

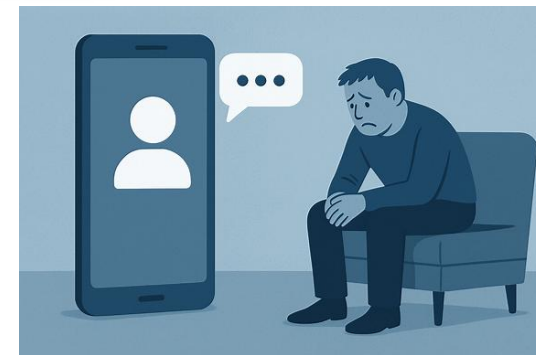


Digitalt utenforskap

- Hva betyr digitalt utenforskap, hvordan jobbe mot dette?



v/Tor Sætrang
e-helse Innlandet



Hvem er jeg?

Tor Sætrang

Rådgiver e-helse

Kontaktperson e-helse Innlandet

Teknologioptimist



- Arbeidet med teknologi siden midt på 80-tallet i forrige århundre
- Seriegründer hvor teknologi og programvare for bedre virksomhetsprosesser var sentralt
- Ulike roller innenfor digitalisering i helse- og omsorgssektoren siden 2006
- Implementering av helseteknologi i kommunal sektor siden 2017
- Sitter ulike nasjonale råd og utvalg (bla. KS Fagråd e-helse)



Kommunenettverk for e-helse

Teknologi er kraftfulle verktøy!

- La oss ta tak i mulighetene



Teknologi har potensiale til å skape nærhet på tross av fysisk avstand!

Teknologi kan legge til rette for sosial deltagelse

Teknologi kan legge til rette for fysisk aktivitet

Teknologi kan skape opplevelse av mestring



La oss bruke teknologien til å skape innhold i livene til innbyggerne våre!

*La oss bruke teknologien til å skape samhold og tilhørighet – **innenforskap!***

Teknologi er kraftfulle verktøy!

- Vi må være bevisste på effektene

- Samfunnet er i ferd med å "gjennom digitaliseres"
 - Hva med de som ikke har "digital kompetanse"?
 - Er vi i ferd med å skape en ny type utenforskap som rammer de mest sårbare blant oss?
- Vi implementerer stadig mer teknologi i helse- og omsorgstjenestene
 - Teknologi kan eliminere de uønskede besøkene
 - Hva skjer når vi eliminerer behov for menneskelig assistanse/oppmøte?
- Innbyggerne blir mer selvstendige
 - Hvilket **ansvar** har det offentlige? Og hva skal **rollen** til offentlig helsevesen være?



Hva er digitalt utenforskap?

Hvorfor oppstår det?

Hvordan motvirke det?

Hvordan skape digitalt
innenforskap?

DN 20.08.1996 – det er bare 29 år siden!

Dagens Næringsliv DEBATT Tirsdag 20. august 1996

DN

Den store feil fremtidsforskere og datafreakere gjør, er å trekke erfaringene fra bruk av PC på arbeidsplassene inne i hjemmene. En slik projisering holder ikke, skriver *Leif Osvold* i Oslo.

DEBATT

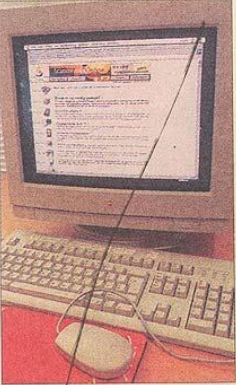
Internett en flopp!

Dataeksperter og såkalte fremtidsforskere spår i økende grad at Internett vil bli dominerende i vårt dagligliv i de nærmeste årene, fordi vi vil bli nødt til å ta den i bruk via vår hjemme-PC. Tilbakerevisning av slike gale trendbaserte påstander er nå nødvendige, og her er en mot-hypotese: Internett er en flop; det vil si en «motegreie» som kommer til å dø ut om et par år.

Det er tre grunner til dette: 1) ingen av aktørene på nettet vil tjene penger på å legge seg der med sine tilbud, 2) privat bruk av nettet vil være marginalt, og 3) mengden av informasjon på nettet vil bli så enorm at det vil skape frustrerende store søkeproblemer, og dermed frafall av brukere. Hva gjelder punkt en så tror jeg at vi snart vil få se en leverandørflukt fra Internett, når disse oppdager at de har lurt seg selv, redder for ikke å være moderne eller være tilstede der «alle de andre» er.

Hva gjelder punkt 2 så vil jeg ta utgangspunkt i hva flere medieguruer sier. De uttaler at Internett innen år 2000 vil være en like naturlig del av dagliglivet som PC-en er idag. Dette postulatet er galt, av den enkle grunn at PC idag ikke er en naturlig del av dagliglivet. Feilen oppstår fordi man ikke skiller mellom bruk av PC på jobb, og hjemme.

Datautviklingen og bruk av PC på jobb har revolusjonert arbeidslivet, og vil fortsatt gjøre det. Dette er stort sett en velsig-



Motegreie. Internett er en mote-
greie som kommer til å dø ut om et
par år, mener *Leif Osvold*.

nelse for arbeidstagerne. Den store feil fremtidsforskere og datafreakere gjør er imidlertid å trekke erfaringene fra bruk av PC på arbeidsplassene inn i hjemmet. De påstår derfor at en tilsvarende revolusjon vil skje der, men en slik projisering holder ikke, hverken i teori eller praksis. Utbredelsen av PCer i hjemmene vil nok øke noe i årene som kommer, men jeg tror vi allerede er nær toppen. Og denne toppen er kanskje fem prosent av befolkningen, mens med andre ord 95 prosent ikke bruker PC hjemme (selv om mange har kjøpt en). Og

det er bruken av PC som teller, ikke besittelsen. Grunnen til dette er simpelthen at mennesket er et sosialt vesen, og etter en stund kommer til å bli lei av å kommunisere med en maskin i fritiden. PC i hjemmet kommer i all hovedsak til å bli benyttet til jobb- og studie-relaterte oppgaver, samt til spill og underholdning. Og selv volumet av disse positive anvendelsene blir små, også på lang sikt.

Det er forbløffende å konstatere hvordan fremtidsforskere og dataeksperter overser dette fundamentale sosiale element hos mennesket. Det er enkelt å registrere at vi mennesker er slik skapt at vi faktisk ikke ønsker å forholde oss til en datamaskin hele dagen, men at vi trenger å kommunisere med andre levende vesener. Særlig gjelder det dem som bruker PC på jobben. Vi vil derfor ikke benytte en maskin når vi i fritiden skal kommunisere med omverdenen. Vi vil heller ikke sitte alene hjemme og utføre jobben vår, uten kommunikasjon med et kollegialt arbeidsmiljø. Såkalt «fjernarbeid» kommer derfor heller aldri til å bli særlig utbredt, men forbli en ubetydelig avart.

Mennesket vil alltid knytte seg til et sosialt felles miljø, fordi det hører til de basale holdninger og behov vi er skapt med. Disse vil ikke forandre seg i nevneverdig grad, til tross for PCen. Når vi skal bestille våre billetter eller reiser så vil vi snakke med et levende menneske, ikke taste inn på en maskin. Når vi leier vår video så vil vi besøke utleieren og velge i visuelle omgivelser. Shopping vil vi gjøre ved å oppsøke det levende miljø i butikkene, ikke sitte hjemme og bestille varer. Vi klarer ikke å «snakke» med eksterne familiemedlemmer eller venner via en PC, så lenge vi kan ringe eller besøke dem. Vi vil ikke lese hverken aviser, fag- eller skjønnlitteratur ved å «bla» i en datamaskin, men ved å kjenne papiret og boken i våre egne hender. Disse tingene vil ikke kunne erstattes av «PC-opplevelser», og slik vil det heldigvis fortsette å være, for slik er den menneskelige natur. Kort oppsummert: de sosiale basis-behov hos oss står i direkte motstrid til bruk av datasystemer i hjemmet, og vil naturligvis seire i det lange løp. Og når det gjelder bruk av Internett for å få all verdens informasjon, så tror jeg at dette vil dø ut av seg selv. Vi er allerede overført med informasjon, og får dessuten den vi trenger via trykte medier, radio og TV.

Idag er det kun én prosent av befolkningen som bruker Internett hjemme, og særlig flere tror jeg ikke det vil bli. Hvordan det er mulig å lage så mye styr omkring et medium som 99 prosent av folket ikke benytter seg av privat, kan bare forklares med at det er massemediene som er hovedaktørene også på Internett.

Digitalisering og kunstig intelligens er ikke en flopp!

Teknologiutviklingen går *raskere* enn vi klarer å forestille oss. "Absorpsjonsevnen" i det offentlige er langt dårligere enn optimistene blant oss kunne forestille seg.

- **Hvordan ønsker vi å bruke de mulighetene det gir oss?**
- **Er vi bevisste nok på konsekvensene?**
- **Og hvordan sikrer vi oss i forhold til de nye sårbarheter, avhengigheter og negative effekter som følger med?**

Det er lett å bli fartsblind!

- Helse- og omsorg vil alltid handle om mennesker

Digitalisering er bare et verktøy som skal bidra til at ***innbyggerne skal ha et best mulig liv***

Som velferdsstat har vi ansvar for at de som er avhengig av bistand for å mestre livet sitt, får den hjelpen de trenger – også i framtida

Tiden er inne for å gå fra velferdsstat til ***velferdssamfunn***



LOGI

teknologisk
kkerhet, sosial
tivist, og styrker
lagen til tross for
t funksjonsevne.
nologisk støtte til
elighet,

ter forebygge

11:11, s. 99

Velferdssamfunn



Kjennetegn:

- Velferd skapes også gjennom familie, frivillighet, arbeidsliv og lokalsamfunn.
- Handler om sosial tillit, inkludering og livskvalitet – ikke bare økonomisk støtte.
- Et velferdssamfunn kan eksistere selv om staten ikke har fullt ansvar for alle velferdsordninger.

Kilde: NDLA (Nasjonal digital læringsarena)





Hva har utenforskap med digitalisering og teknologi å gjøre?

- Teknologi er kraftig verktøy som har stor innvirkning på samfunnsutviklingen
- Bevissthet og refleksjon omkring effektene av teknologi er derfor et viktig etisk spørsmål
- Implementerer vi teknologi på en måte som bidrar til å inkludere og skape nærhet, eller er vi i ferd med å skape en ny type utenforskap?



*«Vi kom ikke hit for å
frykte fremtiden.
Vi kom for å forme den.»*

Barack Obama



Et velferdssamfunn vi er stolte av!



En velferdsstat i ruiner

Vi trenger noe å glede oss til – hvis ikke blir det ikke noe av!

Paradigmeskifte!

- Vi trenger å skape en ny velferdsmodell

Vi står midt oppe i den mest omfattende omleggingen av velferdsmodellen vår siden vi forlot storfamiliemodellen.

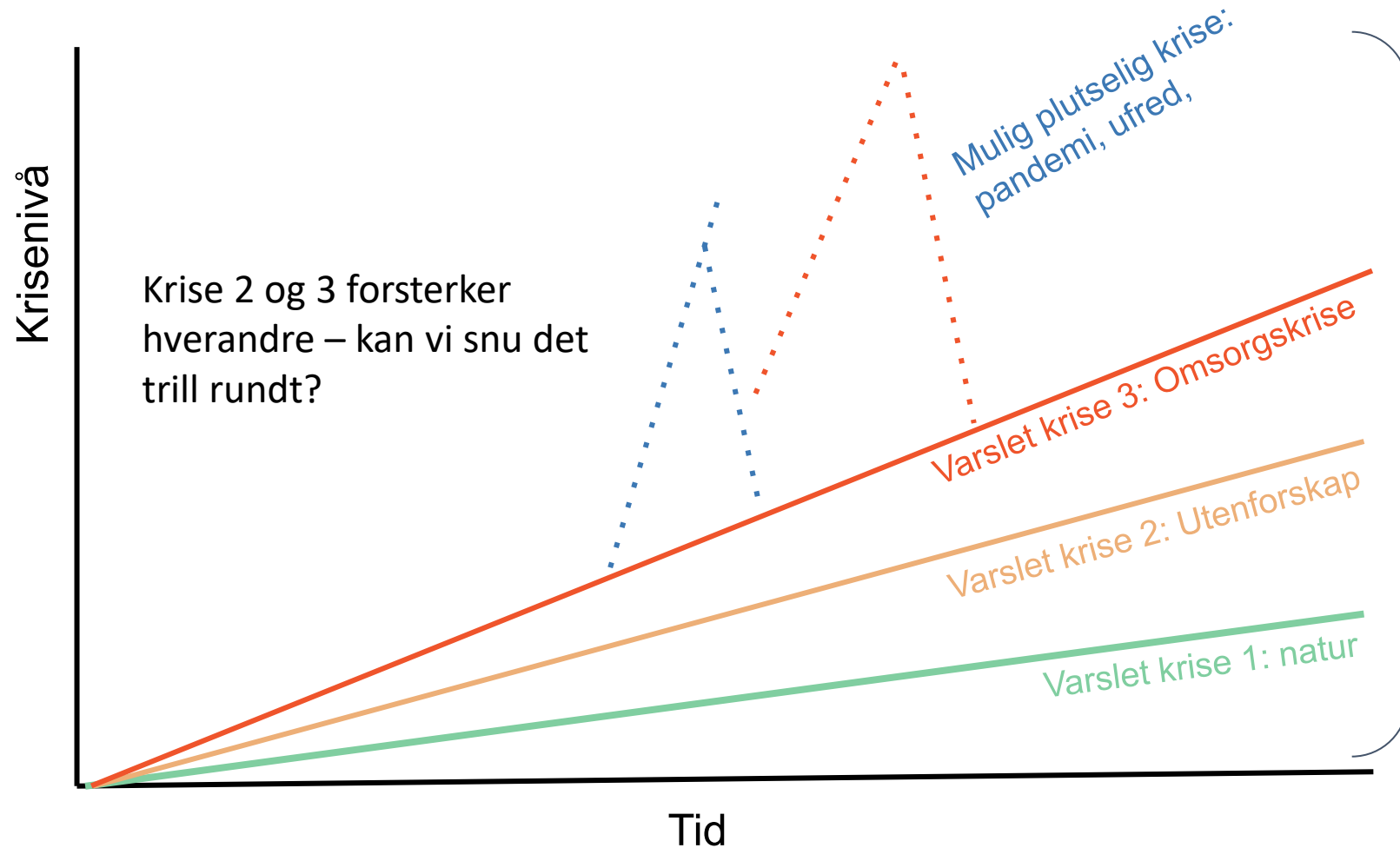
Det handler om hvordan skal vi innrette oss slik at vi også i framtiden kan ta oss av de som har behov for bistand for å kunne leve livene sine på en verdig og god måte.

Det er ikke *verdigrunnlaget* vårt som må endres – men hvordan vi ivaretar det.



Vi har verktøy som kan hjelpe oss å ta tilbake noe av det vi mistet da vi forlot storfamiliemodellen!

Bredt utfordringsbilde som krever omstilling.



Utfordringene er så store, at de ikke kan løses i en sektor:

samarbeid er nødvendig



**MANGEL PÅ
HENDER OG
FOR MYE Å GJØRE
I HELSETJENESTEN**



SAMARBEID OG INKLUDERING



**ØKENDE
UTENFORSKAP
I SAMFUNNET**

Hva er utenforskap?



NJBscampix

Store norske leksikon:

Uttrykket beskriver en situasjon der enkeltmennesker eller grupper av mennesker **står utenfor samfunnet** ellers, for eksempel der **de ikke deltar i arbeidsliv eller tar utdanning**, eller der de mangler språklig eller kulturell tilknytning til samfunnet ellers.

AI:

Utenforskap er å stå utenfor et fellesskap, enten sosialt, økonomisk eller psykisk, og kan defineres som **det motsatte av å føle tilhørighet**. Det er en tilstand der individer eller grupper **mangler tilknytning til samfunnet** og kan ha alvorlige konsekvenser for den enkeltes livsmestring, spesielt for barn og unge. Årsaker kan være alt fra mobbing, sykdom og ensomhet til fattigdom, manglende utdanning, diskriminering og språkbarriere.

Hva skjer når de sosiale og arenaene og de offentlige tjenestene flyttes over på/blir avhengig av digitale flater?

Digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap er manglende tilgang til, eller evne til å bruke, digitale verktøy og tjenester på en meningsfull måte, noe som kan hindre deltakelse i samfunnet.

Dette kan gjelde for enkeltpersoner eller grupper som mangler digitale ferdigheter eller tilgang, eller som møter barrierer som kan være ikke gode nok digitale løsninger eller manglende hjelp.



Digitalt utenforskap

Hver femte innbygger kan være sårbar i møte med offentlige digitale tjenester – tilsvarende 850 000 personer.

Digitalt utenforskap er ikke nødvendigvis et spørsmål om enten-eller. Det kan for eksempel være snakk om midlertidig nedsatt funksjonsevne, krevende livssituasjon eller nytt og uvant brukergrensesnitt. Vi mener derfor at det er bedre å snakke om i hvilken grad brukere er sårbare i møte med digitale tjenester.

Pensjonistforbundet:

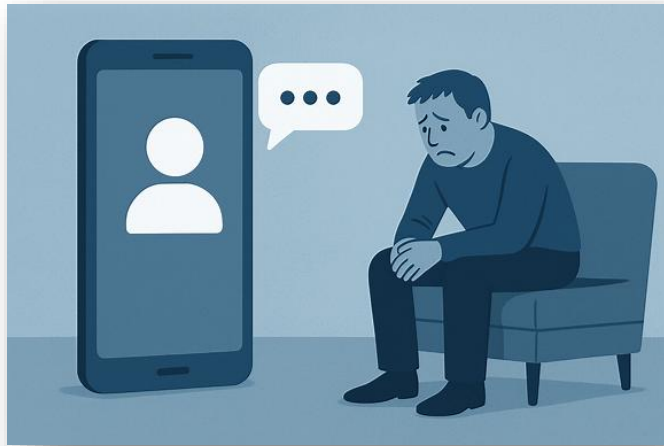
Over 600 000 nordmenn mestrer ikke digitale verktøy godt nok. Mange av dem er eldre eller uføre. Konsekvensen kan være at de ikke får brukt viktige tjenester, går glipp av viktig informasjon, og blir ensomme og isolerte.



Hva skaper utenforskap? Når føler du deg ensom?

- Mangel på arenaer du har mulighet til å delta på
- Opplevelse av at ingen har bruk for deg
- Ingen meningsfulle oppgaver å fylle dagene med





” – I dag er internett og digitale løsninger en sentral del av denne infrastrukturen. Digital tilgang og kompetanse er i økende grad en forutsetning for å delta i samfunnet. Undersøkelsen viser at dette ikke er noe alle besitter, sier Spurkland.

Han påpeker at tilgang til offentlige tjenester også er grunnleggende for å få ivaretatt en rekke andre rettigheter, slik som retten til helse, og barns rett til å bli hørt.



- Ensomhet er Norges "usynlige" folkehelseproblem. (Bent Høie)

- Fire av ti i aldersgruppen 16-24 og personer over 80 år oppgir at de er ensomme.
- Ensomhet gir større fare for psykiske helseutfordringer øker risikoen for alvorlige somatiske lidelser (hjerte- og karsykdommer, diabetes og andre livsstilsykdommer).
- Å være ensom er like helseskadelig som å røyke, og er en viktig årsak til tapt livskvalitet og tidlig død. Vi er nødt til å ta dette på alvor!"



- 700 000 personer i yrkesaktiv alder sto utenfor arbeid og utdanning ved utgangen av 2024, viser tall fra NAV.

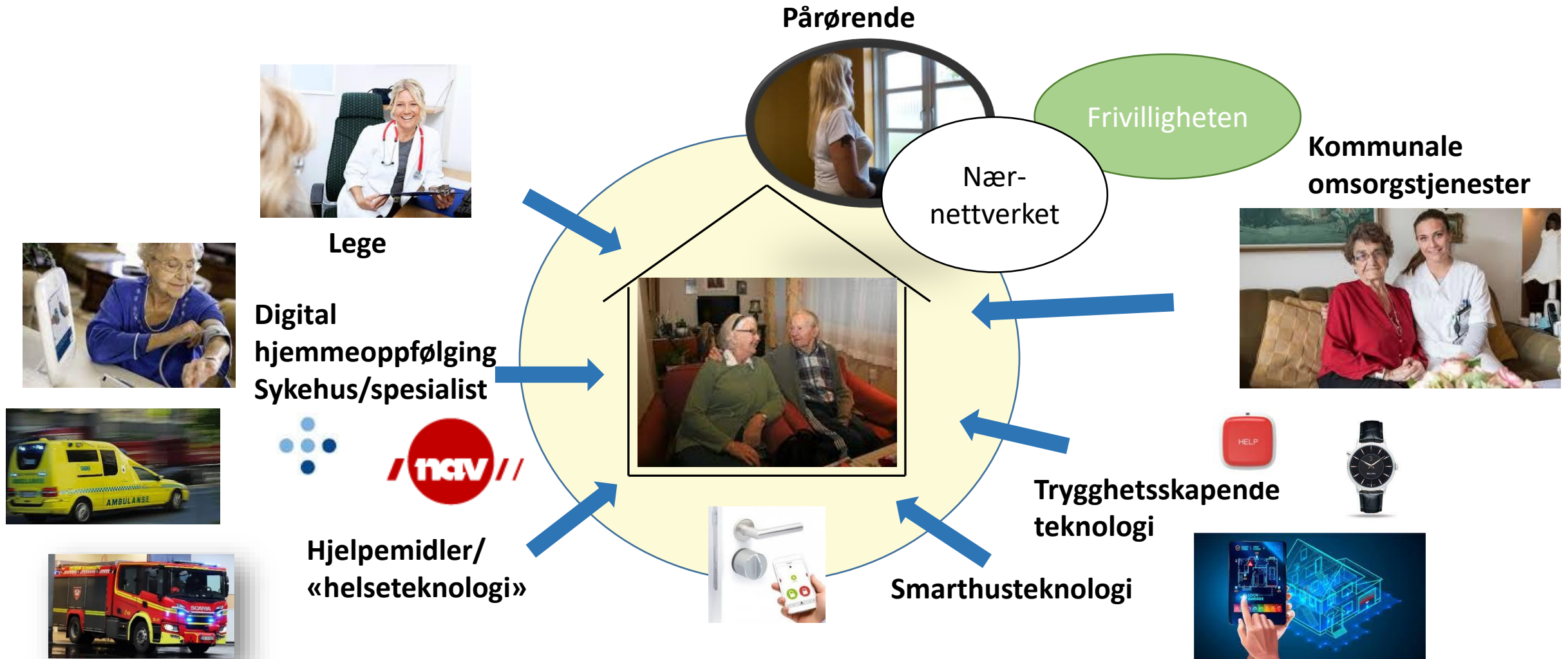


Selv om vi
profesjonaliserte
omsorgstjenestene,
sluttet vi aldri å være
medmennesker som bryr
seg om hverandre!

Hvordan gjøre barrierene for å kunne bidra lavere ?

Hjemmet som arena for helse og omsorgstjenester

- Den offentlige omsorgen møtes i den private sfæren – DHO og egenmestring



Digitalt utstyr og smarte løsninger for livsmestring, respons og oppfølging

Vi må være bevisste på konsekvensene!

- Alle gode muligheter har en tilsvarende "nedside"
- Når tjenestene flyttes hjem, er ensomhet og isolasjon og utenforskap et sannsynlig resultat for mange
- Vi må ta inn dette aspektet i løsningene!

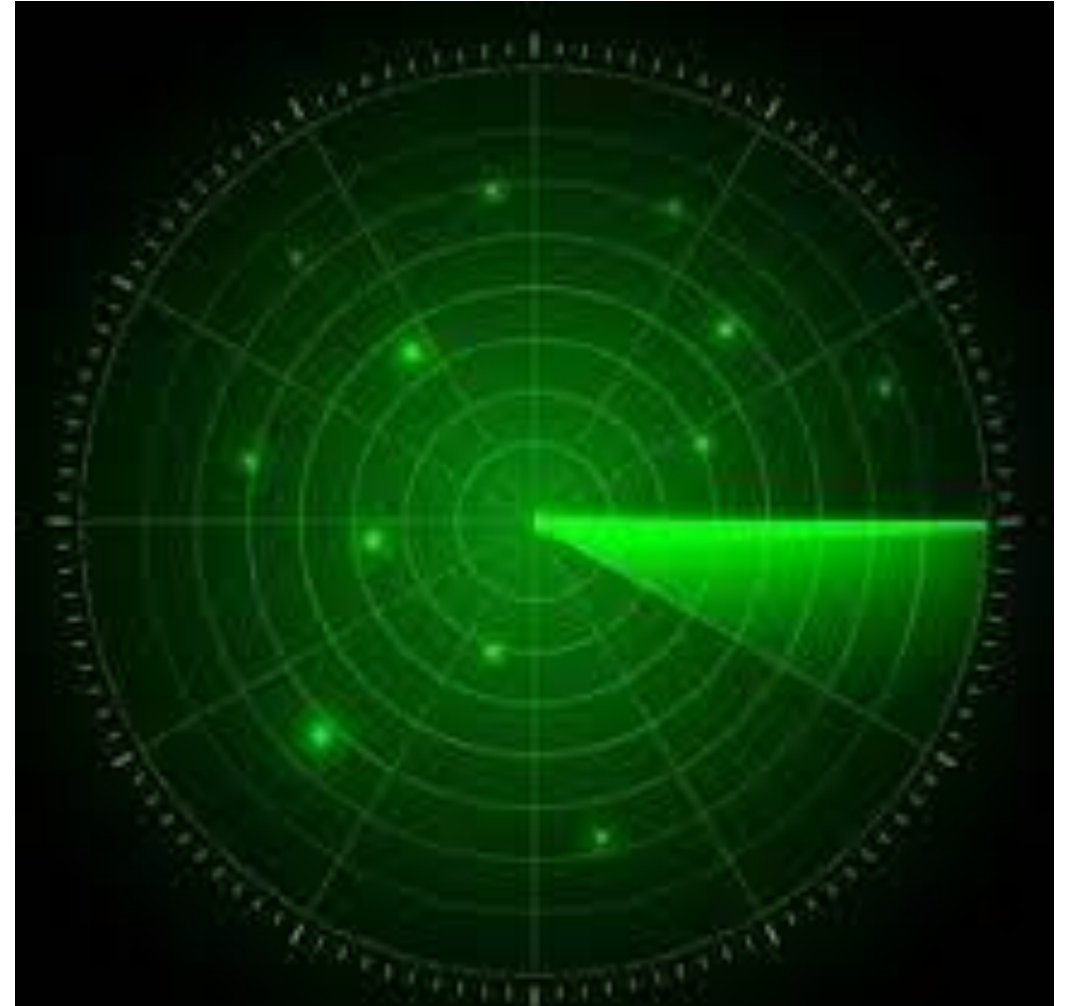


Konsekvenser av digitalisering

- Vi må sørge for at vi ikke skaper mer ensomhet og en ny type utenforskap!

Implementering av trygghets- og mestringsteknologi skaper nye gråsoner ved at personer som tidligere var avhengig av fysisk nærhet til tjenesteapparatet, kan fortsette å bo hjemme i faser de tidligere bodde i institusjon eller tilpasset bolig med bemanning.

Bevisst bruk av teknologi *kan* føre oss nærmere hverandre



Vi må ikke miste hverandre i vår søken etter en effektiv helse- og omsorgstjeneste!

Behov for å etablere ressursteam omkring de ulike tjenestemottagerne



Kartlegging og fasilitering bør være et kommunalt ansvar – men vi kan ikke bruke helsepersonell til å fylle det sosiale behovet!

Slik kan den ene varslede krisen bidra til å løse den andre:

Omsorg mangler hender.

Utenforskapet trenger meningsfulle oppgaver som gir opplevelse av å delta/bidra.

Det finnes digitale løsninger som kan hjelpe oss å koble behov for hjelp med hjelper!

Vi er avhengige av å inkludere sivilsamfunnet i oppgavene – det vil samtidig ha en forebyggende effekt!

Behovet for en ny rolleforståelse blir tydelig

Fra å fronte krav og rettigheter til samarbeid og felles oppgaveforståelse - oppgavedeling



- **Innbyggerrollen** – fra passiv tjenestemottager til opplyste og aktive deltagere. Mer fokus på ansvar for eget liv og livsmestring.
- **Nærstående og frivillige** – fra uforpliktende bistand "på siden av" offentlig tjenesteyting, til definerte roller i samarbeid med de offentlige tjenesteyterne.
- **Kommunens rolle** og ansvar – fra "å løpe etter " med tjenester når behovene oppstår til forebygging og samhandling med innbyggerne i et livsløpsperspektiv.
- **Spesialisthelsetjenestens rolle** – spisskompetanse og behandleransvar. Samhandling med helsepersonell "ute i feltet".

Nytt mindset: Bort fra «oss» og «dere» til et felles «vi» - digitalisering kan bidra til å operasjonalisere endringen

En ny måte å tenke på? Eller å hente fram igjen noe vi har mistet?



- Har vi organisert oss bort i fra ideen om at disse oppgavene skal løses i fellesskap?
 - Fronte pålegg og rettigheter ("**oss og dere**"), eller samarbeid basert på et felles forståelse ("**vi**")?
- Alle tilgjengelige ressurser rundt den som har behov for bistand til å mestre livet sitt, må settes sammen. **Alt og alle** må bidra!

"Kommune" = Sammen

Vi må tilbake til erkjennelsen av at dette er oppgaver vi må løse i fellesskap

Tjenestene flyttes hjem dit folk bor!



Vi skal levere helse- og omsorgstjenester der folk bor

- Vi må bruke teknologi til å skape nærhet på tross av avstand
- Teknologi kan brukes til å få "vite om hverandre" igjen!

For å skape forsvarlighet, må boligene tilrettelegges for det!



Digitalisering i helsesektoren handler om mennesker!

56 år gammel:
PC erstatter skrivemaskina



84 år gammel:
Blir enke

80 års-dagen:
Får ny laptop av
barnebarna så de kan
"skype" med henne



86 år gammel:
"Det er noe "galt" med laptopen"



Foto: Pixabay

PANDEMI!

– De aller fleste er sulteforet på sosial kontakt nå. Det er derfor viktigere enn noen gang å bry seg om alle vi har rundt oss som kjenner på ensomhet i en vanskelig tid. Det har aldri vært flere.

Bernt G. Apeland, generalsekretær i Røde Kors

Sosial
deltagelse på
tross av
isolasjon?





Hvordan kan vi skape gode opplevelser for mennesker i en vanskelig situasjon?

Teknologi reduserer behovet for fysisk tilstedeværelse

Positive effekter:

Mindre invaderende, lav terskel

Redusert behov for å flytte
tjenestemottager til tjenesten

Spart reisetid
Økt fokus på samtale (ikke bare
oppgavene)

Mulighet for å koble spesialist
sammen med personell på stedet



Mulige negative effekter:

Isolasjon/ensomhet

Redusert kvalitet på dialogen
mellom tjenestemottager og
tjeneste yter?

Redusert mulighet til å benytte seg
av tjenesten

Det er helt nødvendig å kartlegge tjenestemottager og nettverket til den enkelte!

Hvordan kan vi bruke digitalisering i kampen mot ensomhet og utenforskap?

Digitalt utenforskap → Digitalt innenforskap

Vi digitaliserer en tjeneste uten å ta høyde for at det krever digital kompetanse å benytte seg av tjenesten

Vi lager møteplasser og tilbyr opplevelser som fortsetter at en behersker digitale flater for å melde seg på. Eks.:

Bank ID

Bank tjenester

Digitale folkeavstemminger

SOME

- Ta ikke bort det analoge alternativet!
- Sørg for universell utforming av de digitale instrumentene og løsningene
- Sørg for at løsningene er så intelligente at brukere uten digital kompetanse ikke behøver å forholde seg til teknologien

OBS!

Digital førstelinje?

Deltagelse på samme premisser?

- Teknologien utligner og kan kompensere for ulike forutsetninger



Hvorfor gikk det galt for Lilly?

(fra NRK Brennpunkt)



Digitalt tilsyn/DHO som krever interaksjon av tjenestemottaker



Medisinske måleapparater

Fordel:
Aktivt forhold til egen
helse. Innsikt og
deltagelse



OBS! Kartlegging av tjenestemottager helt nødvendig for å kunne velge riktig løsning!

Teknologi som er utviklet på brukerens premisser

Teknologi for sosial deltagelse/
Digitale besøk



KOMP
fra Amajo (Abelia)

Digitalt tilsyn uten behov for
interaksjon fra tjenestemottaker



Roommate
fra Sensio



Somnofy
Vitalthings



Varda Care



Omsyn
Norsk Telemedisin

Teknologi kan motvirke digitalt utenforskap!

- Smartere løsninger kan også inkludere de som ikke har digital kompetanse



Foto: Anita Stokstad.

På skjermen ved sida av Kari dukker det stadig opp nye bilder. Det gjør at hun føler seg inkludert i livet til familien.

— Eg får vere med på både dei store og små tinga som skjer. Enten det er innkjøp av nye solbriller eller ein fjelltur.

Kari Nystuen

DIGI-venn i Nord-Gudbrandsdal

– eit samarbeidsprosjekt som går over generasjonar.

- **Digivenn går nasjonalt**



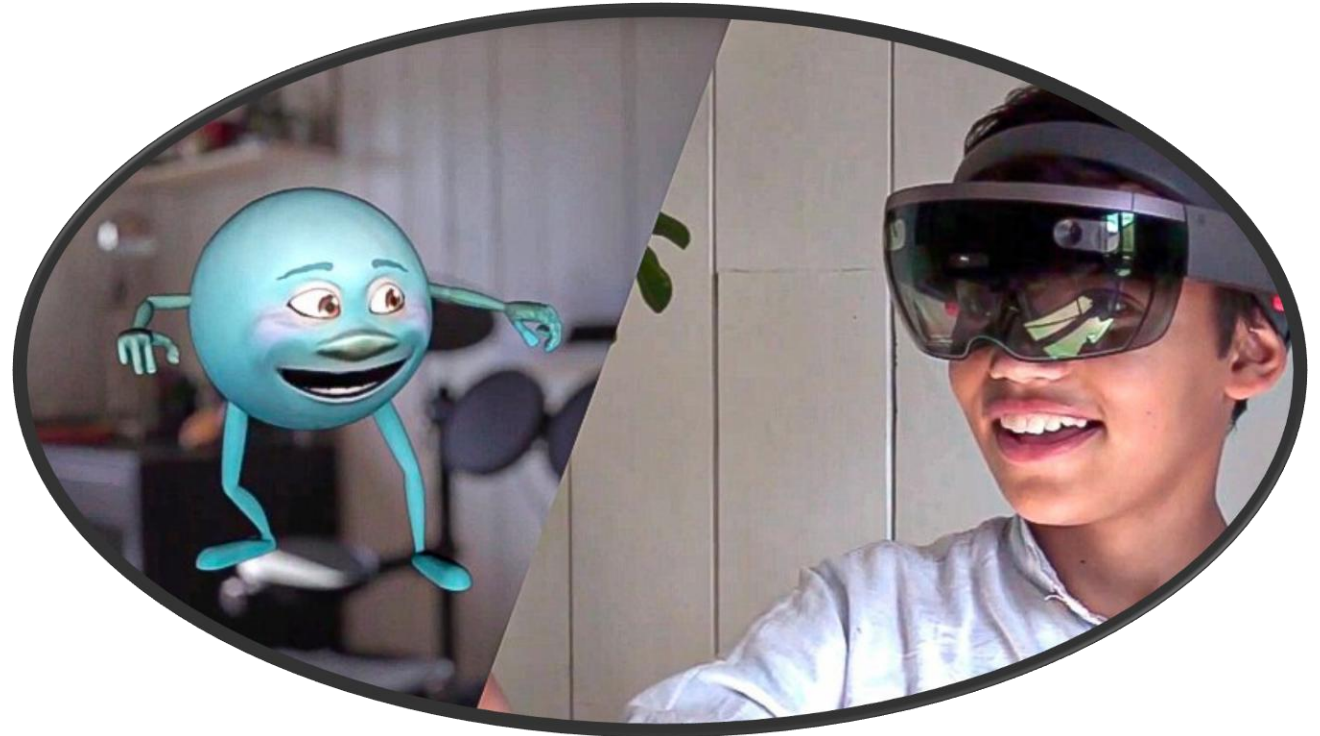
Ungdom bistår eldre med digital kompetanse – nye relasjoner mellom generasjoner skapes

Tjenester på egne premisser og trygg arena

- Nye muligheter bryter mot både fordommer og forståelse for av effekten av verktøyet



Mats "Ibelin" Steen



Vennlig og hjemme: Når barn skal behandles hjemme. I prosjektet – Hva med å møte legen/ terapeuten via AR-briller i form av en vennlig avatar?

Teknisk ukeblad 25.09.19

Gode opplevelser kan deles på nye måter!



Pensjonistforbundet

Vi trenger en ny velferdsmodell!

- hvor vi med ulike roller løser oppgavene i fellesskap

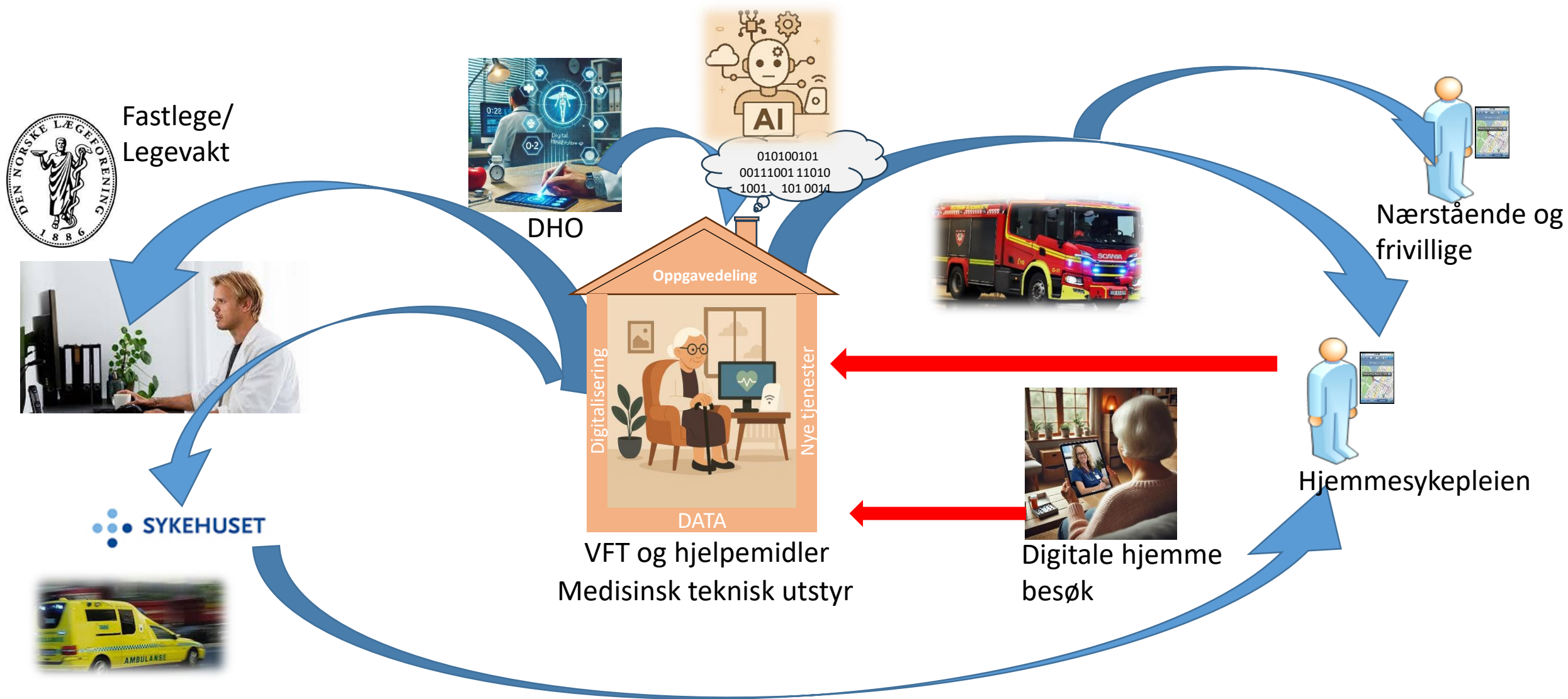


- Da vi profesjonaliserte helse- og omsorgsarbeidet, var det nødvendig å definere rettigheter og hva som var offentlig ansvar/plikt.
- Vi har kommet til et punkt hvor vi må definere roller og ansvar på nye måter
- Evner vi å ta med oss de gode intensjonene videre til en tillitsbasert velferdsmodell hvor vi sammen tar ansvar for de som er avhengig av bistand for å mestre livene sine?



Vi må bort fra «dere» og «vi» og finne fram til hvordan vi skal løse utfordringene i fellesskap!

Digitalisering kan sette sammen fragmenterte ressurser



Oppgavene fordeles automatisk til rett respondent. Dette tar bort mange oppgaver fra den offentlige helse- og omsorgstjenesten, og gjør det mulig å involvere flere i oppgavene. KI kan sette sammen et fragmentert økosystem til en helhetlig tjeneste.

Flere i utenforskap - Trussel eller også en mulighet?

Flere eldre = flere med behov for bistand for å mestre
livet sitt = flere oppgaver i det offentlige helsevesenet

Ungt utenforskap=livsløp med betydelig bistandsbehov

ELLER – vi kan se det på en annen måte:

Vi får en hærskare av mennesker som har noe de kan
bidra med – oppgaver de kan ta på seg.

Kan vi se "problemet" som en del av løsningen?

Vi trenger å etablere en varig
systematikk for å koble dette sammen



"Mennesker er muligheter!"



Sammen har vi nok ressurser!



**Vi må bygge et
felles "vi"**



**La oss skape en
velferdsmodell
hvor alt og alle
kan delta!**



FRAMTIDSHÅP

Vi er i besittelse av teknologi
som gir oss et vell av nye muligheter

Teknologien utvikler seg raskere
enn vi våger
å forandre oss
og våre forestillinger om verden

Våre nye muligheter
kan brukes til å skape
en helt ny tid

La oss skape
en framtid
vi alle kan glede oss til!

Vi er i besittelse av teknologi som gir oss et enormt potensiale for å gjøre ting på nye og bedre måter!



Takk for oppmerksomheten !

tor.saetrang@hamar.kommune.no