

UTREDNINGSGSINSTITUTET

handu

Förstudie inom projekt ”IT-support i hemmet för personer med funktionsnedsättning och äldre”

SAMMANFATTNING

En kartläggning bland synscentraler, hjälpmedelscentraler och regionala kommunikations- och dataresurscentra, samt ett urval av privata aktörer inom hjälpmedelsområdet.

En rapport genomförd av Utredningsinstitutet HANDU på uppdrag av Hjälpmedelsinstitutet.

Kartläggning inom förstudien om IT-support i hemmet för personer med funktionsnedsättning och äldre

Inledning och kommentarer

Idag blir vi alltmer beroende av att kunna ta del av den information och de tjänster som erbjuds genom Internet. Många kan tyvärr inte tillgodogöra sig informationsteknikens alla fördelar och riskerar därför att hamna utanför. Möjligheterna till IT-support kan vara helt avgörande.

Hjälpmedelsinstitutet genomför en förstudie för att ta reda på vilken IT-support som ges och vilka behov som finns för personer med bland annat synskador, talhandikapp, nedsatt kognitiv förmåga och äldre. Supporten gäller användningen av dator och mobiltelefon med Internetuppkoppling.

Studien granskar inte enskilda enheter/verksamheter utan syftar till att få en övergripande bild över IT-supporten idag.

För att få in kunskap till kartläggningen har en enkätundersökning genomförts. Enkäten har vänt sig till syncentraler, hjälpmedelscentraler, regionala kommunikations- och dataresurscenter, samt till ett urval av privata aktörer inom hjälpmedelsområdet. Kartläggningen har kompletterats med intervjuer med enstaka personer med olika funktionsnedsättningar.

Kartläggningen har genomförts av Utredningsinstitutet HANDU under april – maj år 2008 . Ett nära samarbete har funnits mellan HANDU och Hjälpmedelsinstitutets projektledare samt projektets styrgrupp.

Man har varit väl medvetna om att det ser mycket olika ut i landet när det gäller hur verksamheterna organisatoriskt arbetar med datorhjälpmedel och IT-support. Det gör det svårt att göra djupare analyser över det exakta läget men för projektet har det varit av stor vikt att erhålla en övergripande bild över hur professionella som arbetar, i synnerhet, med IT-baserade hjälpmedel, uppfattar behovet av IT-support och vad som erbjuds idag.

Totalt inkom 36 enkätsvar, 13 syncentraler, 11 hjälpmedelscentraler och 12 regionala kommunikations- och dataresurscentraler. Samtliga 21 landsting finns täckta i kartläggningen. Anledningen till att inkomna svar är 36 är att flera landstingsenheter har en samordning av sin verksamhet

och där har en ansvarig utsetts, internt, till att besvara frågorna för hela regionen/länet. Det innebär att ett enkätsvar kan representera mer än en enhet. Vidare har inte samtliga tillfrågade i urvalet verksamhet som handhar IT-hjälpmedel, i en del fall har svarande verksamhet som enbart riktar sig till barn.

Bland de privata företagen har 18 stycken tillfrågats via enkät. Enkäten hade samma struktur som till syncentraler, hjälpmedelscentraler och de regionala kommunikations- och dataresurscentren. I vissa fall har dock frågorna omstrukturerats för att passa den privata marknaden. Av de 18 företag som erbjöds deltaga i kartläggningen svarade 10 stycken.

Sammanfattning

Inom Hjälpmedelsinstitutets förstudie om IT-support i hemmet för personer med funktionsnedsättning och äldre har en övergripande kartläggning genomförts inom syncentraler, hjälpmedelscentraler och regionala kommunikations- och dataresurscenter om IT-support idag och om behovet av IT-support. Inriktningen på kartläggningen har varit datorer och mobiltelefoner med Internetuppkoppling.

Det finns ett behov av grundutbildning inom datoranvändning och IT-support som inte uppfylls idag!

Det kan konstateras att dator och mobiltelefon i de flesta fall inte betraktas som hjälpmedel utan är brukarens eget ansvar.

”Det som förskrivs är anpassningar till datorer.” ”Vi förskriver inte datorer som hjälpmedel.” ”Sedan juni 2002 finns ett beslut i vårt landsting om att datorer, bärbara och stationära datorer är egenansvar. Standarddatorer skrivs därför inte ut som personligt hjälpmedel. Däremot kan specifika kommunikationsdatorer skrivas ut som hjälpmedel.”

De tillfrågade i kartläggningen ombads i möjligaste mån göra en beräkning över hur stor andel av verksamheten som ägnas åt olika insatser. Siffran har varit svår att få fram för samtliga respondenter, men det har kommenterats med att det angivna, även om det inte är exakt fördelning visar var tonvikten ligger. För kartläggningen har det varit ett huvudsyfte att göra en bedömning över hur stor andel av verksamheterna som utgörs av insatser inom IT och specifikt inom IT-support. Totalt uppger 13 procent att de ger IT-support till brukare, 7 procent ger support till förskrivare och 6 procent ger support till närpersoner. Totalt utgör 5 procent av verksamheterna förskrivningar av IT-hjälpmedel, datorer eller mobiltelefoner med Internetuppkoppling. 16 procent av verksamheterna ger konsultativt stöd angående IT-hjälpmedel.

Av de brukare som varit "inskrivna" hos antingen en syncentral, hjälpmedelscentral eller regional kommunikations- och dataresurscenter under år 2007 har i medeltal cirka 3 procent erhållit dator, eller mobiltelefon med Internetuppkoppling.

Det framkom i kommentarer att man önskat för tydlighetens skull en definition på vad som avses med dator. Som datorhjälpmedel har det poängterats av vissa respondenter att deras uppgift omfattar handidatorn, medan vissa har angett att dessa ligger utanför. "Endast enstaka "vanliga" datorer förskrivs. Däremot kan specifika kommunikationsdatorer skrivas ut så som hjälpmedel till exempel Tellus. Lightrölkalk, alla förskrivare kan förskriva detta."

Om man gör en beräkning över de som förtydligat sina svar visar det sig att den beräknade insatsen över hur många som erhållit dator eller mobiltelefon med Internetuppkoppling också ligger runt cirka 3-4 procent. Kommentarer visar att datorer som hjälpmedel har minskat betydligt de sista åren då de flesta har egna datorer och då endast behöver programvaror och anpassade styrsätt.

Fördelningen av datorer som hjälpmedel mellan kvinnor/flickor och män/pojkar tycks vara jämn.

Framför allt uppges av de svarande att de ger programspecifik utbildning. Över hälften av dem som erbjuder utbildning inom datoranvändning har metodspecifika utbildningar, färre ger grundutbildning av själva datoranvändningen även om behovet uppfattas som stort.

Fyra av de 36 verksamheterna som inkommit med svar erbjuder specifika utbildningar i användning av mobiltelefon med Internetuppkoppling. Att erbjuda utbildningar i användning av mobiltelefon med Internetuppkoppling är avhängigt om verksamheten har uppdrag att tillgodose mobiltelefoner med Internetuppkoppling eller inte.

Övervägande är uppfattningen att det finns behov av att utbilda fler personalkategorier än vad som görs idag! Även om inte alla gör den bedömningen så finns ett uttalat behov av mer och djupare utbildning inom datoranvändning.

Utbildningarna kommer definitivt brukaren tillgodo, den svaga länken är dock den generellt låga grundkunskapen i datoranvändning, både hos brukaren och närpersoner samt personal till brukaren.

Systematiska uppföljningar är resurs- och tidskrävande. Bättre instrument och mer tid till uppföljningar efterfrågas. Det poängteras att det inte är enbart uppföljningar som ger stabilitet i datoranvändandet. Nätverket kring brukaren är lika viktig, att närpersoner och kontaktpersoner är intresserade och kompetenta är lika viktigt. Tidsbrist gör att uppföljningar ofta genomförs sporadiskt eller då brukaren själv tar kontakt. Hjälpmedelscentralerna har inte uppföljningsansvar utan det ligger på

förskrivarna. Däremot kan och görs i vissa fall uppföljningar tillsammans med förskrivaren om tjänsten upphandlas.

IT-supporten som ges är främst programspecifik eller support vid inköp och utprovning av datorer. Få enheter ger support av mobiltelefoner. IT-support ges till det som lämnats ut som hjälpmedel.

Det påpekas att det inte finns tillräckligt med resurser för att kunna ge fullt ut den support som behövs. Behovet är stort inom samtliga tre nivåer, grundsupport (säkerhet, grundinstallation, uppkoppling, operativsystem och så vidare), programspecifik support och metods specifik support.

Framför allt uppfattas det att det finns och kommer att finnas större behov av grundsupport i framtiden!

Idag begränsas grundsupporten av tids- och resursbrist samt att vissa landsting ser datorn som egenansvar och ger därmed inte någon grundsupport.

8 av de 10 svarande uppfattar att det generellt finns ett behov av IT-support/konsultation till brukarna som inte uppfylls idag!

IT-supporten skall bygga på och ha kunskap om hur funktionsnedsättningen påverkar behovet av anpassningar i egen dator. Eftersom support är tids- och resurskrävande finns resonemang om att IT-supporten skulle ligga utanför landstinget. Supporten skulle bli enklare och snabbare om den gavs via fjärrsupport/styrning. Ett nationellt supportcenter skulle kunna inrättas med datorspecialister med erfarenhet i hur det är att använda dator som individ med funktionsnedsättning alternativt regionala supportenheter som kan utbudet inom området och kan ge snabb support.

Vidare påpekas att grundutbildningen måste höjas för att kunna tillgodogöra sig IT-support. Här uttrycks uppfattningen att leverantörerna måste ta sitt ansvar för att kunna ge support till alla på rätt nivå avseende produkter som inte är hjälpmedel. Alternativt föreslås att brukaren endast skall ha en kontaktväg att gå vid supportbehov. Idag är det svårt att veta vart man skall vända sig och frågan uppstår vem har ansvaret.

Privata företag inom hjälpmedelsområdet

Cirka 36 procent av de brukare som fick insatser från de svarande privata företagen fick det i form av dator eller mobiltelefon med Internetuppkoppling. Av de IT-baserade hjälpmedlen utgjorde cirka en femtedel, 18 procent, mobiltelefoner med Internetuppkoppling. I genomsnitt av samtliga som fått IT-baserade hjälpmedel var cirka hälften kvinnor/flickor och hälften män/pojkar.

Samtliga som erbjuder datoranvändningsutbildning erbjuder programspecifik utbildning. Cirka hälften av företagen erbjuder grundutbildning inom datoranvändning och/eller metods specifik utbildning.

Fyra av de tio svarande företagen erbjuder utbildning i användning av mobiltelefon med Internetuppkoppling. Utbildningen är främst program-

specifik och i form av grundutbildning inom datoranvändning och ges till samtliga personkategorier. Samtliga svarande företag har uppföljningar av de brukare som de förmedlar datorhjälpmedel eller mobiltelefoner med Internetuppkoppling till.

8 av de 10 svarande företagen uppfattar att det generellt finns ett behov av IT-support/konsultation till brukarna som inte uppfylls idag!

Uppfattningen är att det ges bra IT-support till brukaren men det konstateras att det inte är ett kostnadseffektivt tillvägagångssätt. Bättre grundutbildning för att få effektiv IT-support behövs. Andra lösningar är på gång eller föreslås, bland annat diskuteras ansvarsfördelningen med landstinget angående dygnet-runt-support avseende grundläggande hjälpmedel och fjärrstyrd support.