exempel för att kunna få hjälp när teknik strular eller när man behöver installera nya produkter. I dessa situationer är det vanligt att få hjälp av anhöriga, men i de fall som det inte är möjligt finns inte alltid någon annan att vända sig till.

När jag jobbade som hjälpmedelskonsulent hade vi funderingar på att det skulle behövas ett routeravdrag, att man skulle behöva ha möjlighet att få någon som kommer hem och hjälper till att starta om routern och sätta i sladden. Man skulle behöva tillgång till personligt stöd för att få hjälp med vardagstekniken. Det är mycket i den som är för svårt. (Person inom habilitering och vård)

Ett alternativ är att, som i Mölndals stad, göra det möjligt att ansöka om digitalt stöd i hemmet inom ramen för hemtjänsten.²⁵ Stödet innebär att seniorer har möjlighet att beviljas digitalt stöd i 10 timmar under ett år. De kan bland annat få stöd i att använda digital teknik i vardagen eller få lära sig att använda digital kommunikation för att utöka sitt sociala nätverk. Ett liknande stöd skulle även kunna erbjudas för personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada.

²⁵ Mölndals stad. *Digitalt stöd i hemmet*. <https://www.molndal.se/startside/omsorg-och-hjalp/hjalp-i-hemmet/hemtjanst/digitalt-stod-i-hemmet.html> (Hämtad 2020-02-10).

5 Slutsatser

Det här kapitlet sammanfattar de hinder och behov som vi pekat på i den här rapporten. Vi ger också några rekommendationer som vi tror kan bidra till att öka målgruppens digitala delaktighet.

5.1 Behov och hinder per kommunikationssätt

Avsnittet sammanfattar de viktigaste slutsatserna för respektive kommunikationssätt. Avsnittet avslutas med en sammanställning över vad som är viktigt för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen.

5.1.1 Vanligt med röstsamtal – mindre vanligt med videosamtal

Röstsamtal beskrivs som ett vanligt sätt att kommunicera bland personer inom målgruppen som saknar tal- och språksvårigheter. Det krävs relativt få steg för att ringa ett samtal, vilket är positivt för personer med svårigheter kopplade till minne och inläring. För personer med förvärvat hjärnskada kan det även vara enklare att lära sig något de tidigare kunnat, till exempel att ringa. En utmaning med röstsamtal är att det sker snabbt och i realtid, vilket kan göra det svårt att hinna förstå vad som sägs och att formulera ett svar.

Intervjupersonerna upplever att videosamtal används i lägre utsträckning än röstsamtal och att det framför allt används av yngre. Däremot beskrivs videosamtal och videomeddelanden som användbara kommunikationssätt för målgruppen, eftersom de ger utrymme för flera sätt att kommunicera.

5.1.2 Bilder och symboler underlättar – svårare att skicka e-post

Utifrån intervjupersonernas erfarenhet föredrar många inom målgruppen att kommunicera genom meddelanden, som chatt och sms. Det är positivt att det går att kommunicera genom bilder och symboler i meddelanden, att texten ofta är kortfattad och att användaren får tid på sig att formulera sitt svar.

E-post används av en del inom målgruppen, men innebär flera utmaningar. Många har till exempel svårt att minnas sitt lösenord och det är vanligt att bli utestängd från sitt e-postkonto.

Språksvårigheter och hjärntrötthet kan också göra det svårt att läsa de långa texter som är vanliga i e-postmeddelanden.

5.1.3 Risk att råka illa ut på internet och sociala medier

Appar och sociala medier används av en del inom målgruppen, framför allt yngre personer. En svårighet med appar är att de regelbundet uppdateras och att utseende och funktion förändras, vilket ställer krav på nyinläring.

Målgruppen upplevs som extra sårbar när de använder internet och sociala medier, med risk för att råka illa ut. Man kan till exempel ha svårt att förstå de sociala koderna på internet eller ta till sig information på ett okritiskt sätt. Samtidigt uttrycker några intervjupersoner att sociala medier och internet gör det möjligt att vara en del av ett socialt sammanhang, vilket kan bidra till en känsla av delaktighet.

5.1.4 Hur blir digitala tjänster tillgängliga för målgruppen?

Målgruppens förutsättningar att kommunicera digitalt och att vara digitalt aktiv hänger både ihop med vilka möjligheter till stöd som finns och hur de digitala tjänsterna är utformade. Många inom målgruppen kommer även fortsatt att vara i behov av stödpersoner för att kunna använda digital kommunikation, men genom att beakta tillgängligheten i tjänsterna kan det finnas möjlighet för fler inom målgruppen att självständigt kommunicera digitalt. Med utgångspunkt från intervjuerna visar figur 2 exempel på vad som är viktigt för att digitala tjänster ska vara tillgängliga för målgruppen.

Figur 2: Behov vid användning av digital kommunikation.

Behov	Beskrivning
Kortfattad och begriplig text	Text bör vara kortfattad och skriven med ett begripligt språk. Med begripligt språk menas till exempel att meningarna är korta och att välkända ord används. Texten bör även vara konkret, utan bildspråk.
Linjär struktur	Strukturen bör vara uppbyggd på ett linjärt sätt som gör att användaren ställs inför ett val i taget. I ett e-postprogram kan det till exempel innebära att användaren först får välja till vem e-postmeddelandet ska skickas och därefter skriva ett meddelande.
Få steg	För att underlätta för personer inom målgruppen som har svårigheter med minne, inlärning eller koncentration bör det krävas få steg för att exempelvis skicka ett e-postmeddelande eller för att ringa ett samtal.
Förlåtande för misstag	Det bör finnas möjlighet att ångra knapptryck och att enkelt gå tillbaka till föregående steg. Om användaren har fyllt i något på fel sätt bör det vara tydligt var felet uppstått och hur det kan rättas till.
Möjlighet att logga in på olika sätt	Många inom målgruppen har svårt att minnas eller att skriva in lösenord som består av siffror eller bokstäver. För dessa personer behöver det finnas möjlighet att logga in på andra sätt, till exempel med fingeravtryck eller ansiktsigenkänning.
Flexibla kommunikationslösningar	En del inom målgruppen har tal- och språksvårigheter eller svårigheter att läsa och skriva. För att en digital tjänst ska vara tillgänglig för dessa personer behöver det finnas flera sätt att ta till sig informationen. Text kan till exempel kombineras med symboler, bilder eller video. Det behöver också gå att få text uppläst.

Behov	Beskrivning
	På samma sätt behöver det finnas möjlighet att lämna information på olika sätt. Till exempel genom att använda hjälpmedel för tal-till-text eller genom att kommunicera med bilder eller video i stället för text.

5.2 Rekommendationer för att förbättra stödet i olika livsfaser

Avsnittet ger rekommendationer som kan bidra till att öka målgruppens digitala delaktighet.

5.2.1 Stärk lärarnas digitala kompetens ytterligare

Både grund- och gymnasieskolan samt grund- och gymnasiesärskolan har i uppdrag att utveckla elevernas digitala kompetens. Eleverna ska till exempel få lära sig att använda digitala verktyg för kunskapssökande, informationsbearbetning, kommunikation och lärande.²⁶ Våra intervjupersoner upplever överlag att det finns goda förutsättningar och ett bra stöd för målgruppen att lära sig att använda digital teknik i skolan. Hur och i vilken utsträckning som digitala verktyg används kan däremot skilja sig mycket åt mellan olika skolor. I en rapport lyfter Specialpedagogiska skolmyndigheten fram att det finns behov av att utbilda och höja kompetensen generellt bland lärare i sarskolan så att de kan vara ett bättre stöd för elever att utvecklas digitalt.²⁷

Barn och unga får inte nödvändigtvis träna på att exempelvis sms:a, chatta, skicka e-post eller använda videosamtal i skolan, men genom att de övar upp sin digitala kompetens skapas förutsättningar för att de också ska kunna kommunicera digitalt utanför skolan.

Rekommendation: Säkerställ att lärare och annan personal i skolan får utbildning för att kunna stötta målgruppen att utvecklas digitalt.

²⁶ Skolverket. *Läroplan för gymnasieskolan*. <https://www.skolverket.se/undervisning/gymnasieskolan/laroplan-program-och-amnen-i-gymnasieskolan/laroplan-gy11-for-gymnasieskolan> (Hämtad 2019-12-19).

Skolverket. *Läroplan för grundskolan samt för förskoleklassen och fritidshemmet*. <https://www.skolverket.se/undervisning/grundskolan/laroplan-och-kursplaner-for-grundskolan/laroplan-lgr11-for-grundskolan-samt-for-forskoleklassen-och-fritidshemmet> (Hämtad 2019-12-19).

²⁷ Specialpedagogiska skolmyndigheten. *Digitala läromedel i grundskolan*. <https://www.spsm.se/globalassets/produktionsstodswebben/digitala-laromedel-i-grundsarskolan.pdf> (Hämtad 2019-12-17).

5.2.2 Träna målgruppen att använda internet och sociala medier på ett säkert sätt

Ett hinder som lyfts fram under intervjuerna är att en del inom målgruppen kan ha svårt att förstå de sociala koderna när de använder internet och sociala medier. Intervjupersonerna upplever att målgruppen löper en förhöjd risk att råka illa ut när de använder internet, till exempel genom att ta till sig information på ett okritiskt sätt eller själv uttrycka sig opassande i kommunikationen med andra.

Rekommendation: Skapa sammanhang där målgruppen får träna på hur man använder internet och sociala medier på ett säkert sätt, till exempel hur man undviker att hamna i utsatta situationer och vad som är viktigt att tänka på i kommunikationen med andra. Ett alternativ skulle kunna vara att detta ingick i skolans arbete. Även folkhögskolor med kurser anpassade för målgruppen skulle kunna diskutera dessa frågor med kursdeltagarna.

5.2.3 Inkludera behovet av digitalt stöd i överlämningen mellan verksamheter

Övergångar mellan olika livsfaser och mellan olika verksamheter lyfts fram som kritiska faser när målgruppen löper en ökad risk att hamna i ett digitalt utanförskap. Övergången till vuxenlivet beskrivs som en kritisk period för personer med medfödd eller förvärvad hjärnskada. För personer med förvärvad hjärnskada beskrivs också tiden efter den första rehabiliteringen som en kritisk fas.

Gemensamt för dessa övergångar är dels att möjligheterna till digitalt stöd skiljer sig åt mellan olika verksamheter, exempelvis mellan skola och LSS-verksamhet, dels att det i vissa fall saknas tydliga överlämningar.

Rekommendation: Säkerställ att det sker överlämningar mellan olika verksamheter, exempelvis mellan skola och LSS-verksamhet samt mellan den inledande rehabiliteringen och fortsatta insatser. Undersök samtidigt målgruppens behov av stöd för att kunna vara digitalt aktiv, och gör det till en del av överlämningen.

5.2.4 Ge LSS-verksamheter ett tydligare uppdrag och mer resurser

En del personer inom målgruppen har rätt till stöd genom LSS, till exempel i form av personlig assistans, daglig verksamhet, ledsagarservice och bostad med särskild service. De här verksamheterna har ofta inte ett särskilt uppdrag att stötta målgruppen att använda digital kommunikation, och utifrån intervjupersonernas erfarenhet kan brist på tid och kompetens hos personalen begränsa deras möjlighet att vara ett stöd för målgruppen i de här situationerna.

Rekommendation: Skapa bättre förutsättningar för personal inom LSS-verksamhet att stötta målgruppen att vara digitalt aktiv. Några exempel:

- Erbjud utbildning för stödpersoner och vårdpersonal, både för att stärka deras digitala kompetens och för att de ska få verktyg för att bättre kunna stötta målgruppen att vara digitalt aktiv och att använda internet på ett säkert sätt.
- Inför tekniska stödfunktioner som personal kan vända sig till för att få hjälp när deras egen kompetens inte räcker till, exempelvis vid installation eller anpassning av teknisk utrustning.

Rekommendationen bygger på att det finns ett övergripande arbete för att främja digital delaktighet, som skapar förutsättningar för enskilda verksamheter och personal att stötta användningen av digital kommunikation. I exemplet från Rättviks kommun finns riktlinjer på kommunal nivå för hur man ska arbeta för att alla ska få möjlighet att vara digitala medborgare. Även förslaget till samordningstjänst för internetombud bygger på att det finns ett övergripande stöd för personer inom de enskilda verksamheterna som åtar sig att stötta den digitala delaktigheten bland brukarna.

5.2.5 Erbjud digitalt stöd till personer som inte omfattas av LSS

Inom målgruppen finns också många personer som inte omfattas av LSS, och några intervjupersoner lyfter fram att det skulle behöva finnas fler sammanhang där de kan få digitalt stöd. Det finns även behov av att kunna få digitalt stöd i hemmet, exempelvis när teknik strular eller när man behöver installera nya produkter.

I dag kan målgruppen bland annat få stöd att lära sig använda digital kommunikation via kurser på Lärvox och folkhögskolor samt genom föreningar och förbund, men flera intervjupersoner uttrycker att det finns behov av fler sådana sammanhang.

Rekommendation: Skapa fler sammanhang dit vuxna och äldre inom målgruppen som inte omfattas av LSS kan vända sig för att få digitalt stöd, till exempel ytterligare folkhögskolekurser anpassade för målgruppen eller kurser på bibliotek. Erbjud även möjlighet att ansöka om digitalt stöd i hemmet, till exempel inom ramen för hemtjänsten.

5.2.6 Erbjud digital utrustning och internet på LSS-boenden

Möjligheten att vara digitalt aktiv bygger på att man har tillgång till digital teknik, som smart telefon, dator eller surfplatta, samt tillgång till internetuppkoppling. Utifrån intervjupersonernas erfarenhet har många inom målgruppen en begränsad ekonomi som kan göra det svårt att köpa den utrustning som man skulle behöva.

Även bristande tillgång till internetuppkoppling är ett hinder. Enligt en undersökning från Socialstyrelsen uppger cirka 60 procent av kommunerna att de kan erbjuda internetanslutning för personer som bor i boenden enligt LSS eller SoL.²⁸ I del boenden kan målgruppen använda internet på de gemensamma ytorna, men för att få tillgång till internet i den egna lägenheten krävs i de flesta fall att man tecknar ett eget internetabonnemang.

Rekommendation: Tillhandahåll om möjligt digital utrustning, som dator eller surfplatta, som de boende på LSS-boenden kan använda samt möjlighet att använda boendets internetuppkoppling på gemensamma ytor. Säkerställ också att internet finns indraget i de enskilda lägenheterna, så att de boende har möjlighet att teckna egna internetabonnemang.

²⁸ Socialstyrelsen. 2019. *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning*.
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-3-7.pdf>
(Hämtad 2020-01-17).