

Bryt isoleringen – så kan vi minska det digitala utanförskapet för äldre

Regeringsuppdrag att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre med anledning av utbrottet av covid-19

Rapportnummer

PTS-ER-2021:18

Diarienummer

20-5219

ISSN

1650-9862

Författare

Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Förord

Post- och telestyrelsen (PTS) fick i slutet av april 2020 i uppdrag att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19.

Det här har varit ett viktigt uppdrag som engagerat många, både inom organisationen och utanför. Flertalet aktörer har hört av sig på eget initiativ och erbjudit att bistå. Vi har tolkat och tagit oss an uppdraget som en chans att genomföra insatser som gör skillnad, både under pågående pandemin och även efter.

Att minska det digitala utanförskapet är en fråga som PTS och många andra organisationer arbetar med sedan tidigare. Det här regeringsuppdraget som föranleddes av coronapandemins extra negativa effekter för utsatta grupper har inneburit att vi har satsat ännu mer på stödinsatser och samarbeten. De lärdomar, insikter, lösningar och förslag som vi samlat in under uppdragets gång tar vi nu med oss i vårt fortsatta arbete. De finns även sammanfattade i den här slutrapporten och vi välkomnar och vill uppmana till fler initiativ och mer samverkan.

PTS vill rikta ett stort tack till samtliga aktörer som bidragit i arbetet.

I föreliggande rapport följer PTS slutrapportering av arbetet med regeringsuppdraget.

Dan Sjöblom
Generaldirektör Post- och telestyrelsen

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	6
Summary	7
Uppdrag och bakgrund	8
Coronapandemins konsekvenser	8
Uppdragets målgrupp	9
Avgränsning.....	10
Genomförande	11
Stöd och vägledning	12
<i>Vägledningar till äldre</i>	12
<i>Stödmaterial för vård- och omsorgspersonal</i>	12
<i>Digitalhjälpen</i>	13
Dialog	13
<i>Inledande webbseminarium</i>	13
Referensgrupp.....	14
Nätverk	15
Kommunikation	15
<i>Medverkan i andras sammanhang</i>	15
<i>Direktsända temaseminarier</i>	16
<i>Annonskampanj i digitala kanaler</i>	16
<i>Informationsspridning i icke-digitala kanaler</i>	17
Slutsatser	19
Äldres behov inom digital delaktighet.....	20
De som stöttar äldres behov inom digital delaktighet	21

PTS fortsatta arbete	23
Rekommendationer till regeringen	24
Långsiktigt och samordnat arbete för allas digitala delaktighet.....	24
Ett bättre utformat ekonomiskt stöd	25
En digital identifiering för alla	25
En jämlik digital baskompetens inom äldreomsorgen över hela landet.....	26
Fortsätt stärka bibliotekens arbete inom digital delaktighet.....	26
Källförteckning	27
Bilagor	28

Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har från slutet av april 2020 till mars 2021 haft i uppdrag att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19.

PTS har genomfört uppdraget bland annat genom att ta fram webbplatsen Digitalhjälp och vägledning om videokommunikationstjänster, fjärrstyrningstjänster och om hur man handlar mat och medicin på internet. Särskilt stödmaterial till vård- och omsorgspersonal har också tagits fram för att underlätta för dem att guida andra i hur digitala tjänster används.

Med syfte att motivera till och sprida grundläggande information om hur man kommer igång med digitala tjänster och verktyg har PTS genomfört flera informationskampanjer inom uppdraget. Kampanjerna har riktats till äldre som är nära eller i ett digitalt utanförskap samt anhöriga som har möjlighet att stötta dem. Vidare har myndigheten samverkat med relevanta aktörer i frågor om äldre och digital delaktighet, som till exempel pensionärsorganisationer, Sveriges kommuner och regioner (SKR) och andra myndigheter.

De slutsatser som PTS kan dra från detta uppdrag är att det finns ett fortsatt behov av att utveckla stödtjänster som Digitalhjälp och att utveckla kontaktvägar till de äldre som är i ett digitalt utanförskap. Både de äldre själva och de verksamheter som stöttar dem är i ett behov av rätt utrustning, kompetens och informationsmaterial. Det har framkommit tydliga önskemål och behov av en ökad samordning av området digital delaktighet då ingen myndighet idag har ett samlat ansvar för de många aktörer som är engagerade i frågorna.

Summary

From the end of april 2020 to March 2021, the Swedish Post and Telecom Agency (PTS) has been tasked with implementing initiatives aimed at contributing to the availability and use of IT and electronic communication services for the elderly in elderly care and those who are in isolation due to the outbreak of covid -19.

PTS has carried out the assignment by developing services such as the website Digitalhjälpen and guidelines on video communication services, remote control services and on how to shop for food and medicine on the internet. Instructions for health and care staff has also been developed to make it easier for them to guide others in how digital services are used.

With the aim of motivating and providing basic information on how to get started with digital services and tools, PTS has carried out several information campaigns within the assignment. The campaigns are aimed at the elderly who are nearly or in a digital exclusion, as well as relatives who help them. Furthermore, the agency has collaborated with relevant actors in matters of the elderly and digital inclusion, such as pensioners' organizations, Sweden's municipalities and regions (SKR) and other agencies.

The conclusions that PTS can draw from this assignment are that there is a continued need to develop support services such as Digitalhjälpen and to develop contact routes for the elderly who are in digital exclusion. Both the elderly themselves and the organizations that service them are in need of the right equipment, skills and materials. There has been expressed a need for increased coordination of the area of digital inclusion as no agency today has an overall responsibility for the many organizations who are involved in the issues.

Uppdrag och bakgrund

PTS arbetar för att alla i Sverige ska ha tillgång till bra telefoni, bredband och post. Alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter, oavsett förmågor och förutsättningar och kunna använda elektroniska/digitala kommunikationstjänster på lika villkor.

I april 2020 fick PTS ett särskilt regeringsuppdrag:

Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19. Genom underlättande insatser för berörda aktörer så som kommuner, ska PTS bidra till äldres förmåga att använda digitala tjänster, öka tillgängligheten samt bidra till att främja den digitala delaktigheten för målgruppen.¹

Uppdraget fick arbetsnamnet Bryt isoleringen. Denna rapport utgör uppdragets slutredovisning.

Coronapandemins konsekvenser

Under 2020 drabbades Sverige av covid-19-viruset, vilket innebar att restriktioner infördes för att minska smittspridningen. Följden blev minskad rörlighet för i princip hela befolkningen. En konsekvens av detta är att digitaliseringen tog ett skutt framåt, då man fick lösa många vardagliga och professionella situationer genom digitala verktyg och tjänster – exempel på detta är videomöten och e-handel.

Särskilt drabbades den äldre befolkningen av restriktionerna. Personer över 70 år tillhör riskgruppen för coronaviruset och rekommenderades därför att isolera sig i större utsträckning än övriga befolkningen. Detta leder förstås till social isolering och svårigheter att sköta dagliga ärenden. Äldreboenden har periodvis varit stängda för besökare, vilket påverkar de boende som inte får träffa sina anhöriga. Även äldre som bor hemma ska undvika sociala kontakter.

¹ Regeringen (2020), *Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19*. Dnr: I2020/01296/D

Bland äldre finns det en överrepresentation av personer som har ingen eller låg vana att använda sig av digitala verktyg och tjänster – de befinner sig i vad som kan beskrivas som ett digitalt utanförskap. För äldre som nu är i riskgrupp får det digitala utanförskapet ännu större konsekvenser då de saknar verktygen att lösa vardagliga behov på samma sätt som andra.

Från juni 2020 arbetade PTS med ett annat covid-19-relaterat regeringsuppdrag - att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19. Det arbetet slutredovisades i januari 2021 genom rapporten *Digital omställning till följd av covid-19*. En viktig slutsats som drogs var att vi nu - om inte förr - nått en punkt där tillgång till och förmågan att använda digitala verktyg är nödvändigt för delaktighet i samhället, en insikt som är av stor vikt för det fortsatta arbetet med digital delaktighet för äldre och andra grupper.²

Uppdragets målgrupp

PTS har valt att definiera äldre på samma sätt som Folkhälsomyndigheten gör när de pratar om riskgruppen äldre – det vill säga personer över 70 år. År 2019 var antalet personer i Sverige som var 70 år och äldre cirka 1,5 miljoner. I uppdraget nämns också personer som får hjälp av den kommunala omsorgen. Men den stora majoriteten av svenskar över 70 får inte några personliga insatser från kommunen.³

PTS drog slutsatsen att uppdraget behövde genomföras så att även äldre som har stöd av andra personer än omsorgspersonal kan få stöd av dessa i användning av digital teknik. Målgruppen för insatserna inkluderar därmed även andra som kan stötta äldre i dessa frågor, som exempelvis aktörer från civilsamhället och anhöriga. Vidare såg myndigheten att man behövde nå ut till dem som arbetar med digital delaktighet på lokal nivå – som studieförbund och kommunala aktörer som bibliotek och DigidelCenter.

² PTS (2021) *Digital omställning till följd av covid-19*. PTS-ER-2021:1

³ Den första januari 2020 var det 191 910 personer som var 70 år och äldre som hade haft insatser i hemmet som innebär service och personlig omvårdnad (det vill säga andra insatser än enbart trygghetslarm). Vid samma datum var det 79 410 personer över 70 år som bodde på särskilt boende. Socialstyrelsen (2020) *Statistik om smittade och avlidna med covid-19 bland äldre efter boendeform*. Dnr. 6.7-15552/2020

Följaktligen kom uppdragets målgrupper att se ut så här:

- Äldre (70+)
- De som stöttar äldre
 - Personal inom äldreomsorgens hemtjänst och boenden
 - Anhöriga till äldre
 - Civilsamhället som pensionärsorganisationer, Seniornet, Studieförbunden
 - Kommunala verksamheter inom området digital delaktighet med äldre som målgrupp som exempelvis bibliotek och DigidelCenter

Avgränsning

PTS konstaterade att myndigheten saknar mandat att styra kommunerna eller de andra aktörerna som stöttar äldre. De insatser som gjordes inom uppdraget skulle därför vara främjande och visa på vilka möjligheter som finns och inte belastande för exempelvis kommunala verksamheter.

Vad gällde innehållet i uppdraget står det så här: ”För de äldre, som nu utgör en riskgrupp, är tillgång till användbar och tillgänglig digital teknik samt förmåga att använda densamma av stor vikt. Detta för att möjliggöra nödvändig kontakt med anhöriga, att komma i kontakt med och få information från det offentliga samt ta del av andra viktiga tjänster och service, även under rådande situation.”⁴

Förutom videokommunikationslösningar, som framstår som fokus för uppdragets insatser i det nämnda citatet, drog PTS slutsatsen att det finns andra viktiga tjänster och service i samband med isolering. Man behöver kunna handla mat och medicin. Och med anledning av isolering och råd om att inte träffa andra har målgruppen även behov av att få digital hjälp på distans för att komma igång vilket gjorde fjärrstyrningstjänster till ett relevant område för uppdraget.

⁴ Regeringen (2020), *Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19*. Dnr: I2020/01296/D

Genomförande

De insatser som listas nedan är en sammanfattning över vad som genomförts inom uppdraget. Längre fram i detta avsnitt beskrivs insatserna mer utförligt.

- **Stöd och vägledning**
 - Producerat vägledning för videokommunikationstjänster, fjärrstyrningstjänster och att handla mat och läkemedel på internet för äldre.
 - Tagit fram stödmaterial och vägledning för vård- och omsorgspersonal och andra som stöttar äldre att komma igång med digitala tjänster.
 - Producerat och lanserat webbplatsen Digitalhjälp som utöver nämnda vägledning samlar tips och information om stöd och insatser som pågår runt om i landet samt guider i olika format.
- **Dialog**
 - Arrangerat ett webbseminarium i syfte att förankra de analyser och avgränsningar som gjordes inledningsvis.
 - Följts av en referensgrupp med representation från SKR, Myndigheten för digital förvaltning, Myndigheten för delaktighet, SPF-Seniorerna och PRO.
 - Bildat ett nätverk för aktörer som vill bidra och samverka med varandra kring äldres digitala delaktighet.
- **Kommunikation**
 - Spridit sitt budskap genom medverkan i olika sammanhang som texter i nyhetsbrev, intervjuer i radio och medverkan på konferenser och seminarium.
 - Visat tre direktsända temaseminarier där olika gäster delar med sig av erfarenheter och kunskap. Träffarna har haft tema Behoven, Besluten och Byggandet.
 - Producerat och lanserat en annonskampanj genom digitala medier riktat mot äldre med viss digital vana och anhöriga till äldre.
 - Producerat och lanserat en informationskampanj i trycka medier som lokalpress och veckopress riktat till äldre som är digitala nybörjare, samt en film för tv-programmet Anslagstavlan.

I kampanjen ingår även en folder och affisch med information till dem som befinner sig i ett totalt digitalt utanförskap, för distribution exempelvis genom äldreomsorgen, bibliotek och studieförbund.

Stöd och vägledning

För att bryta äldres isolering så har uppdraget tagit fram eget material som ger konkreta råd och vägledning till äldre och de som stöttar äldre. Uppdraget har även samlat och presenterat initiativ från andra aktörer.

Vägledningar till äldre

Uppdraget har tagit fram vägledningar till att använda videokommunikationstjänster, fjärrstyrningstjänster och till att handla mat och medicin på internet. Dessa vägledningar är avsedda att användas av äldre själva.

Arbetet med vägledningen för videokommunikation samt fjärrstyrningstjänster inleddes med en kartläggning och utvärdering av befintliga tjänster samt användarundersökningar.⁵

Vad gäller att handla mat och medicin på nätet så genomförde PTS med hjälp av konsulter en studie bestående av en marknadsanalys samt intervjuer och användartester.⁶

Vägledningarna finns sedan december 2020 att ladda ned på pts.se/digitalhjalpen men även på www.digitalvardochomsorg.se, samt sprids fristående.

Stödmaterial för vård- och omsorgspersonal

Vägledningar för videokommunikationstjänster och fjärrstyrningstjänster finns även i utökade versioner riktade till omsorgspersonal och andra som stöttar äldre vad gäller digitala tjänster och verktyg.

Stödmaterial riktat till dem som hjälper äldre finns sedan december 2020 att ladda ned på pts.se/digitalhjalpen men även på www.digitalvardochomsorg.se, samt sprids fristående.

⁵ Se bilaga - PTS (2020), *Utvärdering av video- och fjärrstyrningstjänster för att bryta äldres isolering*

⁶ Se bilaga - PTS (2020) *Undersökning om att handla mat och läkemedel på nätet*

Digitalhjälp

Digitalhjälp är en större satsning som omfattar material och informationsinsatser som tagits fram inom uppdraget, men är också namnet på en webbplats under pts.se som samlar den information och det stöd som tagits fram inom uppdraget. När den här texten framöver refererar till Digitalhjälp är det webbplatsen som avses. Webbplatsen togs fram med hjälp av användarundersökningar med deltagare från uppdragets målgrupper för att säkerställa tillgänglighet, struktur och att uppdraget tog tillvara på målgruppernas önskemål och behov av innehåll.

På Digitalhjälp finns de vägledningar uppdraget tagit fram i pdf-format men även tips på digitala tjänster, råd om hur man utvecklar sin digitala kompetens och tillgång till de vägledningar och det stödmaterial som PTS har tagit fram i form av steg-för-steg-guider och instruktionsfilmer.

Digitalhjälp lanserades i december 2020 och finns på pts.se/digitalhjalpen.

Fram till och med 16 mars 2021 har webbplatsen Digitalhjälp haft 63 125 antal sidvisningar och 33 % av besökarna återkommer till sidan. Vägledningarna i pdf-format har laddats ner totalt 2758 gånger, varav 2602 gånger är från Digitalhjälpens webbplats och 156 gånger från webbplatsen www.digitalvardochomsorg.se.

Dialog

Äldres digitala delaktighet är en fråga som engagerar många från olika delar av samhället. Uppdraget har utfört ett antal insatser för främja en dialog med relevanta aktörer.

Inledande webbseminarium

Inledningsvis var intresset stort för det uppdrag PTS hade fått av regeringen, något som manifesterade sig inte minst genom e-post och telefonsamtal från intresserade aktörer. PTS såg engagemanget som visades som en möjlighet och bjöd in dessa intressenter till ett webbseminarium för att informera om uppdraget. Utöver de intressenter som självmant hört av sig bjöd myndigheten in andra aktörer som vi ansåg vara relevanta. Några exempel på aktörer som bjöds in var:

- Digidel-nätverket
- Pensionärsorganisationer
- Sveriges kommuner och regioner (SKR)
- Funktionshinderorganisationer
- IT & Telekomföretagen
- Myndigheter med angränsande uppdrag

Syftet med webbseminariet var att informera om uppdraget, dess omfattning och avgränsningar och få återkoppling om det saknades viktiga delar i PTS plan för genomförandet.⁷

Webbseminariet genomfördes 10 juni 2020.

Referensgrupp

I uppdraget står utpekat att ”PTS under uppdraget ska inhämta synpunkter och råd från Sveriges kommuner och regioner (SKR), Myndigheten för delaktighet (MFD) och Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), samt i de fall där det bedöms lämpligt föra dialog med andra berörda och relevanta aktörer.”⁸ PTS valde att formera en referensgrupp kring nämnda organisationer, samt pensionärsorganisationerna PRO och SPF seniorerna.

PTS ville nyttja kompetensen inom respektive organisation på bästa möjliga sätt. Referensgruppen fick utifrån sitt expertområde titta på olika relevanta initiativ för digital delaktighet och tillsammans med PTS avgöra vilket material som bäst lämpade sig för målgrupperna.

Gruppen har haft avstämningsmöte en gång i månaden oktober 2020 till mars 2021, sammanlagt sex gånger.

Referensgruppen som har varit mycket engagerad och aktiv har även haft en rådgivande funktion vad gäller samtliga insatser som gjorts inom uppdraget sen gruppens första möte. Bryt isoleringen har även fått hjälp att sprida material genom referensgruppens kanaler så som exempelvis pensionärsorganisationernas medlemsutskick och SKR:s nyhetsbrev.

⁷ Resultatet finns att ta del av i bilagan *Webbseminarium bryt aldres isolering 10 juni 2020*

⁸ Regeringen (2020), *Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19*. Dnr: I2020/01296/D

Nätverk

Med start i det inledande webbseminarium som genomfördes i juni startade PTS under sommaren 2020 ett nätverk. Syfte med att skapa ett nätverk var att ge PTS en bred grund att hämta kunskap ifrån samt förmedla kunskap till och att ge aktörerna som var med i nätverket en möjlighet att kontakta varandra om de hade gemensamma intressen.

På detta sätt kunde uppdraget uppmärksamma viktiga aktiviteter. Nätverket kunde också knyta ihop kontakter för samarbete, vidareutveckling av varandras idéer, sprida kunskap och minska risken i att flera olika initiativ jobbar med samma sak.

Mellan november 2020 och mars 2021 anordnades tre digitala nätverksträffar som inleddes med direktsända temaseminarier. Vid dessa träffar fick nätverksmedlemmarna träffa varandra i smågrupper för mingel och diskussion.

Nätverket hade vid uppdragets slutförande över 60 medlemmar och nätverksträffarna hade i genomsnitt 27 deltagare per tillfälle. I nätverket fanns representanter från andra myndigheter, företag, pensionärsorganisationer, funktionshindervisorganisationer, kommunala verksamheter, studieförbund, civilsamhället, bibliotek och DigidelCenter.

Kommunikation

Att nå ut med information och engagera målgrupper har varit en central del av uppdraget och därför har kommunikationsinsatser spelat en viktig roll. En större mängd kommunikationsaktiviteter har genomförts under uppdragets gång, utifrån tre huvudsyften:

- sprida information och material till målgruppen äldre digitala nybörjare
- skapa engagemang för frågan om digital delaktighet för äldre
- motivera äldre till att vilja och våga prova digitala tjänster

Förutom flertalet pressmeddelanden, webbnyheter, inlägg i PTS sociala mediekanaler och blogg så har även information spridits via medverkan och informationsspridning i andras kanaler och arrangemang.

Utöver detta gjordes tre specifika och större kommunikationsinsatser; en serie om tre direktsända temaseminarier, en digital annonskampanj samt informationsspridning i icke-digitala kanaler.

Medverkan i andras sammanhang

Uppdraget har utfört ett antal presentationer, deltagit i intervjuer och på andra sätt kommunicerat uppdragets budskap i olika sammanhang och medier.

- 12 oktober 2020 presentation för Teletals användarråd.
- 17 november 2020 presentation på E-kommunicera, konferens av Centrum för e-kommunikation.
- 8 december 2020 presentation på informationsträff för de organisationer som använder PTS upphandlade tjänster bildtelefoni och texttelefoni.
- 10 december 2020 medverkan i Myndigheten för stöd till trossamfunds seminarium om digital delaktighet.
- 27 januari 2021 intervju i Plånboken, P1.
- 10 februari 2021 medverkan i Öppen samordning för psykisk hälsa i kristid, tema Digitalt utanförskap, SKR.
- 1 mars 2021 medverkan i Nedkopplad i P1, Sveriges Radio P1.

Vidare har Information om uppdraget, Digitalhjälpens och vägledningarna bland annat spridits via:

- Webbplatsen digitalvardochomsorg.se
- SKR:s nyhetsbrev
- Webbplats och nyhetsbrev för PRO
- Webbplats och nyhetsbrev för SPF Seniorerna

Direktsända temaseminarier

Från november 2020 till mars 2021 anordnades inom uppdraget tre direktsända temaseminarier som riktade sig till samtliga aktörer inom området digital delaktighet. Temaseminarierna fungerade som en öppen livesänd träff med gäster som delar med sig av kunskap och erfarenheter. Sändningen var öppen för vem som helst att följa, som direktsändning eller i efterhand. Träffarna hade olika teman som fokuserar på att belysa olika aspekter av uppdragets innehåll; Behoven, Besluten och Byggandet.

På temaseminarierna medverkade representanter från den privata sektorn, kommunala verksamheter, pensionärsorganisationer, studieförbund, regeringen, äldre i olika grad av digitalt utanförskap och SKR.

De öppna webbsändningarna har hittills visats 1088 gånger.

Annonskampanj i digitala kanaler

Syftet med kampanjen var att informera om och få målgrupperna anhöriga till äldre och äldre som har viss digital kompetens att besöka Digitalhjälpens. Materialet var tre olika filmer som producerats inom uppdraget, samt en längre film för Youtube.

Kampanjen pågick mellan 8 december 2020 och 17 januari 2021 och gick i kanalerna Facebook, Instagram, Youtube samt genom så kallade PlayAd-annonser som visas på en rad olika webbplatser för till exempel Dagens Nyheter, Göteborgs-Posten, Dagens Industri, Expressen, Allt för föräldrar, Veckans affärer, Vi i villa, Teknikens värld, Amelia, Topphälsa.

Kampanjen hade totalt 5 miljoner exponeringar mot närmare 1,2 miljoner personer. Kampanjen har resulterat i 44 676 besök på Digitalhjälp.

Informations-spridning i icke-digitala kanaler

För att nå ut till de äldre i målgruppen som inte alls eller i begränsad utsträckning använder internet och digitala tjänster gjordes en särskild informationskampanj med ett antal kommunikationsinsatser för icke-digitala kanaler. Kampanjen paketerades som ”Digitalhjälp – en informationsinsats från Post- och telestyrelsen”.

Syftet med denna kampanj var dels att motivera de äldre digitala nybörjarna att ta ett första steg samt peka dem i en riktning där de kan börja. Det var en utmaning att hitta huvudbudskapet om vart målgruppen skulle vända sig, eftersom det inte fanns en samordnad instans att hänvisa till. Webbplatser fungerar inte att hänvisa till och stödet för äldre ser väldigt olika ut i olika delar av landet. Den inriktning som valdes var därför att uppmana målgruppen att undersöka vilket stöd som finns lokalt där de bor, till exempel hos kommunen, biblioteken, studieförbund eller hos olika föreningar.

De kommunikationsinsatser som gjordes var:

- **Kort inslag i SVTs program Anslagstavlan**
SVTs program visas i luckor mellan andra program och består av myndighetsinformation. Målgruppen äldre tittar i hög utsträckning på Anslagstavlan. Digitalhjälpens inslag visas våren 2021.
- **Annonser i pappersupplagor av tidningar och magasin**
Hel- eller halvsidesannonser under våren 2021 i publikationer som läses av målgruppen, till exempel pensionärsorganisationernas tidningar, Hemmets veckotidning, Året runt, tidningen Land, Världens Historia, Antik & Auktion, med flera.
- **Informationsbroschyr och affisch för spridning via olika samarbeten**
En broschyr i pappersformat har tagits fram och finns från och med april 2021 att sprida via kommuner, bibliotek, studieförbund och andra instanser. Dialogen för dessa samarbeten är inledd och fortsätter inom PTS löpande verksamhet. Broschyren är framtagen och utformad för att fungera både under coronapandemin och efteråt samt att den vänder sig till alla digitala nybörjare, inte bara de äldre.
Färdig broschyr i pdf-format är bifogad till denna rapport som bilaga.

- **Mediesatsning för att uppmärksamma testprojektet ”Digitalhjälpens utmaning – digital hjälp på fem veckor”**

För att nå ut i mediekanaler som målgruppen använder gjordes en satsning att kontakta ett antal redaktioner inom tv, radio, dagspress, kvällspress och lokalpress. Syftet var att försöka få ut information som inspirerar andra äldre att lära sig digitala tjänster och därför valdes ett testprojekt ut som huvudinformation till medieredaktionerna.

Testprojektet bestod av en utmaning som pågick under fem veckor där PTS matchade ihop äldre digitala nybörjare med digitalt erfarna som samarbetade för att lära den äldre använda två digitala tjänster. Till sin hjälp hade de vägledningarna som PTS tagit fram för Digitalhjälpens men i övrigt lade de själva upp samarbetet helt fritt. 12 personer över hela Sverige matchades till sex par. Efter utmaningen avslutades följde PTS upp med alla medverkande och samlar in deras erfarenheter för att fortsätta utveckla Digitalhjälpens och övriga insatser för att stötta digitala nybörjare.

Vid inlämning av denna slutrapport har en tv-redaktion, en radio-redaktion och två tidningsredaktioner gått vidare med att göra ett inslag om testprojektet med digitalutmaningen.

Slutsatser

Rätten att bli inkluderad och möjligheten till självständighet är grundläggande i Sverige och det offentligas ansvar för delaktighet är inskrivet i regeringsformen. I regeringens digitaliseringsstrategi sägs att “alla människor, kvinnor och män, flickor och pojkar, oavsett social bakgrund, funktionsförmåga och ålder, ska ha förmåga och möjlighet att bidra till och delta i det digitala samhället”.

Betydelsen av digital delaktighet har länge lyfts av flera aktörer. Under pandemin har behovet varit än tydligare och ställts på sin spets. I PTS rapport *Digital omställning till följd av covid-19* görs bedömningen att vi nu nått en punkt där tillgång till och förmågan att använda digitala verktyg är nödvändigt för delaktighet i samhället. Att alla är delaktiga behövs självklart för individernas egen skull men även för att Sverige ska kunna leva upp till grundvärderingarna om inkludering och ta tillvara på digitaliseringens möjligheter.

Syftet med uppdraget Bryt isoleringen var inte att kartlägga eller utreda, men uppdraget har inte genomförts utan att vissa lärdomar har dragits om uppdragets målgrupper och digital delaktighet. För transparensen skull kommer här en redovisning av upphoven till dessa:

- PTS löpande arbete inom området digitalisering och digital delaktighet, samt rapporten *Digital omställning till följd av covid-19*
- Användarundersökningarna som genomfördes i arbetet med att ta fram Digitalhjälp och de vägledningar som finns tillgängliga på Digitalhjälp
- Information som givits uppdraget från den referensgrupp som var kopplad till Bryt isoleringen
- Information som givits uppdraget från det nätverk som var kopplat till Bryt isoleringen
- Information som givits uppdraget från deltagarna i det inledande webbseminarium som uppdraget genomförde
- Uppdragets egen omvärldsbevakning och information från aktörer som står utanför referensgruppen och nätverket men ändå agerar inom fältet digital delaktighet
- Utvärdering av det som efterfrågats av besökare på Digitalhjälp
- Kontakter med representanter från målgrupperna över telefon eller genom uppdragets funktionsbrevlådor

Äldres behov inom digital delaktighet

Genom uppdraget har det framkommit att det finns ett behov hos äldre att:

- **Kunna få tillgång till utrustning och bredband**
Ett stort problem är att många äldre inte har råd med eller inte prioriterar att betala för Internet och hårdvara då kostnaderna är för höga i relation till det man anser att man kan få ut av det. Genomsnittlig total pension före skatt är 17 600 kronor per månad och för kvinnor 14 500 kronor per månad.⁹
- **Motivation**
Från olika håll har det framförts att många i ett digitalt utanförskap inte är motiverade att lära sig det digitala. Fördelarna måste bli tydligare, och man måste exempelvis förstå varför det är värt att lägga pengar på utrustning och digitala tjänster.
- **Kunna utveckla sin digitala kompetens på distans/coronasäkert**
Gärna genom gratis eller billig handledning för att säkerställa låga trösklar för dem som behöver hjälp.
- **Ha tillgång till tjänster och verktyg med universell design**
Många äldre har dålig syn eller hörsel eller andra funktionsnedsättningar och behöver tjänster och verktyg som är anpassade till personer med varierande funktionalitet. EU:s tillgänglighetsdirektiv kan bidra till att lösa detta behov, men det kommer troligen behövas ökat fokus i insatserna mot diverse produkt- och tjänsteleverantörer både innan och efter att direktivets krav börjar gälla.¹⁰
- **Få en kontaktväg till hjälp**
En stor utmaning som identifierats inom uppdraget är att nå de äldre som inte finns på digitala kanaler. Även med andra kanaler finns svårigheter. De som bor i glesbygd har dålig tillgång till institutioner som exempelvis bibliotek eller studieförbund det vill säga institutioner som skulle kunna bidra till personens digitala kompetensutveckling. Detta skulle kunna avhjälpas med ett samordnat stöd som en hjälptelefon, eller möjlighet att få material tillsänt via postutskick.

⁹ Pensionsmyndigheten. <https://www.pensionsmyndigheten.se/nyheter-och-press/pressrum/kortapensionsfakta> (Hämtad 20210302)

¹⁰ Direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster

- **Kunna känna sig trygg när man använder digitala verktyg och tjänster**
Att pröva digitala tjänster och verktyg kan kännas osäkert för en person som inte gjort det innan, särskilt om dina handlingar kan få stora konsekvenser för dig.
Mycket service kräver idag e-legitimation som BankID. Bland äldre så finns det många som känner osäkerhet kring e-legitimation, eftersom så mycket går att göra exempelvis med BankID, och man kan känna att man behöver hjälp med hanteringen.
Att tillåta ombud när det gäller e-legitimation hade gjort hanteringen lättare för vissa. Ombudsfrågan handlar såväl om e-legitimationerna som att de tjänster som kräver e-legitimation ska utformas för att ombud ska kunna hantera dem.

De som stöttar äldres behov inom digital delaktighet

Under uppdraget har det framkommit att de som stöttar äldre har följande behov inom digital delaktighet:

- **Aktörer som stöttar äldre inom digital delaktighet efterfrågar samordning**
Det behövs mer samordning vad gäller digital-delaktighetsfrågorna, då frågan är komplex och många olika institutioner från olika delar av samhället är involverade. PTS har inte det uttalade uppdraget att vara samordnande myndighet idag.
- **De som stöttar äldre behöver möjligheter att utveckla sin digitala kompetens**
För en likvärdig verksamhet över hela landet inom exempelvis äldreomsorgen eller biblioteken behövs bättre möjligheter för personalen att utveckla sin digitala kompetens.
- **Äldreomsorgen behöver likvärdig tillgång till bredband och utrustning över hela landet**
Idag råder olika förutsättningar inom omsorgen i olika delar av Sverige.
- **Civilsamhället och de kommunala aktörerna inom digital delaktighet behöver utrustning och lokaler till att utbilda på distans/coronasäkert**
För att äldre ska kunna kompetensutveckla sig på distans/coronasäkert behöver det finnas institutioner som har förutsättningar för det. Det finns goda exempel i delar av landet, men inte en nationell täckning. För att verkligen kunna nå ut till äldre som inte alltid har god ekonomi, eller saknar motivation, så bör denna hjälp var gratis eller billig.

- **Anhöriga, civilsamhället och kommunala aktörer inom digital delaktighet behöver studiematerial**

Det måste finnas tillgängligt och billigt studiematerial att tillgå för den som vill hjälpa äldre att utveckla sin digitala kompetens. Det finns en del studiematerial idag som tagits fram av olika aktörer. PTS bedömer att det skulle gå att få fram mer ändamålsenliga studiematerial om arbetet samordnas och kvalitetsgranskas, samt att det material som tas fram kan användas och vidareutvecklas på ett juridiskt hållbart sätt. Materialet måste finnas på ett sådant sätt att det går att sprida till personer som inte alls behärskar det digitala.

PTS fortsatta arbete

PTS är sektors- och tillsynsmyndighet inom områdena elektronisk kommunikation och post. PTS har även ansvar att verka för att personer med funktionsnedsättning och personer med särskilda behov, så som äldre, har tillgång till it och elektroniska kommunikationstjänster som alla andra samt på likvärdiga villkor.

Inom ramen för sitt befintliga uppdrag och med befintlig finansiering bedömer PTS att följande kan göras av myndigheten efter att uppdraget slutförts:

- Förvalta och underhålla Digitalhjälpen. Sidan måste förvaltas och tekniskt underhållas, leva upp till tillgänglighetskrav och andra förväntningar.
- Uppdatera de vägledningar och guider som tagits fram inom projektet, ca två gånger per år, för att de ska fortsätta vara aktuella.
- Samla det nätverk som har bildats inom uppdraget, samt samverka med andra organisationer. Nätverket bör träffas fyra gånger per år.
- Anpassa Digitalhjälpens tilltal och innehåll så att den riktar sig till fler grupper som har svårt med det digitala – utöver äldre även nyanlända och personer med funktionsnedsättning. Dock utan att särskilda vägledningar utvecklas för just dessa gruppers behov.

PTS bedömer att det vore relevant att utveckla Digitalhjälpen vidare, men bedömer att det skulle ha negativ påverkan på annan verksamhet inom PTS uppdrag. Om PTS har resurser att prioritera arbete med Digitalhjälpen framöver så skulle det kunna innebära:

- Fler studiematerial, vägledningar, guider om fler digitala gränssnitt och situationer.
- Fortsatta kommunikationsinsatser för att nå ut till enskilda och verksamheter som kan stötta personer i digitalt utanförskap och som själva inte kan använda Digitalhjälpen.
- En svarstjänst som över telefon och e-post kan svara på frågor om det material som finns på Digitalhjälpen.
- Riktade postutskick till äldre i digitalt utanförskap, med vägledning motsvarande innehållet på Digitalhjälpen.
- Undersöka om vägledning och stöd behöver vidareutvecklas för att ta hänsyn till fler målgrupper och behov.

Rekommendationer till regeringen

Det övergripande målet för digitaliseringspolitiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. I Digitaliseringsstrategin presenterar regeringen sin vision om ett hållbart digitaliserat Sverige. I strategin bryts det övergripande målet ned i fem delmål vilka ger en vägledning kring hur digitalisering kan bidra till en positiv samhällsutveckling, varav ett är digital kompetens.¹¹ Målet anger att alla ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens. Det innebär att alla ska kunna vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar.

Fokus under uppdraget har varit att göra insatser som ger äldre tillgång till användbar och tillgänglig digital teknik samt förmåga att använda densamma. Hur bör resultatet av de insatser och insikter som gjorts under uppdraget tas om hand?

Utifrån de behov som identifierats inom uppdraget så blir åtgärdsområden och möjliga åtgärder som ligger utanför PTS verksamhetsområde synliga. Nedan följer ett antal förslag som kan bidra till bättre förutsättningar för äldre att leva och verka digitalt. Förslagen baseras på de behov som redovisas under avsnittet Slutsatser och har diskuterats i uppdragets referensgrupp. Eftersom uppdragets inriktning har varit att PTS ska genomföra insatser bör nedanstående rekommendationer sättas i relation till slutsatser och rekommendationer från annat arbete inom digital delaktighet.

Långsiktigt och samordnat arbete för allas digitala delaktighet

Det finns ett stort engagemang och många initiativ för ökad digital delaktighet. Arbetet är dock fragmenterat och genomslaget kan bli bättre genom ökad långsiktighet och samordning. En sådan modell finns i Danmark sedan ett antal år och har tidigare föreslagits av Digitaliseringsrådet.¹² Förslaget innebär att regeringen utser en samordnande myndighet och några kunskapsstödjande myndigheter som gemensamt ska bidra till en strategisk styrning.

¹¹ Regeringen (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi*
Diarienummer: N2017/03643/D.

¹² Digitaliseringsrådet (2019) – *Delaktighet i en digital tid*, s. 3f. Dnr: 19-12347.

Ett bättre utformat ekonomiskt stöd

Äldres socioekonomiska situationer har under uppdragets gång lyfts fram som ett hinder för digital delaktighet, av såväl referensgruppen som nätverket som är kopplat till uppdraget. En utsatt socioekonomisk situation leder till en bristande tillgång till utrustning och tjänster. Det finns inget it-tillägg eller motsvarande i pensionssystemet. Inom RUT-avdraget ingår sedan sommaren 2016 IT-tjänster i hemmet. Av Skatteverkets statistik framgår dock att avdrag för it-tjänster inom RUT-avdraget används i mycket liten utsträckning.¹³ Ett bättre utformat ekonomiskt stöd än RUT-avdrag för it-tjänster samt utrustning bör utredas.

En digital identifiering för alla

Allt fler tjänster kräver e-legitimation och oftast innebär det att de tjänsterna har samma nivå av säkerhet. Detta bör regleras så att leverantörer av varor och tjänster inte kräver en högre nivå av säkerhet än nödvändigt. Vidare bör man införa en skyldighet för alla offentliga aktörer att erbjuda inloggning, identifiering och undertecknande med alla e-legitimationer som är godkända av DIGG. Skyldigheten bör kompletteras med att DIGG får tillsynsansvar över skyldigheten. DIGG och PTS bör ges förutsättningar att följa upp att inloggning, identifiering och undertecknande i e-tjänsten, kan utföras på ett sätt som är tillgängligt för äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

¹³ Rutbarometern. <https://abouttime.se/rutbarometern/2020-2/> (Hämtad 20210302)

En jämlik digital baskompetens inom äldreomsorgen över hela landet

Genom arbetet med uppdraget har det framkommit att äldreomsorgens personal har olika förutsättningar att använda sig av digitala tjänster och verktyg i sin verksamhet. När behovet av att använda digitala lösningar uppstod som en effekt av coronapandemin blev det uppenbart att olika verksamheter hade olika förmåga att ställa om.

För att uppnå en jämlik digital baskompetens inom äldreomsorgen har PTS sen tidigare ett förslag till en handlingsplan för utformning och etablering av en webbaserad kompetenstjänst – en så kallad samordningstjänst för internetombud. Samordningstjänsten för internetombud riktar sig till anställda inom hälso- och sjukvården, äldreomsorgen, samt verksamheter inom funktionshinderområdet som vill höja sin it-kompetens för att, utöver sina ordinarie arbetsuppgifter, åta sig ett särskilt ansvar för att främja användning av it- och internet hos sina klienter (vårdtagarna). Samordningstjänsten för internetombud förväntas resultera i kompetensförstärkning, i ett första led till vårdgivare, i nästa led till vårdtagare som inte använder internet av olika skäl som exempelvis bristande kunskaper eller nedsatta förmågor.¹⁴

Fortsätt stärka bibliotekens arbete inom digital delaktighet

Bibliotekens roll för både demokratin och digital delaktighet är viktig. Regeringssatsningen för att höja kompetens hos de svenska folkbibliotekarierna, Digitalt först – med användaren i fokus, avslutades efter tre år 2020. För att fortsätta arbeta med det viktiga arbete som biblioteken gör när det handlar om digital kompetens behövs en fortsättning av detta uppdrag, både på Kungliga biblioteket, regionalt och kommunalt. Det behövs en hållbar och strategisk lösning för att bibehålla de framsteg som gjorts. Även arbetet med den webbaserade kompetenshöjande tjänsten Digiteket behöver fortsatt utveckling och en stabil, statlig finansiering för att fortsätta vara den kompetensnod som det kommit att bli inom folkbiblioteken.

¹⁴ PTS (2018) *Förstudierapport Förslag till en samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud*. Rapportnummer PTS-ER-2018:26

Källförteckning

Digitaliseringsrådet	<i>Delaktighet i en digital tid. Dnr: 19-12347</i>
EU	<i>Direktiv 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster</i>
Pensionsmyndigheten	<i>Korta pensionsfakta , 2021. https://www.pensionsmyndigheten.se/nyheter-och-press/pressrum/kortapensionsfakta (Hämtad 1/3 2021)</i>
PTS	<i>Digital omställning till följd av covid-19. PTS-ER-2021:1</i>
PTS	<i>Förstudierapport Förslag till en samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud. PTS-ER-2018:26</i>
Rutbarometern	<i>Rutbarometern, 2020. https://abouttime.se/rutbarometern/2020-2/ (hämtad 3/3 2021)</i>
Regeringen	<i>För ett hållbart digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi. Dnr: N2017/03643/D</i>
Regeringen	<i>Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) att genomföra insatser i syfte att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre inom äldreomsorgen och de som befinner sig i isolering med anledning av utbrottet av covid-19. Dnr: I2020/01296/D</i>
Socialstyrelsen	<i>Statistik om smittade och avlidna med covid-19 bland äldre efter boendeform. Dnr. 6.7-15552/2020</i>
SPF – seniorerna	<i>Digitalisering handlar om människor – hela rapporten, 2019</i>

Bilagor

PTS	<i>Bryt isoleringen – temaseminarier och nätverksträffar</i>
PTS	<i>Har det blivit svårare att umgås, handla och göra ärenden? (Digitalhjälpen folder)</i>
PTS	<i>Ekonomisk redovisning Bryt isoleringen</i>
PTS	<i>Undersökning om att handla mat och läkemedel på nätet, 2020</i>
PTS	<i>Utvärdering av video- och fjärrstyrningstjänster för att bryta äldres isolering, 2020</i>
PTS	<i>Webbinarium bryt äldres isolering 10 juni 2020</i>