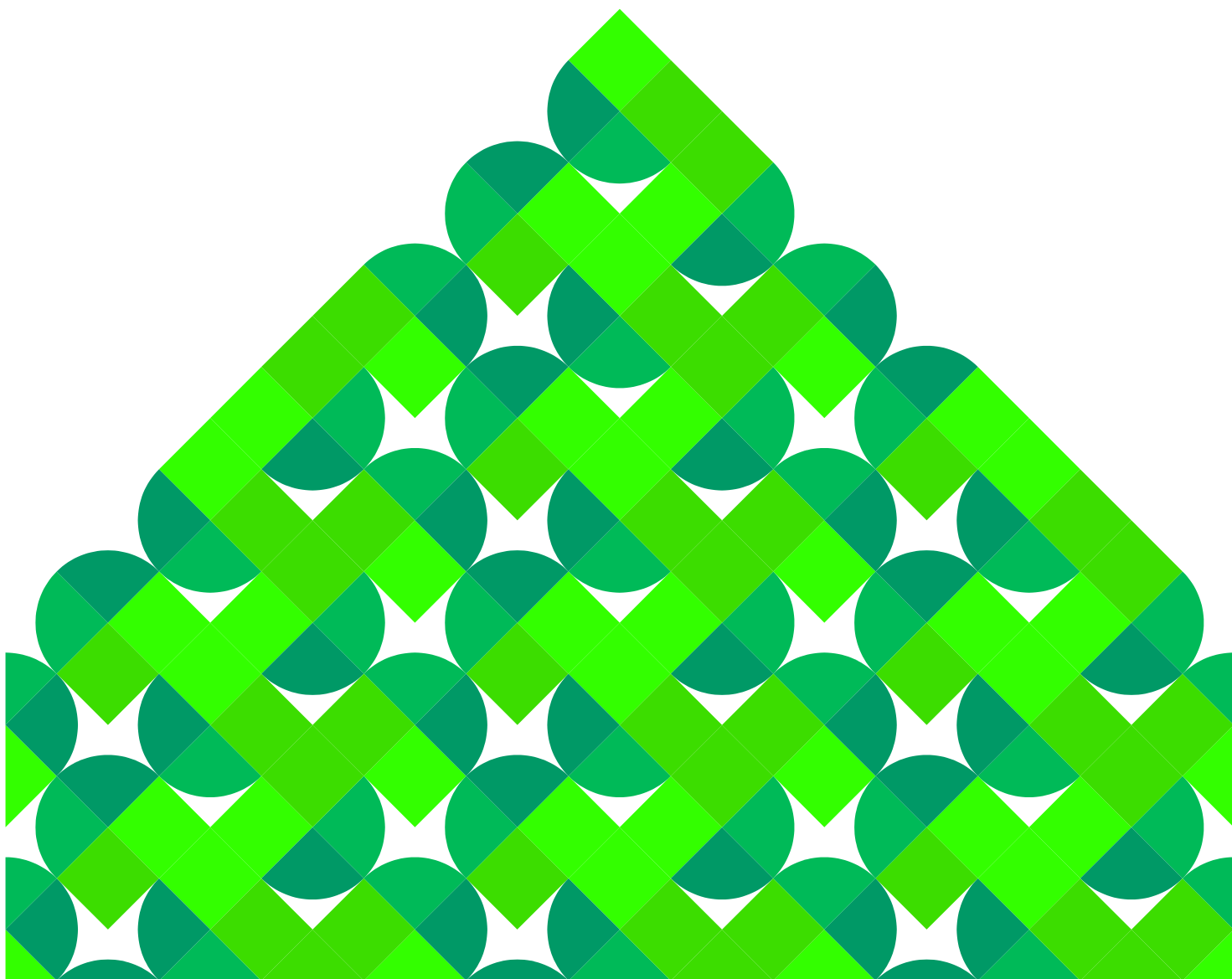


# Från digital teknik till digitalisering

Redovisning av ett regeringsuppdrag om  
delaktighet, självbestämmande och trygghet



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2019  
Från digital teknik till digitalisering - Redovisning av ett regeringsuppdrag om delaktighet, självbestämmande och trygghet

Nummer 2019:7  
ISBN: 978-91-87883-57-6 (pdf)

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats [www.mfd.se](http://www.mfd.se).  
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
E-post: [info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
Telefon: 08-600 84 00

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>4</b>
<b>Regeringsuppdrag om digital teknik över tid</b> .....	<b>5</b>
<b>Utgångspunkter för MFD:s arbete med digital teknik</b> .....	<b>6</b>
Alla individer ska ha rätt till självbestämmande.....	6
Ett samhälle i förändring.....	6
Risk för digitalt utanförskap .....	8
Digitaliseringen i kommunerna .....	10
<b>Uppdragets genomförande och resultat</b> .....	<b>14</b>
Metodstöd för ökad självständighet .....	14
Metodstödet olika delar.....	16
Samverkan och informationsspridning.....	18
<b>Slutsatser och förslag</b> .....	<b>21</b>
Öka fokus på digitalt utanförskap .....	21
Samla och öka kunskap om digital inkludering och digitala verktyg ..	22
MFD:s fortsatta arbete.....	23
<b>Referenser</b> .....	<b>24</b>
Webbsidor/internetkällor .....	26
<b>Bilaga 1 Deltagande i forum</b> .....	<b>27</b>
<b>Bilaga 2 Samverkan</b> .....	<b>28</b>

# Förord

Denna rapport är en redovisning av det uppdrag om att fortsatt ta fram och sprida information samt ge stöd till kommunerna om användning och implementering av digital teknik som Myndigheten för delaktighet fick i regleringsbrevet för 2018.

Uppdraget har inneburit framtagande av ett metod- och kunskapsstöd, samverkan med andra myndigheter och fortsatt spridning av den kunskap som MFD har utvecklat genom sina regeringsuppdrag de senaste åren.

Rapporten omfattar utgångspunkter för MFD:s arbete med digital teknik, en redovisning av myndighetens arbete under 2018 samt en beskrivning av fortsatta utmaningar på området och förslag gällande det fortsatta arbetet.

Uppdraget har genomförts vid sektionen för implementeringsstöd på avdelningen för kunskapsutveckling och implementering. MFD vill rikta ett särskilt tack till de personer som myndigheten har samverkat med under året.

Sundbyberg i mars 2019

Malin Ekman Aldén  
Generaldirektör

# Regeringsuppdrag om digital teknik över tid

Myndigheten för delaktighet, MFD, har sedan myndigheten bildades haft flera regeringsuppdrag om digital teknik och välfärdsteknik. Uppdragen har dock under åren förändrats till sin inriktning. Inledningsvis handlade uppdragen främst om att stödja kommunerna i att bygga sin grundläggande kapacitet och kompetens vad gäller användning av digitala välfärdstjänster inom socialtjänsten, med särskilt tonvikt på så kallade trygghetstjänster. Under de senaste åren har uppdragen handlat mer om möjligheterna med digital teknik ur ett bredare perspektiv och med tydligt syfte att främja individens rättigheter och öka förutsättningarna för delaktighet för personer med funktionsnedsättning, och att i förlängningen också öka möjligheten till självbestämmande.

I regleringsbrevet för 2018 fick MFD i uppdrag<sup>1</sup> att fortsatt ta fram och sprida information samt ge stöd till kommunerna om användning och implementering av digital teknik. Syftet var att främja individens rättigheter och möjlighet till ökad delaktighet, trygghet, aktivitet, självständighet och självbestämmande, oavsett ålder, kön och funktionsförmåga. I uppdraget ingick också att främja ökad samverkan mellan kommuner och mellan kommuner och regioner. Under uppdragets genomförande skulle synpunkter inhämtas från relevanta myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

I denna rapport ges inledningsvis en samlad bild av utgångspunkterna för MFD:s arbete med digital teknik. De grundas i reflektioner och slutsatser från de år som MFD har arbetat med frågan om digital teknik och utgör en bas för uppdragets genomförande under 2018. Därefter lämnas en redovisning av arbetet som har utförts utifrån myndighetens uppdrag i regleringsbrevet för 2018. I slutet av rapporten redovisas slutsatser och förslag kring arbetet framåt.

---

<sup>1</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Myndigheten för delaktighet S2017/07302/RS.

# Utgångspunkter för MFD:s arbete med digital teknik

## Alla individer ska ha rätt till självbestämmande

Varje människa har oavsett funktionsförmåga lika rätt att fatta beslut om sitt liv, utöva sina grundläggande rättigheter samt åtnjuta rättssäkerhet, personlig integritet och skydd. Enligt artikel 19 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning framgår det att staten ska säkerställa att varje individ har tillgång till olika former av samhällsservice både i hemmet och inom särskilt boende och till annan service, bland annat sådant personligt stöd som är nödvändigt för att stödja boende och deltagande i samhället.<sup>2</sup>

Att leva med en funktionsnedsättning innebär att i många situationer vara beroende av någon annan för att kunna göra det man vill och önskar i sitt vardagliga liv. På samma sätt som andra, strävar människor med stora stödbehov också mot att klara så många situationer eller moment som möjligt självständigt. Självbestämmande handlar i grunden om att med eller utan stöd kunna fatta sina egna beslut. Självbestämmande kan betyda att själv kunna hantera sin ekonomi och sina sociala relationer utan stöd från andra. Självbestämmande kan också vara att få välja vem som ska ge stöd, vem som släpps in i hemmet och när och var i hemmet personerna får vistas.

## Ett samhälle i förändring

Vi blir allt mer digitala i Sverige vilket skapar nya möjligheter. Digitala tjänster och produkter som få personer hade tillgång till tidigare används nu av de flesta människor varje dag. Det handlar om att kunna logga in på olika myndigheter via digitalt bank-id<sup>3</sup>, genomföra banktjänster på nätet och

---

<sup>2</sup> Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26.

<sup>3</sup> Post- och telestyrelsen (2017). Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid.

sköta sociala kontakter digitalt. För många är självscanning av varor i butiken ett attraktivt alternativ till kassaköer. Det går att köpa tågbiljetter på mobilen och betala parkeringsavgifter via appar. Digitaliseringen innebär också att det går att se medicinska journaler och recept via mobilen och allt fler använder också e-tjänster för första linjens vårdkontakter.

Digitaliseringen skapar också nya möjligheter för personer med funktionsnedsättning. Det handlar exempelvis om att självständigt kunna ta del av information och utföra tjänster som tidigare krävde personligt stöd eller kostsamma särlösningar. För att kunna ta tillvara fördelarna och möjligheterna som digitaliseringen medför krävs dock att de aktörer som upphandlar, utvecklar och använder digitala lösningar har kunskap om tillgänglighet och utgår ifrån universell utformning.

## **Digital teknik ur ett rättighetsperspektiv**

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning trädde i kraft för Sveriges del i januari 2009. Konventionen fastslår att tillgång till ny informations- och kommunikationsteknik (IKT) ska främjas. Konventionen är framtagen under en tid när tekniken hade börjat skapa helt nya möjligheter för människor med funktionsnedsättning. Det innebar bland annat nya förutsättningar att vara delaktig i samhället, att ta del av information och kunna kommunicera och inte minst att ha makten över sina livsval. Konventionens utgångspunkt är att samhället ska utformas för att så många som möjligt ska kunna vara delaktiga. De hinder för delaktighet som finns måste identifieras och åtgärdas. Det gäller inte minst i omvandlingen till ett alltmer digitalt samhälle.

## **Digitaliseringen kräver medvetenhet**

Digitaliseringen kan skapa förutsättningar för att bibehålla självbestämmande och självständighet även när en person på grund av sviktande kognitiva eller fysiska funktioner blir mer beroende av omgivningens stöd. För att utnyttja denna potential är det angeläget att vara medveten om digitaliseringens utmaningar och förebygga de hinder som kan uppstå.

Det är också viktigt att vara medveten om att den enskilde personen måste vara delaktig i val och utformning av digitala lösningar och få kontinuerligt

stöd för att på ett bra sätt kunna utnyttja de tekniska möjligheterna. Detta kräver i sin tur en hög kompetens hos dem som arbetar inom exempelvis vård och omsorg eller som fungerar som anhörigvårdare. Den enskilde ska inte behöva tacka nej till digitala stöd och lösningar på grund av att denne inte har erbjudits en tillgänglig digital lösning. Den enskilde ska heller inte behöva känna sig osäker på sin egen förmåga eller på möjligheten att få stöd att använda de tekniska lösningar och det stöd som erbjuds.

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ställer också krav om aktiv involvering.<sup>4</sup> Kravet på aktiv involvering innebär att personer med funktionsnedsättning aktivt ska involveras i alla beslut och åtgärder som rör deras liv. Aktiv involvering kan ses som en process där den som är berörd ska få möjlighet att identifiera och beskriva problemet, vara medskapande till lösningar och delta i implementeringen av dessa.

De aktörer som driver den digitala utvecklingen framåt måste därför bevaka att tekniska vägval, gränssnitt eller utformning inte utesluter grupper av potentiella användare. Aktörerna måste också så långt som möjligt säkerställa att ny teknik är kompatibel med olika tilläggstjänster, exempelvis hjälpmedel, som personer med funktionsnedsättning kan behöva. För aktörer som säljer digitala produkter och tjänster handlar det om att säkerställa att en så bred kundgrupp som möjligt kan använda deras produkter. För olika samhällsaktörer handlar det i sin tur om att inte indirekt diskriminera och utesluta stora grupper av medborgare från det offentliga utbudet. Att istället tänka rätt och brett från början, dvs. med utgångspunkt i universell utformning. Det innebär att utforma produkter och tjänster utifrån användarnas behov för att så många som möjligt ska kunna vara delaktiga i samhället på jämlika villkor som andra.<sup>5</sup>

## **Risk för digitalt utanförskap**

Den ökande digitaliseringen påverkar både vårt synsätt och den omgivning vi lever i. Med de utmaningar samhället står inför med en ökande grupp av

---

<sup>4</sup> Artikel 4.3 i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

<sup>5</sup> Se närmare artikel 9 om tillgänglighet i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.



människor som lever längre och behöver stöd, krävs ett fortsatt aktivt förändringsarbete som förebygger riskerna för ett digitalt utanförskap.

Samtidigt som digitaliseringen underlättar för många människor, kan den också skapa större klyftor för den som står utanför den digitala utvecklingen. När samhället digitaliseras finns en risk att olika grupper hamnar i ett utanförskap.<sup>6</sup>

Enligt flera rapporter finns det olika grupper som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap. De grupper som inte är fullt delaktiga i det digitala samhället är personer över 74 år, utrikesfödda med ringa eller ingen utbildning och personer med funktionsnedsättning.<sup>7</sup> Detta bekräftas av Statistiska centralbyrån, som redovisar att det var 31 procent bland personer över 75 år som inte hade tillgång till internet år 2017. Av dessa var det 26 procent av männen och 35 procent av kvinnorna som aldrig hade använt internet.<sup>8</sup> I Begripsams undersökning bland personer med funktionsnedsättning framkom att 48 procent upplevde svårigheter med att använda internet. Av dessa upplevde personer med kognitiv funktionsnedsättning störst svårigheter.<sup>9</sup>

## **Hinder ur ett individperspektiv**

Det finns flera olika orsaker till att personer hamnar i ett digitalt utanförskap. Det kan handla om bristande tillgång till tekniken, exempelvis datorer eller mobiler. Det kan också handla om avsaknad av digital kompetens. Många grupper saknar stöd och har inte tillräcklig kunskap för att kunna nyttja den digitala teknikens fulla potential. En annan orsak är att de tekniska produkterna och tjänsterna inte är utformade utifrån olika personers behov och förutsättningar. Exempelvis kan nedsatt kognition medföra svårigheter att använda digital teknik.

---

<sup>6</sup> Digitaliseringsrådet (2018). En lägesbild av digital kompetens.

<sup>7</sup> Umecon på uppdrag av Svenska stadsnättsföreningen (2016). En studie om digitalt utanförskap.

<sup>8</sup> Statistiska centralbyrån (2017). Andel personer som aldrig använder internet.

<sup>9</sup> Begripsam (2017). Svenskarna med funktionsnedsättning och internet.

I en studie från Umecon redovisas tre dominerande orsaker till att inte alla hushåll i Sverige är anslutna till internet. Dessa orsaker är bristande utbyggnad av bredband, bristande förmåga, kunskap och motivation i användningen av digitala tjänster samt bräcklig ekonomi.<sup>10</sup>

I Socialstyrelsens årliga uppföljning av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna framgår att en lägre andel av dem som bor i serviceboende eller särskilda boenden har tillgång till internet, jämfört med dem som bor i ordinärt boende.<sup>11</sup>

På individnivå kan det bero på att privatekonomin inte tillåter fiberuppkoppling eller tillräckligt modern teknik i form av mobiltelefoner och datorer. Det kan också handla om brist på egen digital kunskap och tillgång till stöd från andra. Brister i tillgänglighet påverkar också det digitala utanförskapet. Exempelvis har grupper av personer med kognitiv nedsättning ofta svårt att använda olika digitala terminaler och tjänster då dessa inte är utformade så att personerna självständigt kan hantera dem. Det kan handla om webbsidor som inte erbjuder en kombination av ljud- och bildstöd eller tydliga och enkla instruktioner. För andra grupper, som exempelvis personer med synnedsättning, kan bristande teknik i utformningen av tjänster göra att användning av nödvändiga hjälpmedel såsom skärmläsare inte fungerar.

Bland de grupper som riskerar ett digitalt utanförskap finns det många personer som har olika bistånds- och/eller stödinsatser från kommunen. Här kvarstår utmaningen att säkerställa den enskildes rätt till full delaktighet och integritet och att utveckla nya arbetssätt som tar tillvara digitaliseringens möjligheter.

## **Digitaliseringen i kommunerna**

Att förebygga digitala klyftor och motverka hinder för ett digitalt utanförskap är viktigt för att möjliggöra individers delaktighet i samhället och för att främja den enskildes självständighet och självbestämmande.

---

<sup>10</sup> Umecon på uppdrag av Svenska stadsnätets förening (2016). En studie om digitalt utanförskap.

<sup>11</sup> Socialstyrelsen (2018). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018.

Att förebygga hinder är också viktigt för kommunerna som inför olika digitala tjänster riktade till medborgarna. Om olika grupper redan befinner sig i ett digitalt utanförskap blir det svårare att införa digitala tjänster i kommuner och regioner. Det kommer då istället att krävas särlösningar för att tillgodose individernas behov, vilket också påverkar kommunens kostnader. Vikten av att utforma de digitala tjänsterna med utgångspunkt i en mångfald av behov och förutsättningar kan inte nog betonas.

## Implementeringen av digital teknik i kommunerna

I Socialstyrelsens årliga kartläggning av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna konstaterar Socialstyrelsen att utvecklingen går framåt på flera områden, men att utvecklingen av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna är ojämn. Det finns skillnader både mellan kommuner och mellan olika verksamhetsområden. Det är framförallt inom äldreomsorgen som kommunerna har dragit nytta av tekniken och där går det att se en snabbare digital utveckling än inom andra verksamhetsområden.<sup>12</sup>

Exempelvis ser Socialstyrelsen att:

- Andelen trygghetslarm som är digitala ökar. I januari 2018 var cirka 81 procent av samtliga trygghetslarm digitala.
- Användningen av e-tjänster inom socialtjänsten är fortfarande på en låg nivå. Kommunerna använder tidsbokning över internet och elektroniska ansökningar av bistånd och insatser i liten omfattning. Det har dock skett en påtaglig utveckling vad gäller möjligheten för enskilda att ansöka om ekonomiskt bistånd via internet. År 2017 kunde nio procent av kommunerna erbjuda digitala ansökningar om ekonomiskt bistånd. År 2018 hade antalet kommuner som erbjuder detta ökat till 16 procent. När det gäller ansökan om bistånd inom äldreomsorgen erbjuder 23 procent av kommunerna detta.
- Användning av välfärdsteknik har ökat. En majoritet av kommunerna använder passiva larm och sensorer, samt vårdplanering med video, både i ordinärt boende och i särskilda boenden. Användningen av trygghetskameror och gps-larm har ökat de

---

<sup>12</sup> Socialstyrelsen (2018). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018.

senaste två åren. Cirka 60 procent av kommunerna kan erbjuda gps-larm och 46 procent har nattlig tillsyn med hjälp av kamera.<sup>13</sup>

## **Kommunernas digitaliseringsprocess**

Digitaliseringen i kommunerna går framåt. Hittills har kommuner huvudsakligen genomfört projekt för att prova digital teknik inom avgränsade områden, exempelvis gps-larm, trygghetskameror och medicinpåminnare. För att skapa förändring mer övergripande med hjälp av digital teknik behöver ytterligare steg tas. Det innebär att förändra arbetssätt som inkluderar hela organisationen och som utmanar attityder, vanor och värdegrunder. Att utgå ifrån universell utformning när nya produkter och tjänster tas fram och upphandlas är också en förutsättning för att skapa full delaktighet för alla i det digitala samhället.

Digitalisering är en process som genomsyrar alla delar av livet och samhället. Digitaliseringen skapar förändring, både i beteende och i strukturer. Detta sker på flera nivåer i samhället och det förändrar omgivningen och det sammanhang vi lever i. Det krävs därför etablerade metoder för förändringsarbete, snarare än att fokusera på införandet av digitala produkter. I förändringsarbetet finns nya möjligheter att utforma samhället för att stödja mänskliga rättigheter och skapa full delaktighet för alla.

## **Arbetet med digitaliseringsfrågor hos olika aktörer**

Det finns flera aktörer som arbetar med digitaliseringsfrågor med koppling till det uppdrag som MFD har haft.

Regeringen har tillsammans med Sverige Kommuner och Landsting, SKL, tagit fram en vision om att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter, i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet. Visionen lyfter fram socialtjänsten och hälso- och sjukvården som två välfärdsområden där digitaliseringen bär med sig nya möjligheter för ökad

---

<sup>13</sup> Socialstyrelsen (2018). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018.

självständighet, delaktighet och inflytande för den enskilde.  
Välfärdsteknologi är ett område i arbetet med att nå visionen.<sup>14</sup>

Socialstyrelsen är den aktör som årligen följer upp utvecklingen av e-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna. E-hälsomyndigheten arbetar på olika sätt för att bidra till ett bättre informationsutbyte inom hälsa, vård och omsorg och leder initiativ som regeringen tar inom e-hälsoområdet samt samordnar de nationella initiativen på området.

---

<sup>14</sup> SKL och Socialdepartementet (2016). Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård.

# Uppdragets genomförande och resultat

Att stödja kommuner i att använda och implementera digital teknik är ett brett område. Utgångspunkt för MFD:s genomförande av uppdraget har varit alla människors rätt till integritet och skydd för privatlivet utifrån FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Målet med uppdraget har därför varit att förtydliga för kommuner hur digital teknik kan användas för att ge den enskilde inflytande och möjlighet att själv ha kontroll över vem som får tillträde i det egna hemmet. Detta har gjorts genom att exemplifiera hur digital teknik kan användas i vardagliga situationer för flertalet personer som får stöd från sin kommun i det egna hemmet.

Inom ramen för uppdraget har ett metod- och kunskapsstöd tagits fram som finns tillgängligt på myndighetens webbplats, [www.mfd.se](http://www.mfd.se). Myndigheten har också samverkat med andra myndigheter, deltagit i olika forum och fortsatt att sprida den kunskap som MFD har utvecklat genom sina olika regeringsuppdrag de senaste åren. Detta för att ge kommunerna bred kunskap om det stöd som finns att tillgå både inom myndigheten och från andra aktörer.

## Metodstöd för ökad självständighet

Som ett led i digitaliseringen har många kommuner infört så kallad nyckelfri hemtjänst. Det innebär att ett digitalt lås monteras på dörren och ger personalen möjlighet att låsa upp dörren digitalt. Den nya tekniken ger möjlighet att följa upp vem som har varit inne i någons bostad, när och hur länge besöket varade. Denna tjänst används i kommunerna för att bland annat minska tidskrävande hantering och överlämning av fysiska nycklar samt för ökad kostnadseffektivitet. Ur ett integritets- och individperspektiv är det dock grundläggande att själv kunna välja när, vem och på vilka platser man vill släppa in personal eller anhöriga. Inom detta område finns det därför en risk att individens integritet ställs mot intresset av organisatorisk effektivitet.

## Syfte och mål med metodstödet

För att stödja kommunerna i arbetet med att öka individens integritet och självbestämmande har MFD tagit fram ett metodstöd. Stödet visar alternativ till nyckelfri hemtjänst, men går att utveckla för andra typer av tjänster.

Syftet med metodstödet är att öka kommunernas medvetenhet om mänskliga rättigheter och möjligheten att med digital teknik också stödja den enskildes integritet och självbestämmande samt öka förmågan att identifiera risker för digitalt utanförskap.

Målen med metodstödet är att:

- I en behovsbedömningssituation underlätta för kommunen att ta reda på den enskildes önskemål och ge stöd att välja digital låslösning.
- Illustrera att det finns befintlig digital teknik som kan användas för att ge individen ökad kontroll över sitt privatliv.
- Öka förutsättningarna för den enskilde att få inflytande i handläggningen av ansökan om insatserna.
- Möjliggöra för kommunen att genom stödet snabbt kunna ta reda på och dokumentera den enskildes livssituation och önskemål.
- Ge förslag på digital låslösning som matchar individens vilja, behov och förutsättningar.

## Målgrupp för metodstödet

Primär målgrupp för metodstödet är biståndsbedömare i kommunen.

Utgångspunkten är att mötet mellan individen och biståndsbedömare inte är jämlikt. Individen befinner sig ofta i en beroendeställning i förhållande till biståndsbedömarens myndighetsutövning. Samtidigt lyfter lagstiftning och riktlinjer fram individens rätt till inflytande och delaktighet i beslutsprocessen. Det krävs därför ett arbetssätt som ger individen stöd i att uttrycka sina behov och önskemål och som involverar individen i beslutsprocessen.

## Modell för inflytande

I metodstödet används en modell av medborgarinflytande<sup>15</sup> för att kunna avgöra graden av delaktighet. Modellen syftar till att öka beredskapen att kunna involvera individen i olika livssituationer. Modellen har åtta steg. De två lägsta stegen återspeglar avsaknad av inflytande och känsla av maktlöshet. De följande tre stegen representerar grader av symbolisk inflytande. De tre översta stegen återspeglar olika grad av makt att påverka. Modellen har fördelar i och med att den beskriver grader av maktlöshet. Den beskriver också hur personen som befinner sig i en maktposition kan ge stöd eller begränsa individens möjligheter till reellt inflytande.

## Metodstödet olik delar

Metodstödet är webbaserat och består av olika delar. Dessa utgörs av ett faktastöd, en skattning och ett samtalsstöd. Det ingår också ett avsnitt som visar exempel på digital teknik samt en film som illustrerar risker för digitalt utanförskap och vilka möjligheter det finns att undanröja hinder för detta.

Länk till metodstödet: <http://www.mfd.se/stod-och-verktyg/digitala-verktyg/metodstod/digitalt-bistand>

## Faktastöd

Faktastödet syftar till att öka medvetenheten om möjligheterna med digital teknik och hur rätten till delaktighet och integritet kan stärkas. Det är ett pedagogiskt material för att öka kunskapen och förståelsen för digital teknik och rättigheterna<sup>16</sup> i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I denna del finns också interaktiva övningar för att öka förståelsen för individens rättigheter och den digitala teknikens möjligheter. Flera av övningarna syftar till att öka medvetenhet om hur individen kan få ökade möjligheter till inflytande i beslut som rör denne.

---

<sup>15</sup> Ladder of Citizen participation, 1969.

<sup>16</sup> Fördjupning i frågor som rör delaktighet (artikel 19), tillgänglighet (artikel 9) och integritet (22).



## Skattning

I metodstödet ges användaren möjlighet att genom ett antal frågor göra en skattning av hur viktigt det är att verka för individens rättigheter. Ett antal följdfrågor handlar om i vilken utsträckning digital teknik används för att främja individens rättigheter. Denna del ger underlag för att identifiera förbättringsområden inom kommunen och i materialet finns även läsanvisningar till ytterligare kunskap.

## Samtalsstöd

I metodstödet finns också ett samtalsstöd. Samtalsstödet är ett interaktivt verktyg för att skapa en större jämvikt i dialogen mellan myndighetsutövare och den individ som söker insatser via socialtjänstlagen, SoL, eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. I samtalsstödet finns även en funktion som filtrerar fram förslag på digitala lås lösningar baserat på individens förutsättningar. Denna funktion stödjer arbetsprocessen som socialtjänsten använder i dag i större delen av landet kallad individens behov i centrum (IBIC)<sup>17</sup>.

Samtalsstödet bygger på fyra steg. Frågorna i de olika stegen synliggör individens önskemål om självbestämmande, gränser för integritet i hemmet och förutsättningar för digital delaktighet. Baserat på de individuella svaren presenteras förslag på digital teknik som kan bidra till ökat självbestämmande och ökad självständighet när det handlar om att släppa in någon i sitt hem. Resultatet går att ladda ner i pdf-format och kan skrivas ut till den enskilde. Dokumentet kan i efterhand förses med personuppgifter och adderas till personakten. Dokumentet kan på så sätt bli ett stöd för den enskilde att kommunicera sina önskemål till utförarorganisationen.

---

<sup>17</sup> Socialstyrelsen (2016). Individens behov i centrum. Behovsriktat och systematiskt arbetssätt med dokumentation av individens behov utifrån ICF.

## **Exempel på tekniska lösningar**

I en del av metodstödet visas tekniska lösningar som kan öka delaktighet, självständighet och självbestämmande. De lösningar som visas innehåller information som ökar beredskapen att implementera tekniken och att undanröja hinder för att den ska kunna användas. Genom att visa olika urval tydliggörs att det finns olika förutsättningar att använda digital teknik. Syftet är också att visa tekniska lösningar för att öka medvetenheten om vikten av att samverka och att ha ett fungerade digitalt system.

## **Film om att undanröja hinder**

I metodstödet finns också en film som syftar till att öka medvetenheten om hinder för digital delaktighet, risken för digitalt utanförskap och vikten av beredskap för att skapa förutsättningar för användning av digitala tjänster.

## **Samverkan och informationsspridning**

Utöver arbetet med metodstödet, har MFD även fortsatt att sprida kunskap och information på olika arenor. MFD har också arbetat med att kvalitetssäkra och säkerställa aktualiteten i av myndigheten tidigare framtagna material inom detta område.

## **Deltagande i olika forum**

Under året har MFD arbetat med att sprida information och öka kunskapen om digital teknik och hinder för digital delaktighet genom att anordna och delta i ett antal forum. I dessa forum har MFD också verkat för att lyfta tillgänglighetsfrågor kopplade till användning av digital teknik och internet. Det senare handlar både om tillgång till uppkoppling och till digital teknik och om att digitala tjänster måste vara universellt utformade.

MFD har anordnat en paneldebatt i Almedalen om risken för digitalt utanförskap och en paneldebatt på Socialchefsdagarna om automatisering av beslut och risker med oklart ansvar. MFD har också deltagit i MVTe-mässan (Mötesplats välfärdsteknologi och e-hälsa), genom att sitta med i styrgruppen samt genomfört seminarier och presenterat metodstödet på mässan. Utöver det har MFD i olika sammanhang haft föreläsningar för att

öka kunskapen om digital teknik som en möjlighet för ökad delaktighet. I bilaga 1 redovisas de viktigaste arrangemangen som MFD har deltagit i under året.

## **Samverkan med aktörer**

Under året har MFD fortsatt att samverka med flera aktörer. Syftet har varit att lyfta vikten av tillgänglighet och att digitaliseringen är central för att öka individens möjligheter oavsett funktionsförmåga, ålder, kön, könsidentitet eller etnicitet. Lika tillgång har varit en annan viktig fråga att lyfta, där särskilt fokus har legat på att identifiera risker för digitalt utanförskap och på de hinder som finns för att använda internet.

MFD har haft regelbundna möten Socialstyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Upphandlingsmyndigheten, Post- och telestyrelsen, Digitaliseringsmyndigheten och Sveriges Kommuner och Landsting. Mötena har handlat om att samordna, utforma och tillgängliggöra ett nationellt stöd riktat till kommunerna för införande och användning av digital teknik. Det har handlat om välfärdsteknik och digitala tjänster i verksamheter inom social omsorg och inom hälso- och sjukvård. MFD har också haft dialog med Post- och telestyrelsen i samband med deras förstudie av om, och hur, så kallade internetombud inom vård och omsorg kan etableras i Sverige. Utöver detta har MFD medverkat i ett pilotprojekt om välfärdsteknik inom ramen för Partnerskapet<sup>18</sup> tillsammans med SKL, Socialstyrelsen, E- hälsomyndigheten, Kommunförbundet Norrbottens kommuner samt Region Västmanland. I bilaga 2 redovisas MFD:s samverkan med olika aktörer under året.

## **Bearbetning av befintligt material**

Under de år som MFD har haft olika uppdrag om digital teknik har myndigheten samlat stor kunskap om digitaliseringen i kommunerna. Inom ramen för 2018 års uppdrag har MFD uppdaterat och sett över detta material för att säkerställa relevans. MFD har gått igenom all information och allt

---

<sup>18</sup> Modell för långsiktig samverkan mellan regional och nationell nivå i frågor om kunskapsstyrning av socialtjänst och närliggande hälso- och sjukvård med de regionala samverkans- och stödstrukturerna, SKL och Socialstyrelsen.

material som har tagits fram i de tidigare uppdragen. Inaktuella produkter har tagits bort och information har reviderats. Valfärdstekniksnurran, som utvecklats av MFD tidigare, har överlåtits till PTS för att kommunerna ska få en plats för de beräkningssnurrar som utvecklats på samma plattform. De återfinns på en egen webbplats under namnet Digitaliseringssnurra<sup>19</sup>. De snurrar som MFD utvecklat ligger under kategorien hemtjänst. Under 2018 har också ytterligare fyra filmer producerats till den webbaserade funktionssimulator som under tidigare år tagits fram för att öka förståelsen för hur det kan vara att leva med en kognitiv funktionsnedsättning i olika vardagssituationer. MFD har dock bedömt att filmerna inte motsvarar inriktningen på det stöd för implementering som myndigheten har beslutat om i sin övergripande styrning av verksamheten. Filmerna kommer därför inte att publiceras.

---

<sup>19</sup> [www.digitaliseringssnurran.se](http://www.digitaliseringssnurran.se)

## Slutsatser och förslag

MFD har sedan myndigheten bildades haft flera regeringsuppdrag om digital teknik och välfärdsteknik. Inriktningen och arbetet har dock förändrats genom åren från att ha fokuserat på digitalisering av specifika tjänster som trygghetslarm, till att ge ett bredare stöd till kommuner om digitalisering. I 2018 års uppdrag har fokus varit på digital teknik som ett verktyg för individens självbestämmande.

### Öka fokus på digitalt utanförskap

Utifrån den erfarenhet och kunskap som MFD har fått genom de olika uppdragen ser myndigheten att digital teknik på många sätt innebär möjligheter för personer med funktionsnedsättning att bli mer delaktiga i samhället och få ökat självbestämmande. Samtidigt innebär ökad digitalisering också en risk för ökade digitala klyftor. Den stora risken är fortsatt att tjänster och produkter utvecklas utifrån ett ”normalanvändarperspektiv” vilket riskerar att utestänga stora grupper i samhället. MFD ser därför att det finns behov av ett ökat fokus på frågan om digitalt utanförskap. Det är också först när tjänsterna är utformade för alla, oavsett funktionsförmåga, som kommuner och andra aktörer kommer att kunna använda sig av och erbjuda tjänsterna i full utsträckning till sina invånare och användare.

MFD ser därför ett fortsatt behov av ett strukturerat innovationsarbete och ett brett genomförande av digitaliseringen som utgår ifrån att alla personer ska inkluderas, oavsett funktionsförmåga. Detta behövs för att säkerställa att den digitala utvecklingen kan utnyttjas till fullo av alla medborgare. Samtidigt behöver arbete ske för att säkerställa att grupper inte ställs utanför eller fråntas sin grundläggande integritet, möjligheten att styra sitt liv eller att de hamnar i ökat beroende av andra på grund av låg digital kompetens eller bristande stöd.

## **Samla och öka kunskap om digital inkludering och digitala verktyg**

MFD ser digital teknik som ett verktyg för ökad delaktighet och ökat självbestämmande för personer med funktionsnedsättning. En jämlik tillgång är central för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av tekniken och i förlängningen sina rättigheter. MFD:s slutsats efter flera års uppdrag är att det fortsatt finns behov av ökad kunskap om hur digital teknik kan fungera som ett verktyg för självbestämmande och självständighet. Det finns även behov av ökad kunskap om digital inkludering.

Det metodstöd som MFD har tagit fram inom ramen för 2018 års uppdrag, se ovan, är ett steg på vägen för att öka kommunernas arbete med frågor om självbestämmande och digital teknik samt digital inkludering.

MFD ser dock att det fortsatt vore bra om någon aktör fick ansvar för att långsiktigt förvalta och erbjuda en samlad plattform för bl.a. erfarenheter, stöd och metoder kring digital teknik och digitalisering. Det handlar både om kunskap om vikten av digital inkludering när olika tjänster, produkter och system digitaliseras. Det innebär att tänka på användbarhet utifrån olika personers behov och förutsättning och att göra rätt från början. Det handlar också om kunskap om hur digital teknik specifikt kan bidra till ökad självbestämmande, självständighet och delaktighet.

Frågor om digitalisering hanteras i dagsläget av ett antal olika myndigheter och aktörer. Det vore därför bra med en lärnod för att både kommuner och regioner ska kunna ta del av den samlade kunskapen. I lärnoden bör också aspekter av digitalisering kopplat till verksamhetsutveckling finnas med. MFD tror att en sådan nod behöver finnas hos en aktör som hanterar och arbetar med flera aspekter av digitaliseringen. Det skulle kunna vara en myndighet, inom ramen för de regionala stödstrukturerna eller inom ramen för den breda satsningen om vision e-hälsa. För att ett sådant uppdrag ska få genomslagskraft tror MFD det kan behöva finnas särskilda medel anslagna för genomförande.

På sikt ser också MFD att det finns behov av ytterligare kunskapsöversikter för att stödja systematiseringen av bästa tillgängliga kunskap. Det kan exempelvis handla om ett särskilt riktat uppdrag till Statens beredning för medicinsk och social utvärdering, SBU, eller till någon annan kunskaps-genererande myndighet.

## **MFD:s fortsatta arbete**

MFD har enligt sin myndighetsinstruktion till uppgift att bidra till kunskapsutveckling gällande frågor som rör välfärdsteknologi.

Under 2019 kommer MFD att arbeta vidare med frågor om digital teknik som ett av flera perspektiv för att kunna möjliggöra ökad delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Den digitala utvecklingen är något som påverkar samtliga samhällsområden som MFD, som tvärsektoriell myndighet, arbetar med. Det är därför angeläget att uppmärksamma vikten av digital inkludering som något som bör genomsyra samhällsutvecklingen i stort. Det handlar exempelvis om att uppmärksamma offentliga aktörer både på möjligheterna och på riskerna när de utformar digitala produkter och tjänster. MFD ser också att det är centralt att främja både offentliga och privata aktörers arbete med digital tillgänglighet och användbarhet. Det finns flera viktiga aspekter i digitaliseringen som möjliggör att personer, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av digitala tjänster. Det handlar bland annat om krav på tillgänglighet i upphandling, grundläggande krav på tillgänglig webb och att utveckla metoder för aktiv involvering för att säkerställa användarnas perspektiv.

# Referenser

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. Journal of the American Planning Association 35:4 , 216-224.

Artikel 4.3 i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Artiklarna om delaktighet (artikel 19), tillgänglighet (artikel 9) och integritet (22) i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Begripsam (2017). Svenskarna med funktionsnedsättning och internet.

Begripsam (2018). Användning av smarta telefoner, datorer och surfplattor. Undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2017.

Digitaliseringsrådet (2018). En lägesbild av digital kompetens.

Fixsen, D.L., Naoom, S.F. et al (2005). Implementation research: A synthesis of the literature.

Gustavsson, A. (2004). Delaktighetens språk. Lund: Studentlitteratur.

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26.

Myndigheten för delaktighet (2018). Digitala tjänster i kommunerna. Redovisning av ett regeringsuppdrag om kunskapsstöd och informationsspridning 2017.

Myndigheten för delaktighet (2017). Delaktighetsforskning och funktionshinder. Kartläggning av kunskapsläge och forskningsbehov med särskilt fokus på teknik- och designperspektivet. Nummer 2017:23.

Myndigheten för delaktighet (2017). Digital teknik som verktyg för ökad delaktighet och inkludering.



Myndigheten för delaktighet (2017). Tekniska förutsättningar för digitala trygghetstjänster. Redovisning av ett regeringsuppdrag om nationell samordning.

Post- och telestyrelsen (2017). Grundläggande betaltjänster i en digitaliserad framtid. Rapport.

Post- och telestyrelsen (2018). Förstudierapport. Förslag till en samordningstjänst för utbildning och fortbildning av internetombud 2017. PTS-ER-2018:26.

SKL (2017). Samverkansmodell för långsiktig kunskapsutveckling. Dnr 16/06673.

Socialstyrelsen (2003). Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. ISBN 91-7201-755-4. Artikel nr 2003-4-1.

Socialstyrelsen (2010). Det är mitt hem. Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykiskt funktionsnedsättning.

Socialstyrelsen (2012). Om implementering. Artikelnummer 2012-6-12.

Socialstyrelsen (2016). Individens behov i centrum. Behovsinriktat och systematiskt arbetssätt med dokumentation av individens behov utifrån ICF.

Socialdepartementet (2016). Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård.

Socialstyrelsen (2018). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2018.

Statistiska centralbyrån (2017). Andel personer som aldrig använder internet.

Umecon (2016). En studie om digitalt utanförskap. Framtagen på uppdrag av Svenska Stadsnätetsföreningen.

## Webbsidor/internetkällor

Digitaliseringsnunnan (2019). <https://digitaliseringsnunnan.se/>

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, SÖ 2008:26. <http://www.regeringen.se/rattsdokument/sveriges-internationella-overenskommelser/2008/01/so-200826/>

Allmänna kommentarer nr 2, FN:s konvention för personer med funktionsnedsättning <http://www.mfd.se/delaktighet/fns-konvention/allman-kommentar-nr-2>

Partnerskapet – en modell för samverkan  
<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/evidensbaseradpraktiksocialtjanst/partnerskapetsamverkansmodell.13268.html>

Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Myndigheten för delaktighet S2017/07302/RS  
<https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=18525>

Regleringsbrev för budgetåret 2017 avseende Myndigheten för delaktighet S2016/07779/RS  
<https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=17762>

Regleringsbrev för budgetåret 2016 avseende Myndigheten för delaktighet S2015/08135/RS  
<https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=16882>

Statistiska centralbyrån (2017). Andel personer som aldrig använder internet. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/befolkningens-it-anvandning/>

Vision e-hälsa 2025 <https://www.regeringen.se/artiklar/2016/12/e-halsa---digitalisering-i-socialtjanst-och-halso--och-sjukvard/>

## Bilaga 1 Deltagande i forum

Arrangemang	Innehåll	Målgrupp
Almedalen – Delaktighetsforum	Paneldebatt kring risken för digitalt utanförskap ur tvärsektorielt perspektiv.	Beslutsfattare
Socialchefsdagarna	Paneldebatt	Sveriges förvaltningschefer
Samtal om digitalisering inom socialtjänsten	Perspektiv på digitalisering, automatisering av beslut och möjligheter/risiker med oklart ansvar.	Socialchefer Region GävleDala
MVTe	Monter som mötesplats och dialog för konferens och mässbesökarna och visning av funktionssimulatorn 2018. Seminarier om digital delaktighet och lansering av metodstödet 2019.	Främst chefer och tjänstemän inom kommunal vård och omsorg. Även politiker, verksamhetsutvecklare, vård- och omsorgspersonal, IT-ansvariga, jurister, upphandlare med flera.
Digitaliseringsrådet	Workshop för att identifiera riskfaktorer för digitalt utanförskap med fokus på digital kompetens.	Representanter från AF, PTS, Forte, SKL m fl
Hjälpmiddelskonferens	Föredragning om myndighetens uppdrag Digital teknik.	Landets hjälpmedelskonsulenter
Stockholms Digital care	Lunchseminarium – Digital teknik som verktyg för ökad delaktighet och inkludering. En presentation om behovet av att samverka för att nå ut med välfärdsteknik.	Offentliga aktörer och representanter från näringslivet

## Bilaga 2 Samverkan

Samman kallande	Deltagande aktörer	Syfte
E-Hälsomyndigheten	Regelbundna möten Socialstyrelsen, MSB, Upphandlingsmyndigheten, PTS, DIGG, SKL och MFD.	Att samordna, utforma och tillgängliggöra ett nationellt stöd riktat till kommunerna, för införande och användning av digital teknik, såsom välfärds- teknik och digitala tjänster, i verksamheter inom social omsorg och inom hälso- och sjukvård..
PTS	Dialog med MFD under förstudien om internetombud.	Att göra en förstudie av och hur så kallade internetombud inom vård och omsorg kan etableras i Sverige.
NVC och Glesmedicinsk centrum (GMC)	Företrädare för myndigheter inom vård och omsorg i de nordiska länderna utsedda att ingå i arbetsgrupp i projektet Health care and care with distance spanning technologies, including ePrescriptions across country borders.	Syftet är att identifiera exempel från de nordiska länderna, där digital teknik används för att ge vård och omsorg på distans..
Partnerskapet	SKL, Socialstyrelsen, MFD, E-hälsomyndigheten, Kommunförbundet Norrbottens kommuner samt Region Västmanland.	Pilotprojekt Välfärdsteknik – att utveckla ett arbetssätt för samverkan samt definiera en avgränsad problemformulering och genomföra en pilotstudie inom området Välfärdsteknik.
Vitalis	SKL, Myndigheten för delaktighet, Vårdförbundet, Föreningen Sveriges Socialchefer, Funktionsrätt Sverige och Vitalis.	Utse Sveriges bästa eHälsokommun, för att stimulera Sveriges kommuner att använda digitaliseringens möjligheter för att uppnå E-hälsovisionen.
Digitalt Innovationscenter (AF)	Bland annat Arbetsgivarverket, PTS, KTH, Försäkringskassan, Internetstiftelsen, OpenHack, Vinnova och Migrationsverket <a href="https://digitaltinnovationscenter.se/samarbeten/">https://digitaltinnovationscenter.se/samarbeten/</a> .	Öka myndighetssamverkan och att främja innovation nationellt och internationellt, speciellt inom tillgänglighet och delaktighetsområdet. <a href="https://digitaltinnovationscenter.se/medarbetare/">https://digitaltinnovationscenter.se/medarbetare/</a> .

## Från digital teknik till digitalisering

Redovisning av ett regeringsuppdrag om delaktighet,  
självbestämmande och trygghet

I den här rapporten beskriver Myndigheten för delaktighet utgångspunkterna för myndighetens arbete med digital teknik och arbetet med uppdraget vilket bland annat har inneburit att ett metod- och kunskapsstöd har tagits fram. Vidare beskrivs utmaningar på området och förslag gällande det fortsatta arbetet.

Myndigheten fick uppdraget den 18 december 2017 och slutrapporterar genom denna rapport uppdraget till Socialdepartementet.

Myndigheten för delaktighet  
Box 1210, 172 24 Sundbyberg  
08-600 84 00  
[info@mfd.se](mailto:info@mfd.se)  
[www.mfd.se](http://www.mfd.se)  
Nummer: 2019:7