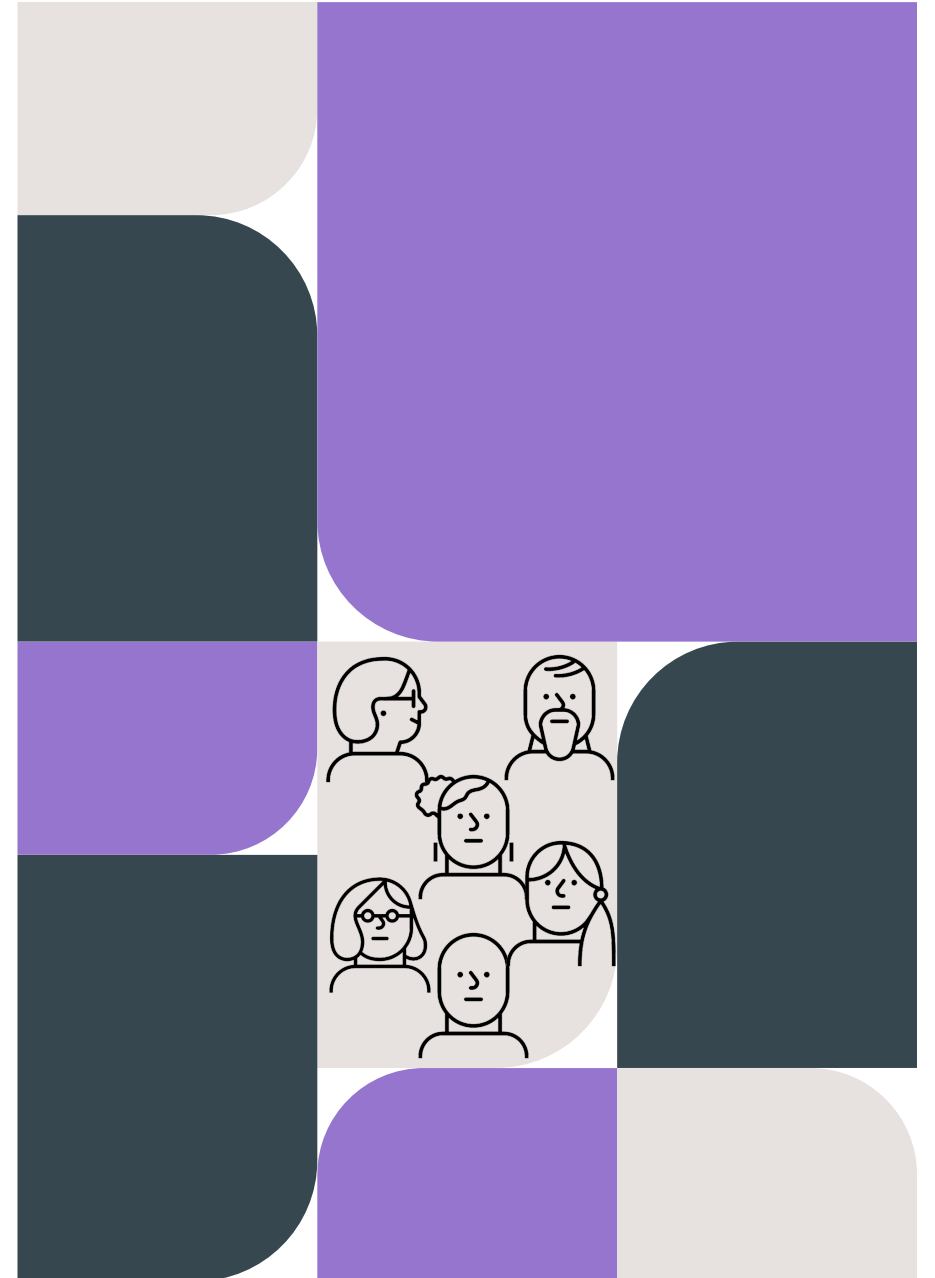


# Hälsa- /Samhällshubbar

Förstudie inom Det goda livet i Dalsland



# Sammanfattning

Inom ramen för 'Det Goda Livet i Dalsland' vars övergripande mål är öka medborgarnas välbefinnande, har förstudien undersökt konceptet "Organisationsöverskridande Samhällshubbar", hur de skulle kunna fungera i Dalsland och vad de skulle kunna erbjuda utifrån områden som medborgarservice, digital delaktighet och nära vård, med fokus på promotiva, hälsofrämjande insatser.

Utifrån omvärldsbevakning, målgruppens behov (äldre och utlandsfödda) och det lokala perspektivet har förslag på innehåll samt tre möjliga, potentiellt samexisterande, strukturer för Samhällshubbar identifierats:

- Ekosystem
- Under samma tak
- På hjul

I en fortsatt utveckling av koncept rekommenderas:

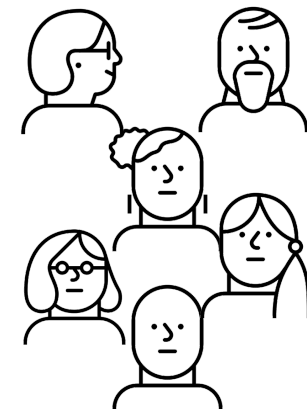
- Stärka banden och göra existerande aktörer till lagspelare i frågan kring jämlik hälsa, digital delaktighet och inkludering
- Ta vara på Digidels koncept som länkar kommun, region och stat
- Skapa möten mellan generationer
- Gå från passiv, till aktiv och riktad kommunikation
- Arbeta promotivt och uppsökande, för att också nå dem som är svåra att nå

Rekommendationerna finns ytterligare beskrivna i "Vägen framåt".

Vidare rekommenderas att bredda perspektivet i det fortsatta arbetet för att förstå och inkludera fler målgrupper än de som prioriterades för förstudien, framför allt ur perspektivet jämlik hälsa då en betydligt större del av samhällets medborgare kan hamna i digitalt- eller annan form av utanförskap på grund av ohälsa.

Som ett förslag till fortsättning föreslås att arbeta vidare med utvalda modellområden där det finns ett uttalat behov, engagemang och förutsättningar för att fortsätta forma och testa konceptet. Exempelvis har aktörer inom Åmåls kommun visat starkt intresse för förstudien som tangerar deras pågående lokala initiativ såsom mötesplats och hälsohubbar. Att fortsätta stötta och kroka arm med dessa initiativ är en möjlighet för VGR att fortsätta utveckla och testa koncept för Samhällshubbar. Ett annat exempel är Färgelanda där utveckling av ett lokalt DigidelCenter är på gång, där VGR är en naturlig samarbetspartner. I båda fall kan förstudiens innehåll fungera som hjälp och språngbräda i det fortsatta arbetet för att utveckla och konkretisera ett fungerande koncept.

Då kommunerna idag ofta är ekonomiskt beroende av projektfinansiering och har svårt att hålla liv i initiativ över tid, behöver det också skapas goda förutsättningar för kontinuitet och fortsättning, med ett långsiktigt fokus. Här skulle VGR kunna komma in som partner och möjliggörare, exempelvis genom finansiering och kraftsamling.



# Innehållsförteckning

## Inledning

|  |     |
|--|-----|
| Bakgrund.....                                      | 5   |
| Varför ställer vi om till Nära vård (bild SKR).... | 6   |
| Förstudien .....                                   | 7-8 |
| Samhällsvinster, 2 exempel.....                    | 9   |

## Omvärldsbevakning

|   |       |
|---|-------|
| Hälsolots – jämlik hälsa i samverkan.....                       | 10-11 |
| Medborgarkontor – vägledning, mötesplats,<br>rådgivning.....    | 12    |
| Mötesplats Navet – samlokalisering.....                         | 13    |
| Digidel – nätverk och nod.....                                  | 14    |
| Mobidig – digitalt upplevelsecenter.....                        | 15    |
| Långtidslån av surfplatta – modellområde<br>välfärdsteknik..... | 16    |
| Samhällsrum – Västerbotten.....                                 | 17    |
| Näsåker Samskapar –Västernorrland.....                          | 18    |
| Hälsofrämjande innovation i samverkan –<br>Malmö.....           | 19    |

## Lokala exempel & befintliga strukturer

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Mellerud.....            | 22 |
| Bengtstors .....         | 23 |
| Dals-Ed.....             | 24 |
| Färgelanda.....          | 25 |
| Åmål .....               | 26 |
| Bibliotek Dalsland ..... | 27 |
| Vänersborg* .....        | 28 |
| Nulägesanalys .....      | 29 |

## Regionövergripande, hälsofrämjande tjänster

|  |    |
|--|----|
| Att främja det friska och förebygga det sjuka...31 |    |
| Hälsocoach online .....                            | 32 |
| CFFA .....   | 33 |
| Folktandvårdens Hälsopromotörer .....              | 34 |

## Människors berättelser

|  |       |
|--|-------|
| Vad säger människor i samhället? .....             | 36-38 |
| Triggermaterial .....                              | 39-42 |
| Doktor Björn .....                                 | 43    |
| Brobyggares berättelser .....                      | 44    |
| Digitalt utanförskap samhälleligt utanförskap...45 |       |
| Odigitala berättelser .....                        | 46-52 |

## Workshop Åmål

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Om workshoptillfället .....      | 54 |
| Konceptualisering av idéer ..... | 55 |

## Förslag på struktur & innehåll

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Hubben som ekosystem .....   | 58 |
| Hubben under samma tak ..... | 59 |
| Hubben på hjul .....         | 60 |
| Förslag på innehåll .....    | 61 |

## Vägen framåt

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| Rekommendationer & medskick ..... | 63-66 |
|-----------------------------------|-------|

# Inledning

Bakgrund och introduktion till förstudien



# Bakgrund

**Utmaningarna:** Samhället är inne i en digitaliseringsprocess, vilket gör att dagens samhälls- och hälso-tjänster ofta är helt eller delvis digitala. Tyvärr är dagens tjänster inte alltid utformade utifrån ett normkritiskt och inkluderande perspektiv, vilket gör att en del människor faller mellan stolarna och hamnar i utanförskap. Den största gruppen utgörs framförallt av våra äldre medborgare. Stigande ålder är en av huvudfaktorerna till att hamna i digitalt utanförskap, men även andra faktorer har en påverkan: funktionsvariation, utbildningsnivå, inkomst och ursprung. Det ska nämnas att de flesta av dagens äldre har hängt med i samhällets utveckling och klarar sin digitala vardag utan problem – men på den andra sidan av skalan finns människor som många gånger helt saknar smartphone eller dator och därmed även Bank-ID, som idag är en nyckel till mycket. Just tillgång till Bank-ID är även ett stort samhällshinder för utlandsfödda. I övrigt är deras utmaningar ofta av annan karaktär än de äldres, och präglas framför allt av språkbarriärer, brist på tillit och en svårighet i att förstå och orientera sig i det svenska samhället. Med detta sagt innebär digitalisering av samhället inte ett minskat behov av analog service.

Parallellt belyser SKR återkommande utmaningen med den demografiska utvecklingen, som bland annat ringar in att våra äldre lever allt längre, samtidigt som den arbetande delen av befolkningen minskar – med detta även skatteintäkter. För att lösa denna typ av ekvation ses arbetet för en mer jämlik hälsa inte bara som en ekonomisk nödvändighet utan också som ett strategiskt val för att klara framtidens välfärd, bemanning och finansiering.

[Internetstiftelsen – Svenskarna och internet 2023](#)

[SKR – Folkhälsa, jämlik hälsa](#)

[SKR - Hälsocoach online – när det preventiva arbetet blir nära](#)

[SKR – omställning till nära vård](#)

[VGR – Det goda livet i Dalsland](#)

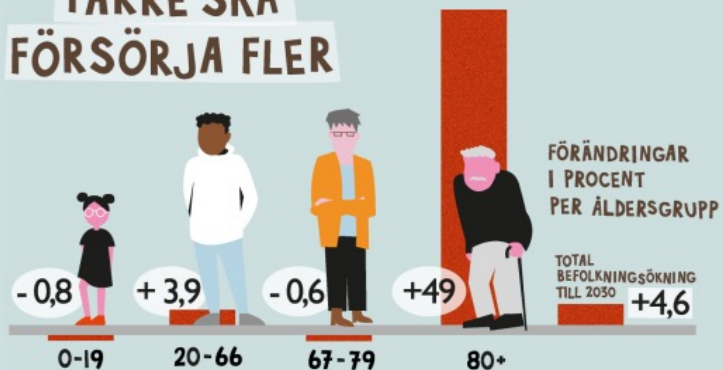
Vidare lyfts att en betydande del av hälso- och sjukvårdens resurser idag går till behandling av kroniska sjukdomar – varav 80 % av fallen ofta är livsstilsrelaterade och beror på ohälsosamma levnadsvanor. Den positiva saken med detta är att det faktiskt går att förändra, då individen själv kan påverka sitt hälsotillstånd under rätt förutsättningar. Den demografiska utvecklingen, tillsammans med digitalisering av samhället, är också drivande i omställningen till nära vård som syftar till att vården ska organiseras och bedrivas med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar. Omställningen brukar beskrivas som förflyttningar inom fyra områden:

- Från fokus på organisation till fokus på person och relation.
- Från invånare och patienter som passiva mottagare till aktiva medskapare.
- Från isolerad vård och omsorgsinsatser till samordning utifrån personens fokus.
- Från reaktiv till proaktiv och hälsofrämjande.

För förstudien är den sistnämnda ett fokusområde, vilket bland annat omfattar att 'Skapa förutsättningar för självständighet och livskvalitet', samt att 'Skapa förutsättningar för jämlik hälsa'.

I Dalsland är dessa samhällsutmaningar, bland flera andra, en påtaglig verklighet. För att skapa och bibehålla en positiv samhällsutveckling i landskapet har Västra Götalandsregionen tillsammans med kommunerna i Dalsland, Fyrbodals Kommunalförbund och Länsstyrelsen startat projektet "Det goda livet i Dalsland" (2021-2025) – en rad olika insatser med det övergripande målet att öka medborgarnas välbefinnande.

## FÄRRE SKA FÖRSÖRJA FLER



## VARFÖR STÄLLER VI OM TILL NÄRA VÅRD?



# Förstudien

**Syfte:** Inom ramen för 'Det Goda Livet i Dalsland' vars övergripande mål är öka medborgarnas välbefinnande, har förstudien undersökt konceptet "Organisationsöverskridande Samhällshubbar", hur de skulle kunna fungera i Dalsland och vad de skulle kunna erbjuda utifrån områden som medborgarservice, digital delaktighet och nära vård, med fokus på promotiva, hälsofrämjande insatser.

**Målgrupp:** Målgruppen har inledningsvis varit de som ofta hamnar i digitalt utanförskap, och avgränsats till äldre och utlandsfödda. Insikter under arbetets gång pekar dock på att det vore bra att framöver bredda perspektivet och utforska behov hos fler målgrupper – framförallt utifrån perspektivet jämlik hälsa.

**Metod:** Som input till förstudien har samtal med lokala-, kommunala- och regionala aktörer samt medborgare utförts för att få en bättre förståelse för utmaningar och behov utifrån de olika perspektiven kopplat till teman som 'digital delaktighet', 'det hälsofrämjande' och 'medborgarservice'.

## Övergripande frågeställningar för förstudien:

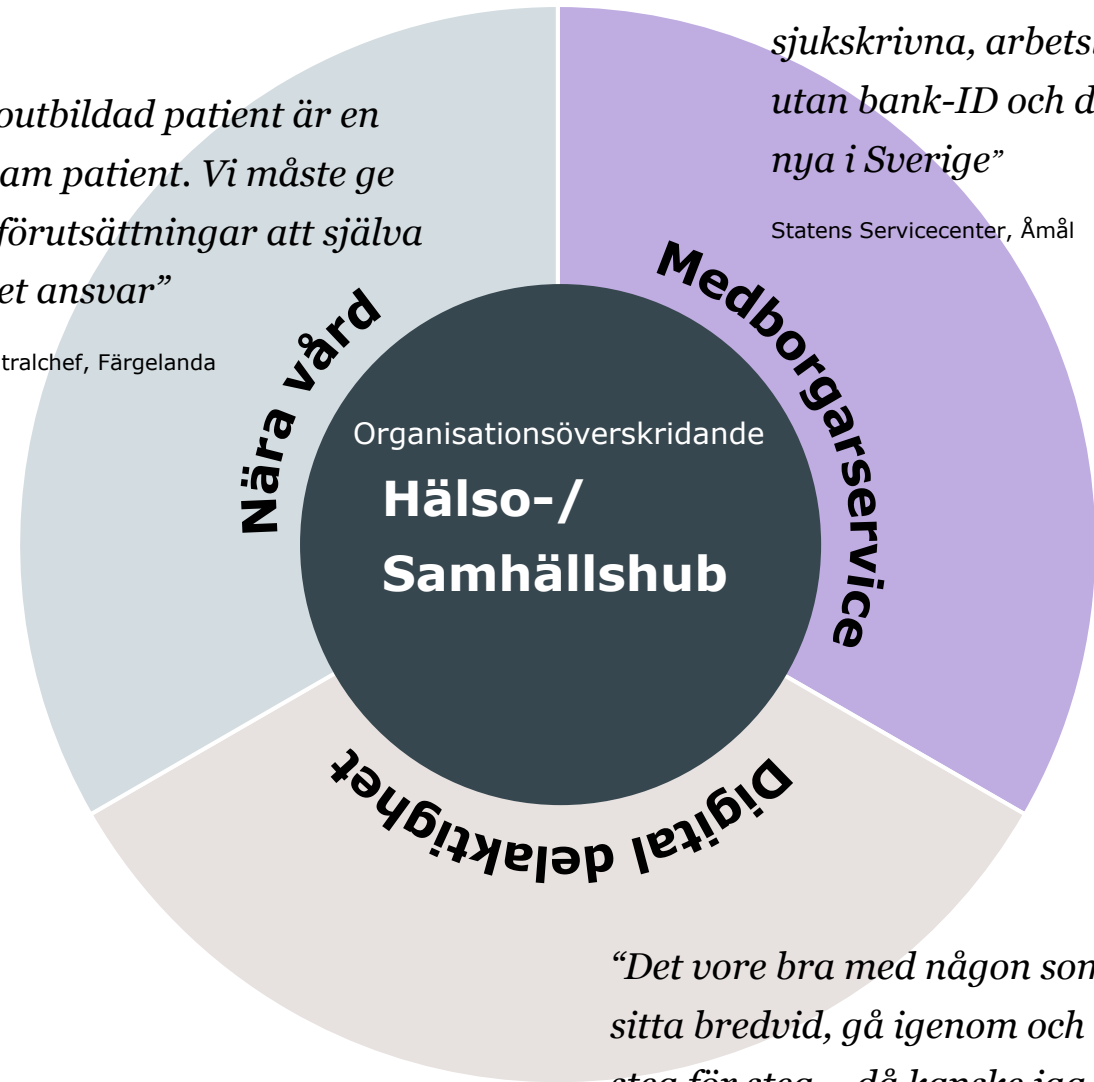
- Hur kan vi kommun- & regiongemensamt bättre tillgängliggöra våra hälso- & samhällstjänster utifrån våra medborgares behov?
- Hur stärker vi den egna förmågan hos individen?
- Hur samverkar vi för en jämlik hälsa i samhället?

*"En utbildad patient är en kostsam patient. Vi måste ge dem förutsättningar att själva ta eget ansvar"*

Vårdcentralchef, Färgelanda

*"De som kommer till oss är de sjukskrivna, arbetslösa, äldre utan bank-ID och de som är nya i Sverige"*

Statens Servicecenter, Åmål



*"Det vore bra med någon som kan sitta bredvid, gå igenom och visa steg för steg – då kanske jag klarar det själv nästa gång"*

Medborgare, Dals-Ed

## Input till förstudien

En överblick över samtal med lokala-, kommunala- och regionala aktörer, medborgare och relevant omvärldsbevakning.

### Invånarperspektivet:

Arrangör och besökare, Gubbdagis  
Besökare, Café Socker & Smör  
Besökare, Coop

### Regionala aktörer:

Hälsopedagog, Hälsocoach online  
Metodutvecklare, CFFA  
Projektledare + Hälsopromotör,  
Folktandvården  
Bibliotekskonsulent

### Omvärldsbevakning:

Glesbygdsmedicinskt Centrum  
Hälsolots Centrum  
Näsåker Samskapar/Samhällsrum  
Göteborg Stad Demokrati och Utveckling  
Digidel



# Samhällsvinster

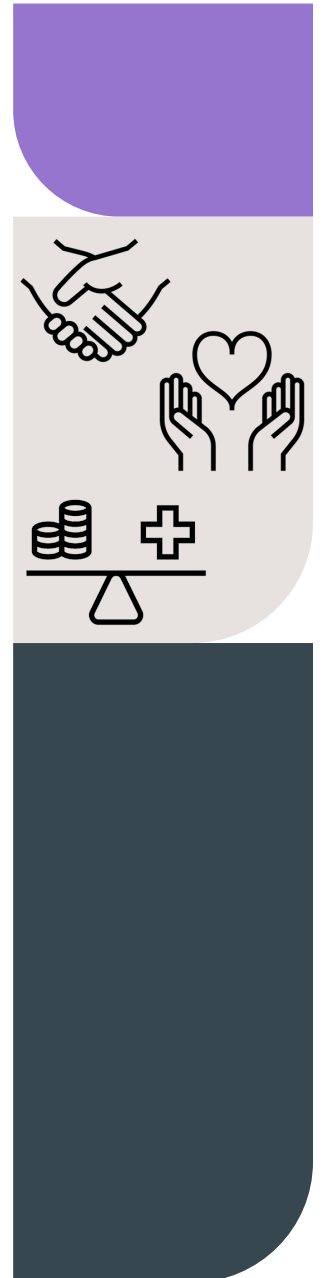
Här följer två exempel på samhällsvinster med att arbeta hälsofrämjande och inkluderande.

## Att hjälpa människor ur digitalt utanförskap:

Myndigheten för Digital Förvaltning, Digg, fastslår i sin rapport "Covidbevis – en biljett till samhället" att digitalisering inte kan ske utan inkludering, och understryker att utgångspunkten bör vara en nollvision där man inte accepterar att någon hamnar i utanförskap. I tillägg till detta lyfts de samhällsekonomiska vinsterna av digitalisering genom ett exempel där de räknat på kostnaden för myndigheters manuella rutiner och hantering av ärenden jämfört med e-tjänsten covidbevis.se. När tjänsten användes som mest kostade ett manuellt hanterat bevis 163kr, över 60 gånger mer än det digitala som kostade 2,64 kr. Det konstateras också att detta exempel troligen är blygsamt i förhållande till den totala kostnaden för utanförskap, både för individ och samhälle i stort.

## Att hjälpa människor förändra ohälsosamma levnadsvanor:

Det har gjorts en hälsoekonomisk kostnadsanalys av Hälsocoach online som visar att varje coachad individ sparar vårdapparaten framtida hälso- och sjukvårdskostnader med 142 000 kr. Detta innebär också att hälsocoach online för varje coachad individ kan coacha ytterligare 30 personer. Som nämnt inledningsvis går en betydande del av hälso- och sjukvårdens resurser idag går till behandling av kroniska sjukdomar – varav 80 % av fallen ofta är livsstilsrelaterade och beror på ohälsosamma levnadsvanor. Individer som aktivt vill och får hjälp att förändra sina ohälsosamma vanor innebär stora vinster för individen själv som mår bättre i vardagen, men också för vården och samhället i stort.



# Omvärldsbevakning

Exempel på vad en Hälso- /Samhällshub skulle kunna vara och innehålla



# Hälsolots Centrum

**Jämlik hälsa i samverkan:** Hälsolots är en främjande och förebyggande verksamhet, med helhetsperspektiv på hälsa som inkluderar fysisk, psykisk och social hälsa. Verksamheten finansieras av Hälso- Sjukvårdsnämnden Göteborg (VGR) och Socialnämnden Centrum (Göteborgs Stad), och bygger på en samverkan mellan flera aktörer lokalt (se bild).

Syftet med Hälsolots är att förbättra befolkningens levnadsvanor och välbefinnande samt minska risken för livsstilsrelaterade symptom och sjukdomar. Det ingår också att skapa möjligheter för människor att ta eget ansvar för sin hälsa. Hälsolots ska skapa mötesplatser och nätverksbyggande i syfte att bidra till ett mer effektivt nyttjande av befintliga resurser lokalt. Hälsolots målgrupp är den vuxna befolkningen (18–100 år). I syfte att minska skillnader i hälsa i riktas verksamheten inom målgruppen främst mot unga vuxna, föräldralediga, sjukskrivna, arbetssökande och seniorer.

Bland Hälsolots aktiviteter ingår bland annat att:

- Anordna kostnadsfria aktiviteter som utformas för att underlätta fortsatt aktivitet i ordinarie verksamhet
- Tillhandahålla behovsanpassad och lättillgänglig hälsoinformation, exempelvis genom uppsökande verksamhet för att nå spridning i grupper som kan vara svåra att nå
- Främja samverkan, kommunikation och förståelse mellan invånare och aktörer som verkar på lokal nivå
- Samverka inom området fysisk aktivitet på recept (FaR©)

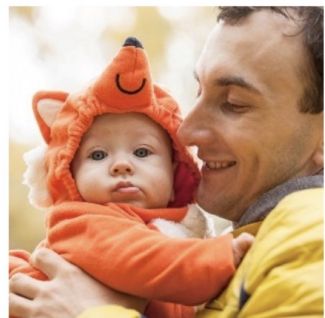


## Om oss

Är du intresserad av din hälsa? Då är Hälsolots något för dig! Hälsolots inspirerar till ett liv med god hälsa. Vi skapar möjligheter till möten och arrangerar aktiviteter.

Vi som samarbetar för att göra detta är:

- Göteborgs Stad
- Västra Götalandsregionen - privata och offentliga vårdgivare
- Folktandvården
- Arbetsförmedlingen
- Försäkringskassan
- Församlingar i Göteborg
- Frivilligcentraler
- Biblioteken



### Hej förälder!

Livet som förälder kan vara utmanande på många sätt. Så är det med de flesta förändringar i våra liv och då kan vi behöva stöd och vägledning. På denna sida har vi samlat några tips på aktiviteter och verksamheter som kan vara bra att känna till för dig som förälder.

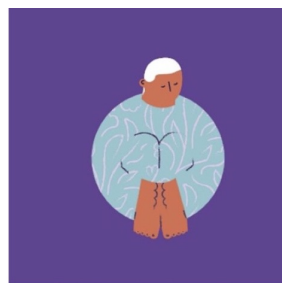
- Tips till dig som förälder



### Gratis broddar för dig 65 år

Insatsen syftar till att minska fallolyckor och är en del av stadens hälsofrämjande och förebyggande arbete för seniorer. Att använda broddar är ett enkelt sätt att minska risken för fall vid halt underlag. Om du inte fått erbjudandet kan du kontakta Göteborgs Stads växel på 031-365 00 00, uppgive att ärendet handlar om broddar.

- Gratis broddar till 65 åringar



### Bryt ensamheten

Vad säger man till nån som känner sig ensam eller mår dåligt? Kampanjen På gemensam hand - för ett mindre ensamt Västra Götaland lyfts problematiken med ofrivillig ensamhet och hur vi kan sträcka ut en hand och få till snack som faktiskt hjälper och stöttar.

- 8 sätt att sträcka ut handen
- Få till ett snack som stöttar
- Är någon ensam, är det allas ensak



### Träning för seniorer

Känner du till att det finns flera olika träningsaktiviteter för dig som senior?

- Cirkelträning med ledare från RIK
- Styrka, balans och rörlighet på Kulturhuset Käken
- Prova-på-danspass

## Kalender

07 DEC 2023

### Konstverket

Kreativ mötesplats för dig 13-30 år på Verket.

11 DEC 2023

### Träna svenska

Prata svenska med volontärer på Majornas bibliotek.

11 DEC 2023

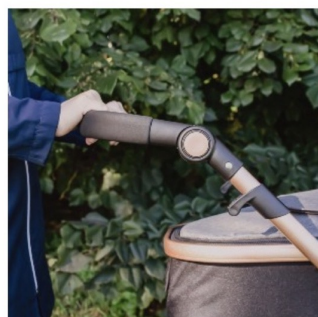
### Vipasanameditation

Öppen grupp med fin gemenskap.

13 DEC 2023

### Cirkelträning för seniorer

Sportigt pass för seniorer i Rosendalshallen.



### Barnvagnspromenader - fortsättning på egen hand

Hälsolots barnvagnspromenader är nu avslutade för terminen, men flera av er som gått här i höst planerar att fortsätta gå. Detta uppmuntrar vi ju självfallet och ser positivt på. Vill ni ha inspiration på övningar som kan passa att göra längs med promenaderna eller hemma så hittas de via länken nedan. Vårens promenader startar i februari/mars. Välkommen då igen!

- Övningar till barnvagnspromenaderna

# Hälsolots



# Medborgarkontor

**Göteborgs Stad:** Medborgarkontor ger service och hjälp med vardagsfrågor, som att navigera bland kommunens verksamheter eller att hitta rätt hos andra myndigheter. Kontoren har ett tredelat uppdrag: Samhällsvägledning, Mötesplats samt Rådgivning och expertstöd.

- Samhällsvägledning innebär att ge service och samhällsinformation genom det personliga mötet. Medborgarna ska kunna vända sig till medborgarkontoren för att få svar på sina frågor och få kontakt med kommunen.
- I mötesplatsuppdraget ingår att erbjuda aktiviteter kopplat till demokratisk delaktighet och inflytande, men också att delta i andra lokal sammanhang och bidra med lokalkännedom till stadens demokratiarbete.
- Rådgivning och expertstöd erbjuds utifrån lokala behov i samarbete med Göteborgs Stads verksamheter, andra myndigheter, civilsamhälle och lokala aktörer.

Kontoren ska finnas nära målgruppen, som är de människor staden har svårast att nå, i socioekonomiskt utsatta områden.

Flera kontor är permanent samlokaliserade med exempelvis bibliotek eller kulturhus, då erfarenhet visat att detta fungerar bra ur resurseffektivitetssynpunkt, sänker tröskeln till besök och gör det lättare för målgruppen att hitta. Verksamheternas gemensamma serviceutbud kompletterar och stärker varandra.

Utifrån utredningar där staden även testat andra koncept såsom mobila lösningar och pop-up kontor, har det framkommit att mobila medborgarkontor funkar bäst i informationssyfte, då de inte uppfyller de rumsliga behoven som finns kopplat till servicen som erbjuds. Även pop-upkontoren har i utvärderingar inte fungerat optimalt, främst kopplat till rumsliga förutsättningar och utrustning, samt begränsade öppettider. Detta anses ha påverkat besöksstrycket då varierande öppettider kan skapa förvirring. Tillgängliga öppettider minskar också behovet av planering och uppskattas av målgruppen.





# Mötesplats NAVET

**Botkyrka:** NAVET Botkyrka är en mötesplats där Folkhälsa, Kultur och Medborgarservice samlokaliseras under samma tak. På NAVET kan människor med olika bakgrund möta både varandra och kommunen, och få tillgång till teknik, lärande och inspiration.

- Medborgarkontoret: På Medborgarkontoret ges olika typer av samhällsservice för att stötta medborgare med kommunens tjänster men också för att ge stöd och hjälp i kontakt med andra myndigheter.
- Biblioteket: På Biblioteket erbjuds plats för studier och program såsom språkcaféer och boksamtal. Här kan människor, både unga och vuxna, utveckla sitt språk, läsintresse och kreativitet. En gemensam ateljé delas med konsthallen.
- XETMUSEET: Konsthallen med utställningar av en lokal konstnär.
- Fritidsbanken: Fritidsbanken erbjuder utlån av utrustning till fritidsaktiviteter kostnadsfritt med en lånetid på 2 veckor.



# Digidel

**Digidel:** Internetstiftelsen är initiativtagare till Digidel - ett nätverk som samlar kunskap kring, och möjliggör en bättre samordning och samverkan mellan aktörer för att främja digital delaktighet i samhället.

**DigidelCenter** är en fysisk plats dit medborgarna kan komma för att få hjälp med digital samhällsservice och lära sig mer om hur de kan använda olika digitala tjänster. De drivs i kommunal regi, ofta med stöd av regionen.

DigidelCenter är ofta placerade på lättillgängliga, neutrala platser såsom bibliotek eller medborgarkontor och ofta i samverkan mellan fler aktörer. De ska också vara bemannade och med tillgängliga öppettider. Besökare ska kunna få hjälp med sina digitala frågor, pröva teknik och delta i aktiviteter för att höja den digitala kompetensen, så att de kan stärka sina egna digitala färdigheter och göra ett aktivt val gällande samhällets digitala alternativ och tjänster. Den fysiska närvaron fyller en viktig funktion mellan användare, vägledare och utvecklare av digital samhällsservice.

DigidelCenter är på så vis en del av ett bredare digitaliseringsarbete

3 kriterier ett DigidelCenter ska uppfylla:

- *Vara en tillgänglig och bemannad plats dit **alla** invånare kan komma för att **utan kostnad** få hjälp med det digitala.*
- *Ha ett uttalat mandat att vara en **nod** för kommunalt arbete med digital delaktighet.*
- *Ingå i ett nationellt **kvalitetsarbete** inom digital handledning, digital kompetens och digitalisering.*

Digidel har ambitionen att göra förflyttningen från hjälp till självhjälp, till att få till en samhällelig feedbackloop som kan främja samhällets digitalisering och lyfta de systemfel som upptäcks – allt från problem med inlogg till utskrift av personliga dokument. Detta för att lyfta ansvaret dit det hör hemma så att samhällets olika aktörer lättare kan identifiera problem och ta sitt respektive ansvar i att skapa inkluderande och lättillgängliga tjänster, där samskapandet med dem tjänsterna är till för anses vara en framgångsfaktor.





# Mobidig

**Mobilt digitalt upplevelsecenter, Sundsvall:** DigidelCenter är som nämnt ett etablerat koncept som drivs i kommunal regi, men konceptet kan ta olika form i olika kommuner utifrån behov. Mobidig är ett exempel från Sundsvalls stadsbibliotek där de valt en mobil lösning i form av en teknikbuss som tar sig ut i samhället. Denna beskrivs som ett digitalt upplevelsecenter, med uppdrag att inspirera till digital delaktighet. De vänder sig främst till verksamheter, föreningar eller lokala bibliotek och erbjuder workshops efter önskemål och målgrupp. Målgruppen är de digitalt ovana och de digitalt nyfikna. Exempel på workshops kan vara lekfull programmering för barn och ungdomar, eller att skapa digitala böcker eller att skapa film. För vuxna och seniorer kan det innebära vardags-relaterade workshops i att använda smartphone eller surfplatta, appar, e-tjänster eller e-legitimation. De kommer då ut till verksamhet, förening eller bibliotek och har med sig teknik som VR-utrustning, robotar, läsplattor.

Utöver det mobila upplevelsecentret Mobidig har Stadsbiblioteket i Sundsvall ett DigidelCenter där besökare kan få tillgång till teknik som bland annat främjar det kreativa skapandet. Det finns också en visningsmiljö där besökare kan prova välfärdsteknik i form av smarta produkter och digitala tjänster som kan bidra till ökad självständighet i vardagen – en plats för både seniorer och medarbetare inom vården för ökad kunskap. Visningsmiljön är utvecklad i samverkan med vård- och omsorgsförvaltningen, avdelning för digital transformation och Servanet, det lokala fibernätet.



# Långtidslån av surfplatta

**Borås, modellområde för välfärds-  
teknik SKR:** Detta exempel illustrerar hur en förlängning av koncept för ökad digital delaktighet hos äldre medborgare skulle kunna se ut. Då Borås Stads mötesplatser länge erbjudit teknikstöd och utbildning för seniorer växte idén om utlåning av surfplattor fram som ett ytterligare steg för att nå ut till fler.

Tjänsten har varit ett sätt att väcka nyfikenhet och skapa trygghet kring digital teknik. Satsningen riktar sig i första hand till seniorer som inte har tillgång till egen digital teknik. Surfplattan erbjuder möjligheten att bekanta sig med och använda digitala tjänster såsom informationssökning, videosamtal, online-köp, läsa tidningar, spela spel, se på film eller lyssna på musik, men också hantera digitala bank- eller sjukvårdsärenden som kräver Bank-ID. Dock fanns strikta restriktioner kring vad staden hjälper till med kring detta.

Plattorna lånas ut till Boråsare som fyller 75 år det aktuella året eller är äldre och begränsas till en per hushåll. Lånet är

kostnadsfritt och det ingår ett mobilabonnemang, vilket gör att hushållet inte behöver ha tillgång till internet sedan tidigare för att kunna använda surfplattan. Utöver utlåning av plattan erbjuder staden ett personligt kom-igång möte och annat stöd då målgruppen ofta har en låg digital mognadsgrad. Efter tre år finns möjligheten att köpa surfplattan till ett restvärde om så önskas.

Det har varit många aktörer involverade och samverkan med andra aktörer inom hälsofrämjande verksamhet lyfts som viktig. Under projektets gång har arbetssätt och rutiner kring utdelning, introduktion och utbildning tagits fram och utvecklats. Seniorhälsokonsulenterna har med sitt verksamhetsnära perspektiv kunnat fortsätta att förfinas och vidareutveckla satsningen utifrån målgruppens behov.

De effekter och vinster Borås sett hos sina äldre är bland annat ökad förståelse och delaktighet, självständighet och glädje.



## Effekter och vinster

- Att förstå vad tekniken kan göra – inte känna sig utanför
- Delaktig i samhällslivet – kunna söka information
- Självständigt kunna uträtta ärenden och ta kontakter, boka tid, klara sig själv
- Trygghet, vågar pröva och använda den – när de vet var de kan få hjälp
- Främjar sociala kontakter – delaktig i sociala medier
- Stimulerande tidsfördriv – nya och gamla intressen
- Glädje



# Samhällsrum

**Västerbotten:** Samhällsrum, som tidigare kallades hälsorum, fungerar som en förlängning av vårdcentralerna/sjukstugorna i Västerbotten. Ibland är de bemannade, ibland obemannade – ofta med möjlighet till provtagning, självmonitorering och digitala vårdmöten.

Glesbygdsmedicinskt centrums FoU enhet var de som startade och drev arbetet kring det första konceptet för samhällsrum. Det första rummet kallades för virtuellt hälsorum och utvecklades i Slussfors. Därefter etablerades det samhällsrum i hela södra Lappland inom ramen för ett fortsättningsprojekt, som sedan togs över av hälso-sjukvården för implementering och vidareutveckling. Mycket bygger på det lokala engagemanget, där en del Samhällsrum levt vidare och används mycket, medan andra lagts ner. En insikt här är hur viktigt det är att arbeta med implementeringsprocess och förankring, tidigt. En av förhoppningarna kring hälsorummen var att patienterna skulle kunna hantera servicen helt själva, vilket var för krångligt: för många knappar att trycka

på, ibland medicinteknisk apparatur människor inte är vana vid och processer som provtagning med många moment. Därför plockades undersköterskor från hemtjänsten in för att hjälpa till, både med att ta vissa prov men även för att hjälpa till med teknik och uppkoppling för digitala videomöten. För detta krävdes en utbildningsinsats för hemtjänstens undersköterskor så att det skulle kunna utföra mer sjukvårdsrelaterade arbetsmoment som provtagning.

Att bemanna samhällsrummet som inslag i det ordinarie hemtjänstarbetet har bland de anställda setts som positivt. Hur samhällsrummen varit bemannade har berott på var de varit placerad och den befintliga strukturerna i området; har det funnits en hemtjänstgrupp har ofta undersköterskorna roterat för att bemanna hälsorummet, i andra fall har det funnits en sjuksköterska i området som själv bemannat samhällsrummet. Ur patientperspektivet har det upplevts positivt att kunna ses digitalt om det innebär en kontinuerlig läkarkontakt.





# Näsåker Samskapar

**Västernorrland:** Genom projektet Samskapande i Näsåker utforskades möjligheter till medborgardialog i glesbygd, där kommun och region tillsammans med medborgarna i samhället Näsåker samskapat delar av den Nära vården. Detta landade i utvecklingen av ett samhällsrum som idag drivs vidare som ordinarie verksamhet. Kommun och region delar på finansieringen genom att primärvården står för hyran medan kommunen står för bemanningen i form av en undersköterska.

I rummet erbjuds provtagning en dag i veckan, BVC-verksamhet en gång i månaden. Även en kurator finns på plats en gång i veckan och tar emot patienter på plats och digitalt. Genom fortsatt medborgardialog i samhällsrummets regi anpassas den fortsatta utveckling av verksamheten efter människors behov, och öppnar dörrarna till att möta andra utvecklingsområden i framtiden såsom social och ekologisk hållbarhet. Ett annat område som lyfts är den digitala utvecklingen, vilket skapar bättre

förutsättningar och större möjligheter än tidigare för att kunna tillgodose en god och nära vård, hälsa och välfärd.

I Näsåker fanns initialt en tillitsproblematik där medborgare upplevde att många viktiga samhällsfunktioner lagts ned och tagits ifrån dem. Därför var det viktigt ur tillitssynpunkt att lyssna på och agera utifrån vad medborgardialogen lyft som viktigt. Därför sågs inkludering och medskapande med medborgare också som centralt genom hela processen.

Utöver den ordinarie verksamhet som drivs i Samhällsrummet har Näsåker Samskapar fungerat som arena för kunskapsinhämtning och dialog mellan olika aktörer i samhället, såsom folkhälsosamordnare, polis och krigsberedskapssamordnare.



# Hälsofrämjande innovation i samverkan

**Malmö:** Lindängen i Malmö är ett område där många är i socio-ekonomiskt utsatta situationer. För att stärka hälsa och egenmakt hos invånarna har lokalt förankrade Hälsofrämjare utbildats och anställts för att hålla verkstäder med olika hälsorelaterade teman. Genom verksamheten skapas engagemang och drivkraft hos områdets boende att själva öka sin kunskap och förmåga att göra hållbara livsstilsförändringar.

Att ge människor ökad egenmakt att påverka sin situation så att ohälsa och socioekonomiska förhållanden förbättras leder i längden till ett mer jämlikt samhälle.

Partnerskapet Hälsofrämjande innovation i samverkan är ett initiativ från Malmö universitet. I partnerskapet ingår fjorton aktörer från näringsliv, offentlig sektor, idéburen sektor samt medborgare boende i området Lindängen. Idag drivs verksamheten av Rädda barnen i samarbete med Malmö stad, Malmö universitet och bostadsstiftelsen Momentum.

Forskningsmodellen heter Community Based Participatory Research (CBPR).

En av hälsofrämjarna berättar om vikten att lyssna in behoven hos sina deltagare och lyfter i en interju med SvD hur god hälsa är komplext och påverkas på flera nivåer, från individ till samhällsystem: ”Att laga hälsosam mat är en sak, men kan man inte logga in med sitt bank-id för att söka ersättning hos försäkringskassan eller följa hur det går för sina barn i skolan, då är det svårt att må bra”.

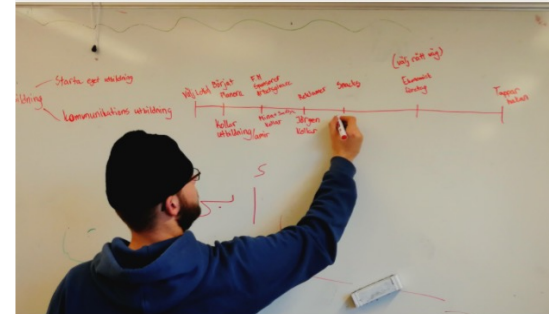
Forskningen har visat på:

- Bättre livskvalitet
- Ökad självskattad hälsa
- Bättre fysisk hälsa
- Stärkt egenmakt på individ- och gruppnivå
- Stärkt social hållbarhet i området

VERKSTÄDER

OM OSS

FORSKNING



## Social hälsa

Vi vill stärka vår sociala sammanhållning och utveckla egenmakt.

VISA MER OM DET HÄR



## Munhälsa och kost

Vi främjar god munhälsa genom arbeta med kostens betydelse i familjen, för att barn ska växa upp och må bra.

VISA MER OM DET HÄR





# Lokala exempel & befintliga strukturer

Ett axplock av lokala exempel från varje kommun:  
mötesplatser, medborgarservice, och aktiviteter kring  
digital delaktighet

# Mellerud

**Träffpunkt Älvan:** Verksamhet riktar sig till seniorer i kommunen och erbjuder hälsofrämjande aktiviteter som skapar tillfällen för att umgås med andra, ofta kring ett gemensamt intresse. Älvan erbjuder ett brett utbud av aktiviteter som dans, musik och sång, sittgympa eller digitala träffar och lyssnar gärna in besökarnas egna förslag och önskemål kring aktiviteterna.

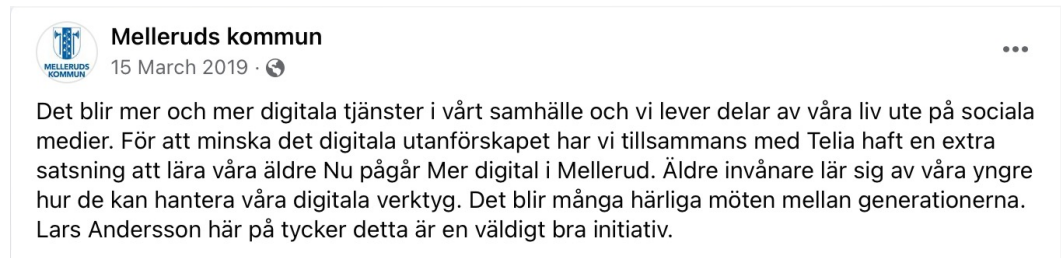
Familjecentralen ligger precis intill Älvans lokaler, där caféet fungerar som en gemensam yta. Träffpunkten är öppen 4 dagar i veckan.

**Uppsökande arbete:** Det görs också ett uppsökande arbete där kommunen gör hembesök hos alla som fyller 80 samma år. De pratar bland annat om säkerhet i hemmet för att undvika fallolyckor. Det många äldre ofta uttrycker behov av är praktisk hjälp för att kunna bo kvar hemma utan att hemmet förfaller, såsom trädgårdshjälp eller fönsterputsning.

**Medborgarkontoret:** I entrén till kommunhuset i Mellerud ligger Melleruds Medborgarkontor & Turistbyrå.

Kontoret erbjuder hjälp med kommunala tjänster, samt turisinformation. Under senare år har det märkts en skillnad i besöken då turisterna verkar klara sig på egen hand, troligtvis genom digitala möjligheter. Medborgare som kommer in kommer in både för att få information men också att få hjälp med ansökningar av olika slag. Det kan exempelvis gälla hjälp med ansökan om förskoleplats, VAB eller bygglov. Det finns även möjlighet att läsa dagstidningar vilket en del äldre kommer in för.

**Mer Digital:** Mer Digital är ett koncept från Telia som genomförs i samarbete med kommunen, där ungdomar hjälper äldre att bli mer digitala. I Mellerud anordnades ett sådant event 2019 i samarbete med Telia och Dalslands Sparbank. Syftet var att minska det digitala utanförskapet och inspirera äldre till användandet av digital teknik. Konceptet bygger på mötet mellan generationer – i Mellerud fick ungdomar i årskurs 9 på olika sätt hjälpa de äldre att hantera och blir bättre på digitala verktyg.





# Bengtsfors

**Seniorträff:** Bengtsfors har idag ingen aktiv seniorträff i kommunal regi men är i uppstarten för att anordna något liknande de övriga kommunerna, med det primära syftet att proaktivt motverka den ofrivilliga ensamheten bland äldre.

Samhället kan till skillnad från de övriga kommunerna som har ett tydligare centrum beskrivas som flera samhällen; Bengtsfors, Billingsfors, Bäckefors och Dals Långed. Det finns idag bibliotek i Bengtsfors, Bäckefors och Dals Långed, men inget medborgarkontor.

**Gubb- och Gumdagis:** Gubbdagis och Gumdagis finns i Billingsfors IKs klubbstuga och anordnas av civilsamhället.

**Medborgarservice:** Bäckefors har inget Medborgarkontor men ser behov av detta då de har många utlandsfödda medborgare som är i behov av hjälp med kommunens tjänster. De har delat socialt område med Mellerud som har ett Medborgarkontor och ser fördelarna med en fysisk plats att gå till för att få hjälp.

**Närsjukhus:** I Bäckefors ligger Dalslands Sjukhus som idag drivs av NU-sjukvården under en övergångsperiod fram till och med 31 december 2024. Vården erbjuds såväl fysiskt som digitalt och mobilt. Dalslands Sjukhus erbjuder öppenvårdsbesök och behandlingar.

Medicinska specialiteter vid Dalslands Sjukhus:

- *Barn- och ungdomsmottagning*
- *Dietistmottagning*
- *Gynekologimottagning*
- *Hjärtmottagning*
- *Hudmottagning*
- *Ljusbehandlingsmottagning*
- *Logopedimottagning*
- *Ögonmottagning*
- *Öron-, näs- och halsmottagning*





# Dals-Ed

**Äntligen måndag:** Äntligen måndag är en seniorträff som anordnas av PRO, SPF och reumatikerföreningen. Äntligen måndag anordnas på trygghetsboendet Linden. Trivselträffen har blivit väldigt populär bland de äldre. Besökarna är en blandning av dem på trygghetsboendet och människor utifrån. Åldrarna varierar från 80 och uppåt.

**Medborgarservice:** I Ed finns inget medborgarkontor men det finns en öppen reception i kommunhuset dit människor till viss del kommer med frågor gällande medborgarservice, och kan ta del av tryckt material gällande turism och samhällstjänster.

**Gubbdagis:** En annan träff som uppskattas av många är Eds "Gubbdagis" som sedan 2008 äger rum en gång i veckan och anordnas av civilsamhället. Träffarna hålls i Eds FF klubbstuga, och under träffarna ingår ofta någon aktivitet i form av föreläsning, bildspel eller liknande. Detta sker ofta i samarbete med kommunala

aktörer, studieförbund eller andra kommuners fotbollsföreningar. Det viktigaste med träffarna är dock de sociala aspekterna, att ses, fika och prata.

**Digital tipspromenad:** Dals-Eds kommun erbjuder tillsammans med Edshus digitala tipspromenader, (X-rundor). Det finns i dagsläget två rundor, där Timmertjärnsrundan är en tillgänglighetsanpassad promenad på 1 km medan strandpromenaden runt Lilla Le är 4,9 km. Genom appen Xrundan finns möjlighet att ta del av frågorna tillhörande promenaden, vilka uppdateras varje söndag.





# Färgelanda

**Seniorfredag:** På Färgelandas folkhögskola anordnas seniorfredag för de äldre medborgarna en gång i veckan. Under seniorfredagarna ordnas mingel och aktiviteter på varierade teman under förmiddagen, med möjlighet till lunch till deltagarpris. Träffarna görs i samarbete mellan biblioteket och folkhögskolan. Då Biblioteket tilldelats Digidel-medel för DigidelCenter finns planer på att vidareutveckla koncept för dessa träffar.

**Innovationsvårdcentral:** Vårdcentralen Färgelanda är en innovationsvårdcentral och har fungerat som digital testbedd för nya tjänster och arbetssätt inom primär- och nära vård. Genom samverkan med högskola, kommunen och patienter utvecklar personalen tillsammans med företag nya produkter och tjänster för framtiden. Bland annat finns en häls Hörna för självmonitorering. Här lyfts också den socioekonomiska utsattheten som en stor utmaning när det kommer till vård och hälsa

i Dalsland generellt – men också i koppling till samhällets digitalisering. Det finns de som helt saknar Bank-ID och av den anledningen stängs ute, men det finns också de som är tekniskt kunniga, i arbetsför ålder, som av olika anledningar inte klarar att ta sig igenom exempelvis ett iKBT-program. Här är det alltså inte människors tekniska färdigheter eller tillgång till teknik som är problemet, utan andra orsaker som ofta rotas i socioekonomiska levnadsförhållanden eller livshändelser som psykisk ohälsa.

**Medborgarservice:** Färgelanda har haft ett Medborgarkontor som varit samlokaliserat med Biblioteket. Dock har detta dragit ned på verksamheten sedan pandemin och nyligen stängts permanent.



# Åmål

**Träffpunkt Magnolia:** Träffpunkten är en mötesplats som riktar sig till alla seniorer från 65 år. Träffpunktens koncept bygger på social samvaro, med variation i vardagen för stärkt välbefinnande. Exempel på aktiviteter som erbjuds är Digital Handledning, Teknik- och surfcafé, Digital kultur, Rörelsepass och Upplevelsecykel. De har också en visningsmiljö för hjälpmedel, med möjlighet att få hjälp av en specialist inom välfärdsteknik. Träffpunkten har öppet alla dagar i veckan.

**Ungvux/Samvux:** Mottagningen är ett samarbete mellan familjecentral, vårdcentral och psykiatri, och beskrivs som en lättillgänglig ungdoms- och vuxencentral för dem med psykisk ohälsa för dem mellan 13-25 (UngVux) och 25+ (SamVux).

**Medborgarservice:** I Åmål finns i dagsläget inget Medborgarkontor, men en Turistbyrå samt Statens Servicecenter. Statens Servicecenters kontor är öppet under förmiddagen måndag-onsdag ger

vägledning och service kring tjänster som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Det går inte att ringa eftersom konceptet bygger på att medborgaren i så fall ska ringa till någon av myndigheterna direkt. Vanliga besökare är Norska medborgare som behöver samordningsnummer, äldre och utlandsfödda som saknar Bank-ID, eller nyanlända som får hjälp med "Flytt till Sverige" där pass och andra handlingar behöver kopieras upp. Även Försäkringskasseärenden som VAB och sjukpenning är vanligt. Många med psykisk ohälsa kommer också då de inte själva tar sig igenom e-tjänsterna, eller arbetslösa som behöver hjälp att aktivitets-rapportera.

**Drivhuset:** Drivhuset Åmål vänder sig till unga mellan 16-25 år. De erbjuder stöd i att komma vidare mot studier, arbete och förbättrad hälsa. De jobbar promotivt utifrån personens förutsättningar och mål.



Träffpunkten Magnolia

29 Nov · 🌐



Godmorgon onsdag den 29 november

Idag, onsdag, bjuder vi in dig till följande a... [See more](#)





# Vänersborg\*

**Digital Coach:** Kultur- och fritidsförvaltningen och socialförvaltningen i Vänersborgs kommun har gemensamt anställt en IT-pedagog (Digital Coach) i ett ettårigt projekt. Då tillgänglighet till digitala tjänster anses viktig för att skapa tillit och delaktighet i samhället, syftar projektet i stort i att minska det digitala utanförskapet och få fler att känna sig delaktiga och inkluderade

Den Digitala Coachen utgår från biblioteket men rör sig runt på andra träffpunkter så som biblioteksfilialer på landsbygden, senior-träffar eller caféer. Hjälpen ges till alla medborgare, framförallt de äldre men även andra målgrupper som nyanlända eller hemlösa. Oftast innebär det hjälp med tekniska frågor och praktisk vägledning. Exempel kan vara att fora över bilder från mobil till dator, handla online eller hålla sociala kontakter genom social media.

Den digitala coachen håller även tema-träffar, som kan handla om bibliotekets e-tjänster eller säkerhet, då bedrägerier är vanligt och skapar mycket oro. Många gånger handlar hjälpen om att ge bekräftelse och att öka människors självförtroende i användandet av digital teknik.

Hjälpen erbjuds 2 gånger i veckan, med tema-träffar utspjutt över terminen. Ofta sker mötet i form av drop-in på den så kallade IT-hjälpen som finns på biblioteket, men de gånger det kommer någon med mycket frågor bokas ett möte in för att kunna ägna mer tid åt individen. Många gånger kommer också frågor om Bank-ID och annan digital legitimation. Den Digitala Coachen kan då behöva lotsa vidare till en annan instans, så som till banken som kan utföra handläggning.

Att möjligheten till digital hjälp finns har marknadsförts tillsammans med en frivillighetssamordnare, som har arrangerat kommunicerat kring hjälpen ut till de olika träffpunkterna. Arbetet handlar inte bara om teknisk hjälp och samhälls- och myndighetsinformation, utan om förbättrad livskvalitet genom teknikens möjligheter och förmågan att kunna ta tillvara på den.



\*Norra delen av Vänersborg räknas till Dalsland

# Bibliotek Dalsland

**Bibliotek Dalsland:** Biblioteken i Dalsland har en gemensam bibliotekskatalog så att medborgare i samtliga kommuner ska få ett större utbud. Det har också en gemensam Bokbuss som de turas om att resurssätta. Den har en turlista genom de olika Dalslandskommunerna och stannar på olika platser i samhället, såsom förskolor, äldreboenden, familjecentral eller lanthandel. Bokbussen har fungerat som ett sätt att utöka bibliotekens uppsökande verksamhet i det läsfrämjande arbetet. Allmänheten är välkommen till bokbussen som erbjuder de flesta biblioteksärenden och enklare utskrifter och kopior.

Bibliotek Dalsland har även en gemensam webbplats där besökare kan få information om bokbussen, bibliotekens digitala tjänster, lokala evenemang och aktiviteter på biblioteken, hantera sina biblioteksärenden och kontaktuppgifter till de lokala biblioteken. På Dalslandsbiblioteken erbjuds tillgång till, och i vissa fall lån av, digital teknik som datorer och surfplattor och Wifi. Det finns

också lokala ansatser till att minska de digitala klyftorna. Till exempel som dessa surfplattor som finns att låna i Mellerud – antingen att låna hem under 3 månaders tid, eller att använda på plats för exempelvis tidningsläsande.



Låna surfplatta på plats



Bibliotek Dalslands bokbuss



Låna hem en surfplatta (3 månader)



# Nulägesanalys

Det ser olika ut i respektive kommun gällande mötesplatser, medborgarservice och arbete kring digital delaktighet. De existerande träffpunkterna för äldre i Dalsland exemplifierar ofta en mötesplats och trivselträff för de äldre, med fokus på social samvaro och inslag av hälsofrämjande aktiviteter för ökad livskvalitet. Många gånger fungerar träffarna också som en arena för kommunens arbete i att sprida kunskap och kännedom om relevanta tjänster. Detta sker oavsett om träffen sker i kommunal regi som på Älvan eller Magnolia, eller arrangeras av civilsamhället som ett Gubbdagis.

Samverkan sker idag på flera nivåer. Exempelvis har Träffpunkt Älvan i Mellerud i uppstarten av sin verksamhet haft idéutbyte med Träffpunkt Magnolia i Åmål som varit igång en längre tid. Lokalt sker samverkan med studieförbund och föreningar som SPF Seniorerna. De har också skett ett erfarenhetsutbyte mellan de andra Dalslands-kommunerna gällande hur de lagt upp verksamhet och aktiviteter för seniorträffarna.

Biblioteket är en annan aktör intressant för förstudien. Enligt bibliotekslagen ska Biblioteken ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”. Digital delaktighet faller därmed naturligt in bibliotekets uppdrag. Utöver detta är biblioteket i många fall en mötesplats som vänder sig till alla medborgare i samhället, och dit många kommer för hjälp och service av olika slag som egentligen inte ligger inom Bibliotekets erbjudande och ansvar. Många gånger beror detta på att myndigheter och andra samhällsaktörer på olika sätt gjort sina egna

tjänster och kontaktvägar svårtillgängliga, vilket gör att bibliotek ofta går utanför sitt eget ansvarsområde för att hjälpa sina besökare – en bild som bekräftas av bland annat Åmål och Färgelanda bibliotek. Exempelvis kräver många tjänster fortfarande blanketter som ska skrivas ut och postas, vilket blir ett ärende många utför på bibliotek.

## **Insikter utifrån samtal med verksamheterna:**

- Det finns en rad initiativ igång, som kan kopplas samman bättre och dra nytta av varandra för att nå fler
- Kommunikationen mot medborgare kan bli bättre och mer samlad
- Det upplevs svårt att hålla igång över tid, ofta är initiativ beroende av projektmedel och saknar ekonomisk kontinuitet
- Starkt civilsamhälle och engagemang, människor ställer upp för varandra
- Äldre är en viktig (och vanlig) målgrupp som på många sätt är prioriterad. Vidare varierar antalet utlandsfödda medborgare mellan kommunerna. Det finns behov av att bredda perspektivet för att förstå och inkludera fler målgrupper än äldre och utlandsfödda, framför allt ur perspektivet jämlik hälsa då en betydligt större del av samhället kan hamna i digitalt- eller annan form av utanförskap.
- De flesta är positiva till samverkan och ser möjlighet att jobba med ’det som redan finns’ lokalt för att därigenom stärka och skapa synergieffekter

# **Regionövergripande hälsofrämjande tjänster**

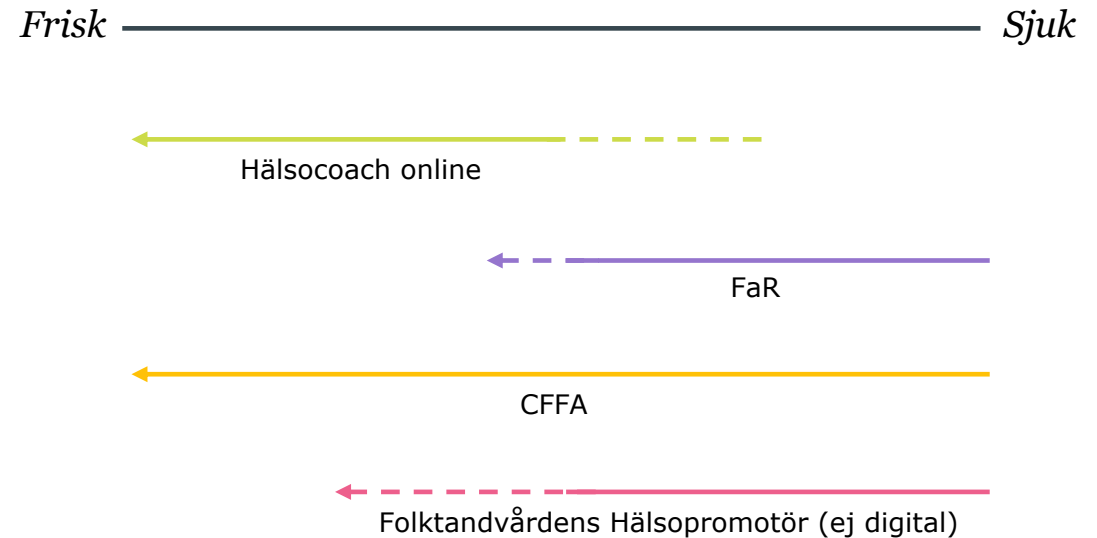
Ett urval av hälso-/sjukvårdstjänster med regionala uppdrag – hälsofrämjande, kunskapshöjande och stöttande funktioner

# Att främja det friska och förebygga det sjuka

**Digital närvaro i en lokal kontext:** Då det finns ett flertal aktörer med regionala uppdrag intressanta för förstudien utifrån perspektivet jämlik hälsa lyfts här några exempel på aktörer som finns att tillgå digitalt, samt en som verkar fysiskt på plats lokalt, bland annat i Åmål. Samverkan med lokala aktörer inom vården och i samhället är viktig för att i vissa fall möjliggöra och i andra fall bättre tillgängliggöra tjänsterna för medborgare.

Här illustreras tjänsterna utifrån var på skalan mellan 'Det friska' och 'Det sjuka' de rör sig utifrån målgrupp och uppdrag.

På nästkommande sidor beskrivs tjänst och uppdrag i korthet.



# Hälsocoach online

**Hälsocoach online** är en kostnadsfri tjänst som riktar sig till alla regionens invånare från 16 år och uppåt. Tjänsten använder motivation som metod och arbetar med individuella mål som verktyg för att stötta klienten i att förändra sitt beteende. Rådgivningen grundar sig i vetenskaplig forskning och sker utifrån klientens behov. Coachningsperioden kan variera från två till sex månader med cirka fyra till sex samtal. Därefter sker två uppföljningssamtal.

Samarbete sker bland annat med sjukhus, vårdcentraler, rehab- och barnmorskemottagningar och tandvårdskliniker i hela regionen. Hälsocoach online har också ett utökat uppdrag där de ska förmedla kunskap kring goda levnadsvanor, vilket ofta sker i föreläsningsform fysiskt eller digitalt. Utöver individuell coachning och kunskapsspridning erbjuds tjänsten 'Matkassen' som är en samling recept i form av veckomenyer utifrån situation och behov.

Oftast har de som vänder sig till Hälsocoach online själva påbörjat en resa och därmed proaktivt tagit kontakt, vilket såklart är en bra sak – däremot lyfts det som svårt att nå dem som själva inte förmår sig ta den första kontakten, vilket kanske är de som behöver tjänsten mest.

Det finns både för- och nackdelar med att tjänsten endast finns att tillgå digitalt, men för många hjälper det digitala formatet att sänka tröskeln till att ta kontakt. Många av dem som vänt sig till hälsocoach online har inte varit medvetna om att det är en gratistjänst, utan detta blir en positiv överraskning.



# Centrum för fysisk aktivitet

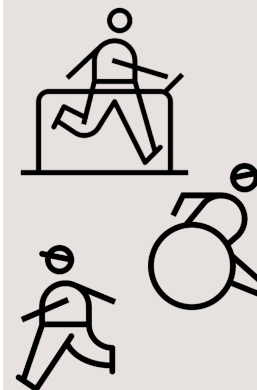
**CFFA.** Centrum för fysisk aktivitet är ett regionalt kunskapscentrum för fysisk aktivitet. De tar en stödjande och kunskapshöjande roll i utvecklingsarbete kring fysisk aktivitet. Det innebär bland annat att stötta i processen kring FaR (Fysisk aktivitet på Recept) – både för att få in metoden primär- och elevhälsan genom utbildning och metodstöd, men också för att stötta individen som fått FaR. Det kan vara barn, unga eller vuxna.

Uppdraget är nyligen utvidgat från lokalt (Göteborg) till regionalt för hela Västra Götalandsregionen. Förändring innebär bland annat att lokala FaR-mottagningar stängs för att i fortsättningen finnas online. På den digitala FaR-mottagningen kan människor som fått FaR träffa en fysioterapeut för hjälp kring sin behandling.

Detta gör också att samverkan med lokala aktörer blir viktig för CFFA, för att främja fysisk aktivitet hos medborgarna.

Samverkan sker bland annat med friskvård, föreningsliv, kommun och andra regionala och privata aktörer – exempel är elevhälsan, äldreboenden, grund- och gymnasieskolor och fritidsbanker, men också med satsningar som 'Make a Move' för ökad rörelse och förbättrad hälsa i Västra Götaland.

Med sitt nya uppdrag har de också flera tjänster på gång, som 'Rörelseguiden' vilket i samverkan med kommuner ska hjälpa och inspirera den som fått FaR (eller andra som vill ha mer rörelse i sin vardag) att hitta lokala aktiviteter. 'Trygg start' är ett koncept för att sänka trösklarna för de som är rörelsevana, vare sig de fått FaR eller inte, och bygger på att aktivitetsarrangörer genomgår en kompetenshöjande insats och certifiering för att bättre kunna möta och erbjuda de rörelse-ovana en trygg start till liv i rörelse.



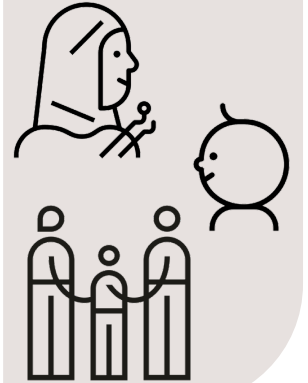
# Folktandvårdens Hälsopromotörer

Folktandvården har skapat en ny roll för att proaktivt arbeta för att minska andelen kariesfall hos små barn (0-6 år) i områden där det fanns en högre utsatthet, och i förlängningen minska skillnader i hälsa. På lång sikt är även ett mål att barnen ska klara grundskolan med godkända betyg, då detta är den enskilt viktigaste faktorn för att skyddas mot ohälsa. Hälsopromotörerna finns på elva kliniker i Borås, Trollhättan, Uddevalla, Nordöstra Göteborg, Biskopsgården och Åmål. Målgruppen är familjer som har små barn med- eller med risk för karies.

Hälsopromotören håller hälsosamtal med familjer och fungerar både för att höja egenmakten och stötta familjen till beteendeförändring men också som resurs för kunskapsdelning till kliniken och andra aktörer som möter samma målgrupp, exempelvis förskolor, familjecentraler och BVC, då samverkan är central för att nå familjerna. Projektet började som en pilot 2019 med en Hälsopromotör, då det sedan

2010 sågs en ökning av karies bland små barn. Denna ökning har stagnerat, men munhälsan är fortfarande ojämnt fördelad vilket lett till att projektet nu tagit klivet in i ordinarie verksamhet.

Till skillnad från exempelvis Hälsocoach online där klienten ofta själv tar kontakt och valet är frivilligt, bygger mötet med hälsopromotören inte på frivillighet utan som en del av behandlingen för ett sjukdomstillstånd. De arbetar familjecentrerat, och tar ett holistiskt grepp om munhälsan där samtal om exempelvis karies och tandborstning ofta hänger ofta ihop med större teman som föräldraskap och gränssättning. Det mellanmänniska mötet anses vara en viktig del av arbetet, för att bygga relation och skapa tillit och trygghet hos föräldrarna de möter.



# **Människors berättelser**

# Vad säger människor i samhället?

För att förstå och nyansera de primära målgruppernas behov har dialoger utförts med människor i Ed och Mellerud.

Dialogerna har skett på plats med förbipasserande utanför Coop (Ed och Mellerud), samt med besökare på Träffpunkt Älvan i Mellerud och Gubbdagiset i Ed. Sammanlagt utfördes 22 dialoger med äldre i 70-80-års åldern.

För att öppna samtalet kring det digitala samhället har frågan "Hur digital är du" ställts där en skala från 0-10 presenterats och människorna själva fått uppskatta var

på skalan de ligger. Därefter har samtal kring varför de valt siffran de valt och vad det innebär för dem.

Bara 2 dialoger utfördes med utrikesfödda medborgare, vilket har kompletterats med 4 intervjuer med så kallade Brobyggare i Bengtsfors och Åmåls kommun.

Brobyggaren är ofta en person med utländsk bakgrund och med god kännedom om det svenska systemet, som precis som rollens namn antyder bygger broar mellan människa och samhälle.

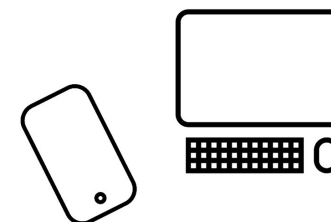
Klarar sig i vardagen, kan det de vill & behöver kunna

0

5

10

Äger varken smartphone eller dator

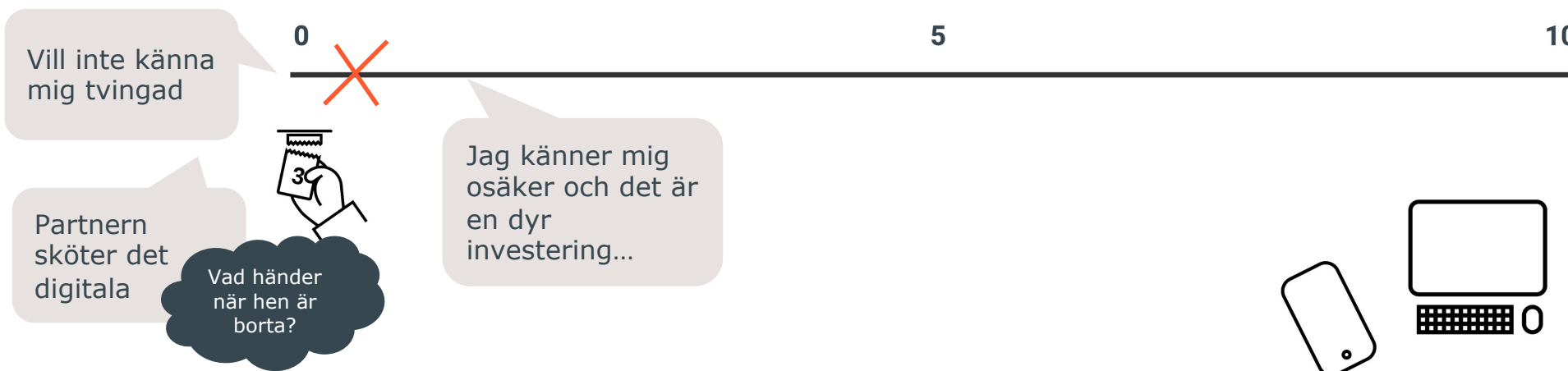
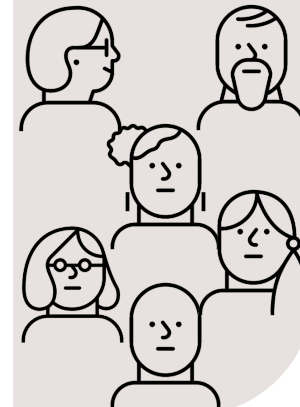




**Ålder och digitalt utanförskap:** Det blev väldigt tydligt att den digitala mognaden hos äldre inte går att avgöra utifrån ålder. Det fanns de som inte alls ägde en smartphone eller annan teknik. Det som var intressant var att de flesta uppskattade sig ligga mellan 0-3 eller 7-9 och inte där emellan. De som i sin vardag dagligen använde sig av digital teknik och upplevde sig kunna hantera det de ville och behövde – från användningen av social media till att betala fakturor, hade oftast blivit introducerade till dator och annan digital teknik via sitt arbete innan pensionen, vilket av naturliga skäl sänkt tröskeln till hänga med i utvecklingen och fortsatt användning av exempelvis smart teknik.

**0-3:** De som skattade sig som helt odigitala ägde varken någon smartphone eller dator, och hade i samtliga fall haft ett jobb innan pensionen som inte krävt den typen av kunskaper. En annan vanlig anledning var att det helt enkelt fanns ett ointresse. De har på olika sätt klarat av sin vardag utan digital teknik, betalade fakturor via brevgiro, ringer för tidsbokning och tar emot kallelser via post. Bara för att de inte använde sig av digitala tjänster eller teknik i sin vardag betydde det inte att de var mindre fysiskt pigga än de som anammat den digitala vardagen, dock fanns en gemensam attityd: De upplevde att det digitala “tar bort allt de uppskattar” ofta kopplat till den fysiska världen som att hålla i tidningspapper eller att vara i samma rum som andra människor de samtalar med.

Intressant bland den här gruppen var att de ofta hade en partner som ”sköter det digitala” i hemmet, vilket gjort att de odigitala äldre ändå kunnat ta del av många av samhällets digitala tjänster men via någon annan. Här väcktes reflektioner kring hur sårbar den typen av situation är, om personen som alltid skött det digitala skulle gå bort. Detta kunde också kopplas till jämställdhet generellt i de fall där hushållet till större delen sköts av en och samma person. Det fanns också de som ägde smart teknik, kanske en äldre iPhone. Av olika anledningar var användningen av digitala tjänster ändå sparsam med anledningar som att det var krångligt, eller rädsla för bedrägerier. Äldre är den grupp av människor som oftast utsätts för olika typer av bedrägerier, vilket tyvärr också ökat med digitaliseringens möjligheter.



**7-9:** De som skattade sig högt på skalan uttryckte att det klarade det de vill och behöver kunna. Samtidigt var det självklart så att de ibland behövde hjälp. Oftast var det barnbarn eller barn de bad om hjälp, men de kunde också vända sig till andra anhöriga eller vänner i sin närhet. Bara för att de var tekniskt kunniga betydde det inte att de alltid föredrog en digital möjlighet – känslan av att bli tvingad till något var inte trevlig. Detta delades med den odigitala gruppen. Exempel som nämndes var Närhälsans digitala check-in där det tydligt föredrogs att gå till en reception där de kunde träffa en människa och småprata eller ställa frågor.

Trots att de skötte mycket av sina vardagsärenden den digitala vägen ansågs vissa

tjänster svåra och förvirrande, bland annat 1177 kom på tal där flera uttryckte känslan av att kanske ha missat något då det inte alltid är lätt att hitta – att först få ett sms, sedan själv logga in, hitta meddelandet eller ärendet och vara säker på att det var det som sms:et gällde. Många gånger kommer också en papperskallelse via post några dagar senare, som blir ytterligare förvirrande.

Det lyftes också hur smidigt det var att kunna ha ett digitalt vårdmöte, eller att kunna mäta sitt blodtryck där hemma. Gällande digitala tjänster lyftes också sådant som var aktuellt för stunden som vaccination av säsonginfluensa och Covid. Här var det flera som velat boka de två sprutorna vid samma tillfälle, men det hade inte gått i systemet. Då hade de istället behövt

ringa. Även traditionella kontaktvägar ansågs av den digitala gruppen ha blivit svårare, som alla knappval för att hamna rätt under ett telefonsamtal. Detta system kräver ofta att den som ringer har koll på vilket alternativ som är rätt, hör bra och har god motorisk förmåga. Vidare kan det betyda en väntan på att sedan bli uppringd och att se till att vara tillgänglig och hinna svara när det sker. Ibland går den som ringer igenom hela processen men hamnar ändå hos en telefonsvarare.

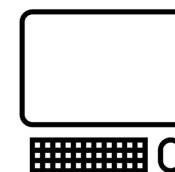
0

5

10



När man skulle checka in digitalt på vårdcentralen blev jag så irriterad. Jag gick fram till receptionen ändå.



1177 förvirrar, jag är alltid rädd att missa något!

Jag ville boka båda sprutorna online, men det gick inte..



# Triggermaterial

För att få igång tankar och diskussion användes också triggermaterial i dialogerna med människor. Detta i form av utvalda, ibland modifierade löpsedlar som berättar om en existerande tjänst från andra kommuner som på olika sätt kopplar till det digitala samhället, vård och hälsa. De valda artiklarna exemplifierar på olika sätt vad en hub skulle kunna vara eller tjänster den skulle kunna innehålla och för att utforska teman som mobilitet, plats, geografiska avstånd och trösklar att testa nytt.

## **Frivilliga seniorer får testa digitala**

**tjänster:** Exemplet är hämtat från Kungsbacka kommun där de har testpatrullen: frivilliga seniorer som provar och betygsätter digitala hjälpmedel.

## **I dialogen med invånare i Dalsland**

framgick det att de flesta är positiva till idén kring att få se och prova teknik innan de bestämmer sig. Att själv ställa upp som frivillig är dock väldigt varierande och ses bland vissa som självklart, andra tycker inte

alls att tanken är lockande:

”Nej, att gå med som frivillig är inget för mig, det känns skrämmande med sådant som är främmande.”

Just oron och tröskeln att prova något som är främmande gällde i detta fallet att ställa upp som frivillig, men kan också appliceras på att prova ny teknik. Att inte våga testa är en av de stora trösklarna för många, vilket gör att tillgänglig teknik som skulle göra skillnad inte används. Detta är även en av anledningarna till att Testpatrullen kom till i Kungsbacka. Här har de sett värde i att testpatrullen tar med sig sina upplevelser till andra sammanhang som pensionärsföreningarna, där de sprider kunskap och erfarenhet av tekniken vidare till fler.

# Frivilliga seniorer får testa digitala tjänster

Av [Anton Lorentzon](#)

**Digitala och tekniska tjänster och hjälpmedel riktade till äldre är en del av framtiden inom vård och omsorg. För att motivera omsorgstagare och patienter i kommunen att våga testa digitala hjälpmedel skapades Testpatrullen. Det är ett gäng frivilliga seniorer som testar, utvärderar och betygsätter produkterna.**



*Medarbetare på Vård och Omsorg demonstrerar en medicingivare. Foto: Pressbild*

**Hälsobussen - ett bra exempel för tillgänglig vård:** Exemplet är hämtat från Ånge Kommun och Region Västernorrlands gemensamma arbete med Medborgardialog. Hälsobussidén uppkom utifrån behoven av bättre och mer lättillgängliga servicefunktioner inom hälso- och sjukvård, vilket ansågs viktigt för att kunna bo kvar på landsbygden.

**I dialogen med invånare i Dalsland** blev det tydligt att de inte såg mervärdet i att ha en mobil lösning som skulle minska det geografiska avståndet mellan hem och serviceutbud. Även bland dem som hade längre att åka (drygt 20-30 minuter) ansågs det inte långt eller komplicerat att ta sig in till samhället där vårdcentralerna är placerade. De som ställt upp i dialogerna hade i de flesta fall kommit med bil in till samhället om de inte bodde med promenadavstånd. De som av olika anledningar inte har tillgång till eller kan köra bil skulle troligtvis ha svarat annorlunda. Dalsland är idag ett till största delen bilburet samhälle, vilket alla understryker ”Det går inte att bo här utan bil”. Däremot var det många som lyfte att det är

långt att ta sig till NÄL, och väldigt positivt de gånger de istället kunnat komma till Dalslands Sjukhus. Även mobila lösningar såsom mammografivagnen uppskattas då det anses långt att åka flera mil för rutinundersökningen som annars skulle ägt rum på NÄL. Mammografivagnen åker runt i hela Fyrbodal och stannar olika länge utifrån storlek på upptagningsområdet. Det är kvinnor mellan 40-74 år som kallas, och personalen uppskattar att de har en 80% täckning av de kallade.



*Mammografi-vagnen i Mellerud, parkerad utanför Idrottshuset.*



## Hälsobussen – ett bra exempel för tillgänglig vård

Hälsobussens syfte är att informera och stötta invånare i våra vård- och samhällstjänster kopplade till god hälsa, öka kunskapen hos invånarna om vad de kan få hjälp med och genomföra hälsofrämjande insatser.



**Fixar-Malte löser de äldres digitala problem:** Exemplet är hämtat från Skåne, Höganäs, där kommunens tjänst Fixar-Malte vidareutvecklats för att hjälpa äldre med digital teknik. Höganäs var den första kommunen i Sverige att erbjuda tjänsten Fixar-Malte, en kostnadsfri tjänst som erbjuds till äldre och för personer med funktionsvariationer. Konceptet innebär att en person, Fixar-Malte, kommer hem och hjälper till med saker som att byta glödlampor eller sätta upp gardiner. Syftet med tjänsten är i grunden att förebygga fallolyckor, som idag är vanliga bland äldre personer och kan orsaka skador, förlorad självständighet, försämrad livskvalitet och i värsta fall dödsfall.

**I dialogen med invånare i Dalsland** var det ingen som själv använt sig av Fixar-Malte-tjänsten, som bland Dalslands-kommunerna idag finns i Mellerud, Åmål och Vänersborg. De flesta äldre som har sina barn i närheten ber dem eller till och med barnbarnen om hjälp när det digitala ställer till problem. Det finns också en stolthet hos

dem som känner att de klarar det de behöver kunna i den digitala vardagen.

Själva idén att få hjälp med sina digitala problem av någon som kommer hem tycker många vore bra – en kvinna berättar att hon frågat hemtjänsten någon gång när de ändå var där. Det blir tydligt att de flesta vill kunna och klara av det digitala själva:

”Det vore bra med någon som kan sitta bredvid, gå igenom och visa steg för steg – då kanske jag klarar det själv nästa gång.”



Fixar-Malte, Martin Svensson i Höganäs. Foto: Ola Selmén/Sveriges Radio

HÖGANÄS

## Fixar-Malte löser de äldres digitala problem

**Kostnadsfri tjänst för äldre och för personer med funktionsvariationer. Arbetet handlar om att förebygga fallolyckor men också för att hjälpa till med digitala problem - från bank-id till Skype med barnbarnen.**

### **Här kan ett virtuellt hälsorum skapas:**

Exemplet är hämtat från Björbo i Gagnefs kommun i Dalarna, där ambitionen var att skapa ett rum för samhällsservice utifrån Västerbottens modeller.

### **I dialogen med invånare i Dalsland**

väcktes liknande reflektioner som kring den mobila hälsobussen. Rutinundersökningar som i dagsläget sköts av primärvården anses inte vara svårtillgängliga, eller obekvämt utifrån restid eller geografisk placering. Däremot ansåg de som av olika anledningar ofta behöver besöka vårdcentralen (1- flera gånger i veckan) att det kunde vara praktiskt att ha tillgång till vården närmare eller i sitt hem. En kvinna som nyligen ramlat och hade ett bensår som behövde läggas om uttryckte att det vore skönt att slippa åka längre sträckor. Delar av NU-sjukvårdens Hud-verksamhet finns idag på Dalslands Sjukhus vilket ur tillgänglighetssyfte ansågs positivt, bland annat för dem som behövde komma på ljusterapi eller träffa specialist. Även röntgen nämndes och uppskattades. Andra typer av återkommande besök på vårdcentralen kunde handla om att mäta blodtrycket.

[Dala-Demokraten – Här kan ett virtuellt hälsorum skapas](#)  
[Digifysiska möten Mariestad](#)

### **Hudrelaterad vård, ett tema för en**

**Hälsohub?** Vården har på flera håll i regionen börjat utforska vård på distans med hjälp av digital teknik. I Mariestad (Närvårdcentrum) har ortopedi och hud ingått i piloter där verksamheter från primärvården, specialistsjukvården och den kommunala hälso- och sjukvården börjat samarbeta kring patientens behov. Här har digifysiska möten där patienten kommer till vårdcentral och tillsammans med en sköterska kan kopplas upp mot en specialist. Ambitionen har varit att med hjälp av digital teknik, utökad samverkan och nya arbetssätt kunna tillgängliggöra vårdutbudet för patienter, invånare och närstående i norra Skaraborg . En slutsats från de tester som gjorts är att det finns välfungerande teknik för dessa typer av möten men att det finns utmaningar kring att få till nya arbetssätt. Ett annat medskick gällande att test av konceptet är att det skulle vara bättre om flera vårdcentraler kunde koppla upp sig mot specialisten för att få ett större flöde, för att visa på effekterna.



## **Här kan ett virtuellt hälsorum skapas – ”Varför ska man åka flera mil för en rutinkoll?”**

1 mars 2020 09:00

**Blodprov, hjärtkoll och andra rutinundersökningar som tar några minuter kan betyda miltals resande för den som bor långt från närmaste vårdcentral. Men mötet med sjukvården kan faktiskt klaras av på hemmaplan, tack vare digitalisering och modern teknik.**

# Doktor Björn

Doktor Björn har nämnts av invånare oberoende av varandra i de olika Dalslands-kommunerna som ett enkelt alternativ till vårdcentralen. Det är ett intressant exempel att lyfta ur tillgänglighetssyfte då Doktor Björns tjänstekoncept löst sådant som hos många anses svårt – exempelvis helt tagit bort kravet på Bank-ID vid tidsbokning.

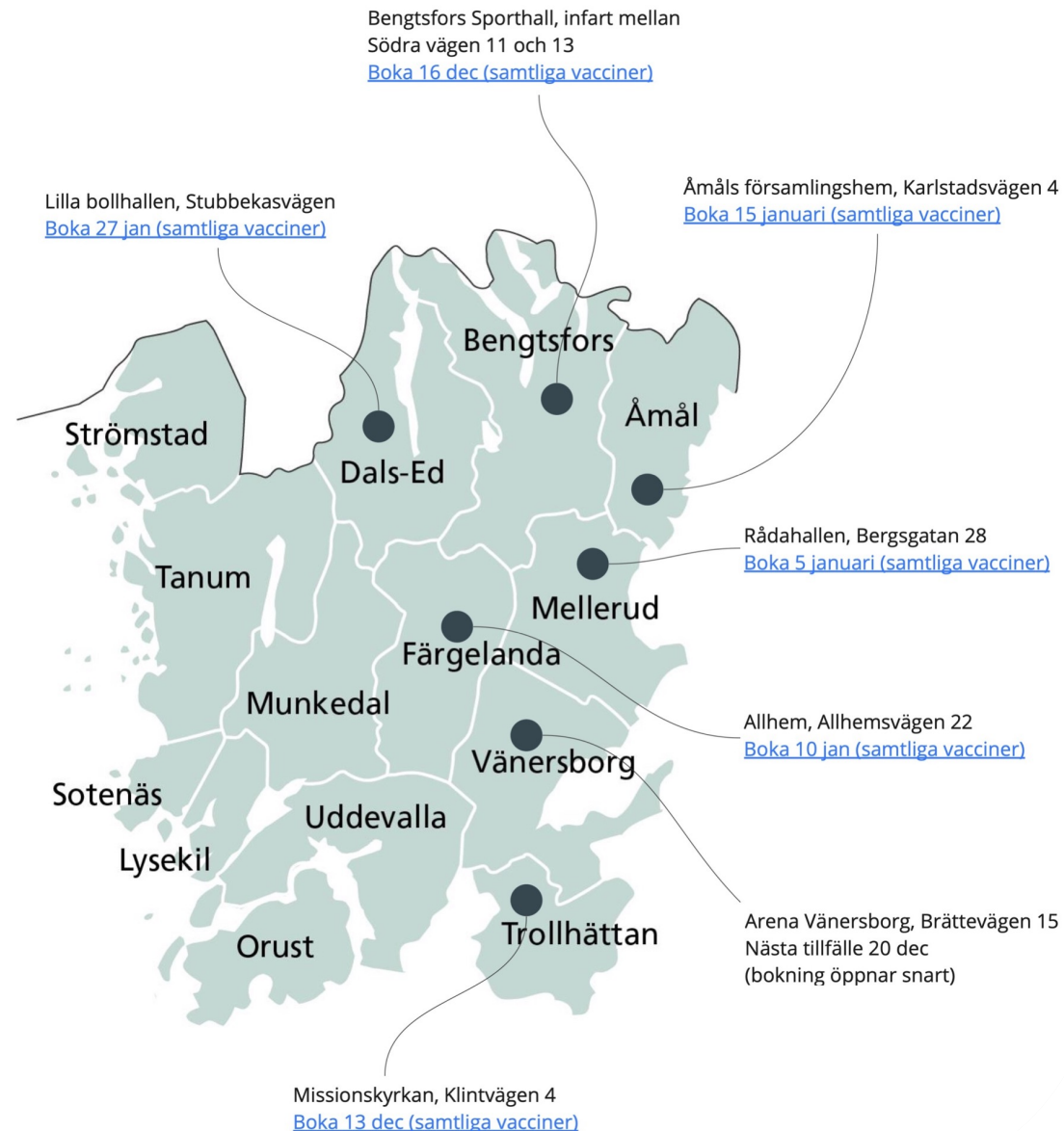
Företaget Doktor Björn utgår från Ed men verkar i hela Dalslandsregionen. Doktor Björn erbjuder främst olika typer av vaccination, men också läkarintyg och hälsoundersökningar.

Konceptet bygger på tillgänglighet, och är intressant då de har förenklat för människor att komma i kontakt och boka tid för vaccination genom att exempelvis ta bort kravet på Bank-ID. De har också ett roterande schema geografiskt med

möjlighet för människor att boka tid på den plats de önskar, i syfte att göra vaccinering enkel, trygg och tillgänglig för alla.

Doktor Björns Koncept:

- Enkel bokning utan krav på Bank-ID
- Telefonbokning möjlig
- Inga köer eller pappersformulär
- Läkare på plats vid stora vaccinationstillfällen
- Stora vaccinationslokaler skilda från vårdinrättningar för minskad smittorisk



# Brobyggares berättelser

Brobyggare är precis som det låter är en bryggande roll mellan medborgare och samhälle. Ofta är brobyggaren anställd i kommunen. Rollen och titeln varierar något mellan kommuner – Åmåls kommun har Brobyggare som kan liknas vid Bengtsfors samhällskommunikatörer. I andra fall finns funktionen 'brobyggare' inofficiellt inom andra roller, som lärare eller kulturtolk.

Vare sig man bär på tidigare trauman eller inte så upplever brobyggarna att de individer de träffar ofta är stressade över de olika typer av 'samhällshinder' de utsätts för, som får stor påverkan på hälsa och vardag. I Åmål är rollen intressant då det innebär en hjälpande hand rent praktiskt i samhällsorienteringen.

Brobyggaren har sekretess och tillstånd att hjälpa individen med att exempelvis boka vårdmöten eller fylla i blanketter till myndigheter. Det är vanligt att de följer med till vårdcentralen eller andra instanser. Till skillnad från en tolk som endast tolkar vad som sägs har Brobyggaren bra förståelse för individens kontext och bakgrund.

Människors bakgrund och tidigare erfarenheter från hemlandet påverkar hur stort gapet blir att komma in i och anpassa sig till det svenska samhället, men gemensamt för alla är det nya språket som beskrivs som en av de största barriärerna – både för att ta till sig information och göra sig förstådd. Därtill också att förstå och navigera i det svenska systemet – att veta var man ska vända sig för vad, och när.

Ett exempel på detta är att det i större utsträckning förväntas att människor sköter om sin hälsa och egenvård, som att borsta tänderna, eller att man i allmänhet inte träffar en specialistläkare direkt utan går via information via 1177 och primärvård innan det blir aktuellt. 1177 lyfts som bra exempel på

vårdinformation som finns tillgänglig på andra språk, men att människor inte förstår att informationen finns där och att det är där de själva förväntas ta reda på informationen.

Sverige beskrivs som ett individualistiskt samhälle med andra strukturer och normer än vad många är vana vid. Detta förstärks genom samhällets digitalisering, där ansvar som tidigare varit ett delat, gemensamt ansvar med andra samhällsaktörer, flyttas till individen som i stor grad förväntas utföra sina ärenden på egen hand online. Det finns också många samhällen där digitaliseringen inte skett i lika stor utsträckning eller haft andra strukturer – brobyggarna nämner att det till exempel inte är en självklarhet att människor har en mailadress eller datorkunskaper, trots att de dagligen använder en smartphone och sociala medier.

Brobyggarna lyfter också tillit som en viktig faktor – beroende på var man kommer ifrån och hur relationen till myndigheter i hemlandet sett ut kan det finnas en grundläggande tillitsproblematik till myndigheter, vilket gör att människor undviker kontakt eller att ta emot hjälp. Desinformation, som att socialtjänsten kidnappar muslimska barn, har också gjort att många är rädda och oroliga för att bli fråntagna sina barn och för att de i förlängningen får ytterligare problem, exempelvis med gränssättning. Här spelar Brobyggaren också en roll i att sakligt reda ut missförstånd och återbygga tilliten. Ett annat exempel som lyfts är pandemin, där det var svårt att nå ut till vissa grupper i samhället kring exempelvis vikten av att vaccinera sig.



# Digitalt utanförskap – samhälleligt utanförskap

Att vara i digitalt utanförskap innebär ofta att människor på olika sätt hamnar utanför samhället, då samhället förutsätter att människor har tillgång till och kan använda digitala tjänster. Detta kan illustreras genom ett praktiskt exempel på ett vanligt förekommande scenario: en person ny i Sverige, som är van att använda sin smartphone men saknar dator och grundläggande datorkunskaper ska söka jobb för att ta sig in på arbetsmarknaden.

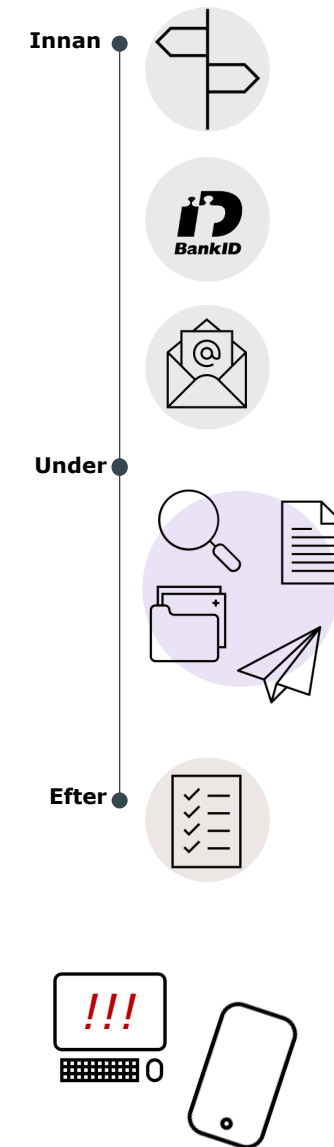
Att ha grundläggande IT-kunskaper tas ofta för givet vare sig arbetet kräver utbildning eller ej. Även praktiskt yrkesinriktade arbeten som inte kräver dator för att utföra själva jobbet kräver ofta grundläggande IT-kunskaper för exempelvis tidsrapportering eller kommunikation.

Arbetsförmedlingen finns numera till största delen digitalt, ibland finns ett servicekontor dit människor kan gå för att få hjälp. För att kunna använda Arbetsförmedlingens

e-tjänster krävs ett Bank-ID. För att ha ett Bank-ID krävs ett svenskt personnummer och vara kund hos en av de 10 banker som utfärdar Bank-ID. Du ska anmäla dig arbetslös online, hitta jobbannonsen, söka jobbet vilket ofta kräver att du kan formulera ett personligt brev och ett CV. Kanske behöver du spara olika versioner av ditt brev till olika jobb.

Ansökan ska ofta skickas in via mail – vilket kräver att du har en mailadress och vet hur det funkar. Mail-adress är också något många saknar, då de istället använder andra kommunikationskanaler som Whatsapp eller andra sociala medier. Du ska rapportera vilka arbeten du sökt via arbetsförmedlingens e-tjänster. Aktivitetsrapporteringen ska gärna ske löpande. Utöver detta tillkommer andra utmaningar, såsom låga språkfärdigheter eller kulturkrockar.

## Praktiska utmaningar med att söka ett jobb...



**Samhällsorientering** – var vänder jag mig för vad? Hur funkar det, var börjar jag?

**Bank-ID** – hur gör jag om jag saknar något tjänsten förutsätter att jag har, som personnummer eller dator?

**En mailadress** – Hur skaffar jag en? Hur funkar det?

**Hitta lediga jobb, skriva CV, personligt brev** – Att skapa och hantera filer.

**Skicka in** – Bifoga samtliga filer i ett mail, eller rekryteringsverktyg.

**Aktivitetsrapportering** – Ska gärna ske löpande. Kan leda till indragen ersättning om det missköts.

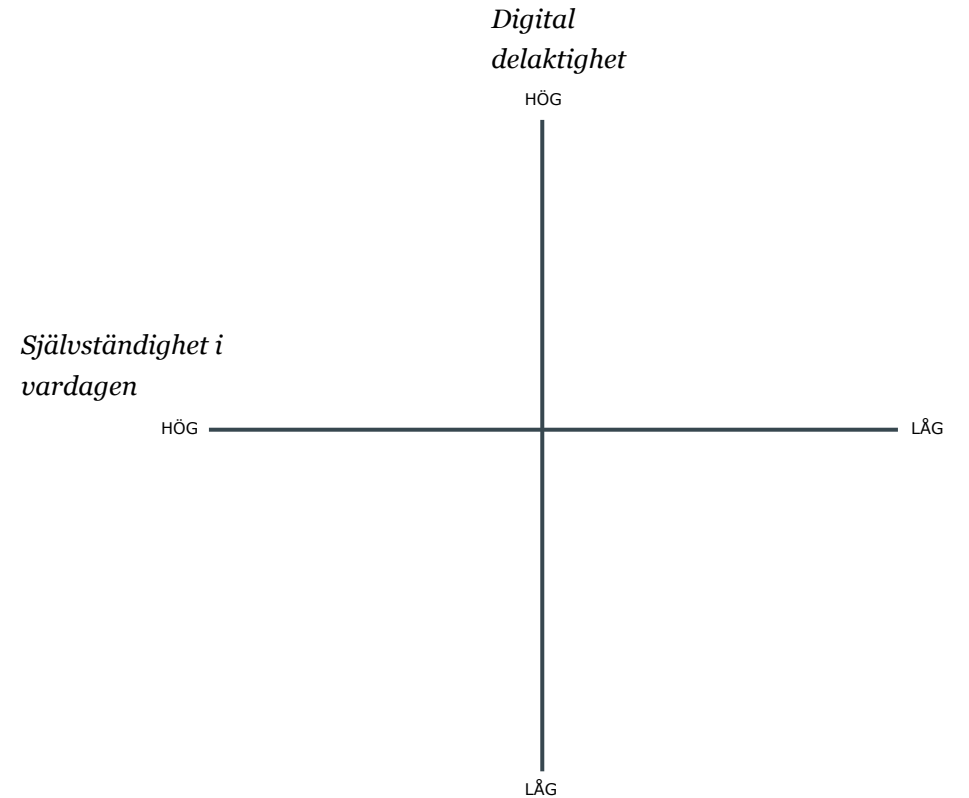
*....Om du dessutom bara har mobiltelefonen som verktyg är detta en nästintill omöjlig resa att ta sig igenom.*

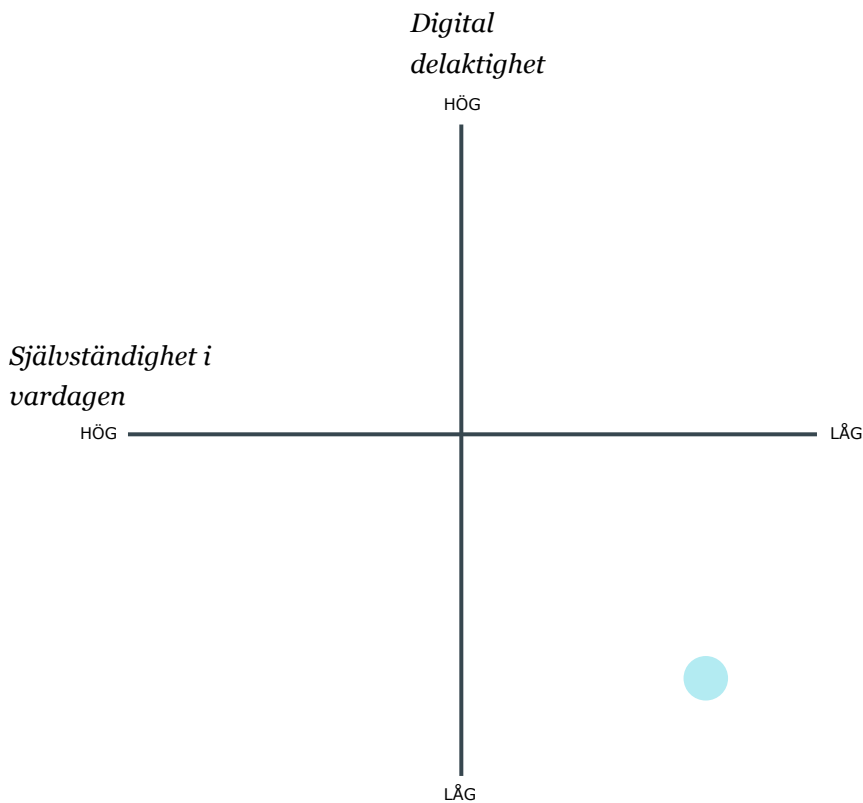
# Odigitala berättelser

Här följer 4 olika berättelser från människor i Dalsland som av olika anledningar, befinner sig i digitalt utanförskap.

*Hur rustar vi de här olika människorna för att kunna ta del av det digitala samhället och må bra i sin vardag?*

I fyrfältaren illustreras var de olika personligheterna befinner sig utifrån självständighet och digital delaktighet, två aspekter som är viktiga att ta hänsyn till i utformningen av lösningsförslag.





*...har tekniken men använder den sparsamt*

*...kommer sällan ifrån sitt hem och är beroende av färdtjänst*

*...saknar sällskap och någon att prata med*

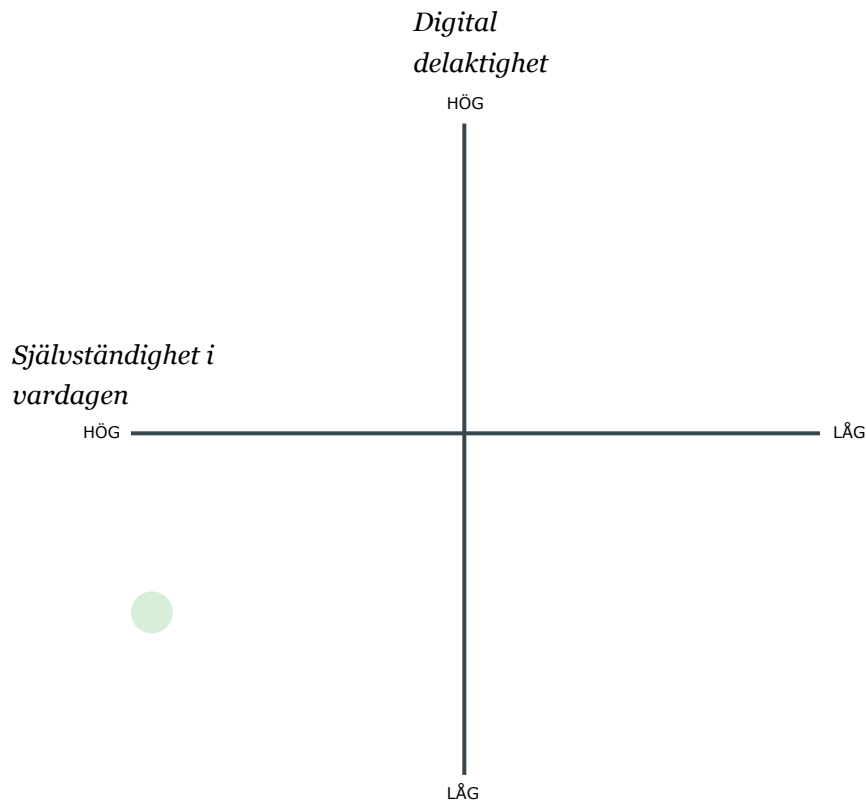
## **Ilse**

Har varit pensionär i snart 25 år. Hon har en surfplatta och uppskattar bilder på barnbarnsbarnen – men videosamtal är för svårt. De ses nästan aldrig, då de bor långt bort.

Hon kommer sällan ifrån sitt hem, av olika anledningar. Hon rör sig dåligt och behöver rullstol för att ta sig fram längre sträckor. Hon lever med en dement man, det har varit väldigt svårt och hon ska äntligen få hjälp av kommunen. Hon har varit på en första anhörigträff för dem som lever med demens i sin närhet, det var skönt att dela sina erfarenheter med andra.

Idag har hon åkt till köpcentret för att ta en bild på sig själv, hon vill förnya sitt körkort eftersom det är en bra legitimation att ha. Det är krångligt när allt inte finns samlat på samma ställe, som det var förr.

Det var så längesedan hon var utanför hemmet att hon tappade tiden. Därför missade hon sin färdtjänst. Telefonen är kvar där hemma. Två kvinnor hejar glatt på henne – ”Det var längesedan! Vi har saknat dig!” De är från hemtjänsten. Ilse saknar dem med – det är sällan hon har någon att prata med. De hjälper henne att ringa färdtjänsten så att hon kan komma hem.



*...själv odigital men har en digital sambo*

*...socialt aktiv i samhället*

*...vill inte känna sig tvingad*

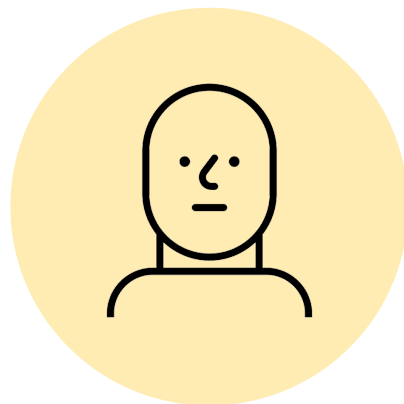
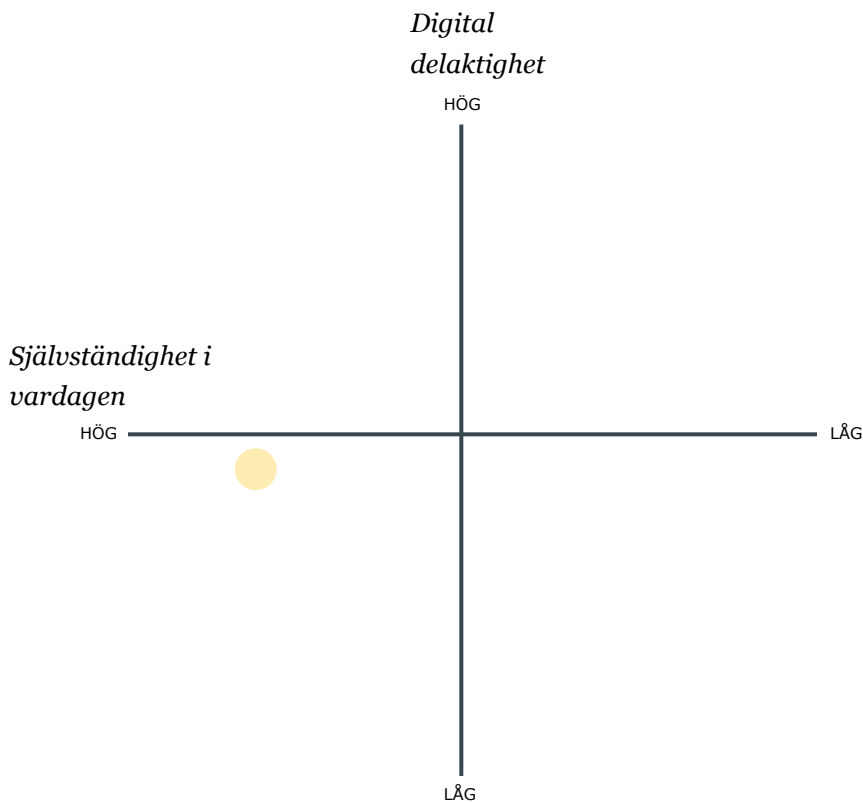
## **Vidar**

Har varit pensionär i 20 år. Han äger varken smartphone eller dator – men det finns där hemma. Sambon sköter både e-fakturor och tågbiljetter digitalt, ibland åt honom med. Själv betalar han med postgiro.

Har själv aldrig haft intresse av det digitala och upplever att allt han uppskattar försvinner – framför allt kontakten med människor. Han undrar varför samhället tvingar folk. Varför kan man inte längre betala med kontanter överallt? Varför ska det vara så jobbigt att betala för sin parkering? Han fick dessutom betala mer för tågbiljetten sist, för att han inte köpt den digitalt.

Han berättar en historia han tycker är lustig, dagens samhälle i ett nötskal:  
 “Jag gick till vårdcentralen för att boka tid - det går inte, sa hon i receptionen, du måste ringa. Okej. Men vem är det som svarar om jag ringer då? Jo det gör jag, sa hon”

Han är väldigt social och aktiv. Han arrangerar gärna sociala träffar eftersom han vet att det uppskattas av andra. Det viktigaste är att få ses och prata en stund, dricka kaffe och fika.



*...Har äldre teknik som inte alltid är kompatibel*

*...Är inte ointresserad men inte övertygad, mest på grund av oro och osäkerhet.*

*...Att investera i en nyare telefon, surfplatta eller dator känns dyrt*

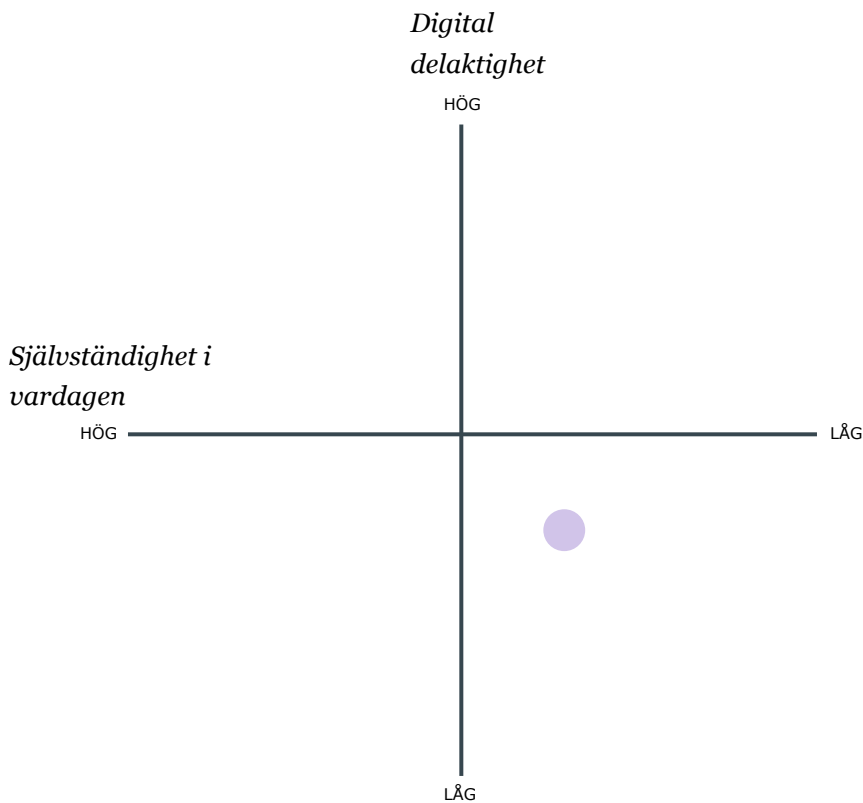
## **Sam**

Har varit pensionär i 15 år ungefär, och jobbade som fastighetsskötare förr. Han har en äldre iPhone. Ibland funkar det dåligt – det syns ingenting på skärmen. Kanske har han en för gammal telefon. Han känner sig osäker och vill inte investera i dyr teknik som han kanske inte kommer använda så mycket.

Ibland är det förvirrande, som med 1177 – han får sms angående en tidsbokning och går in i appen för att läsa. Han måste leta en stund. Sedan ett brev på posten med samma kallelse. Han blev osäker och behövde ringa sjukvården för att dubbelkolla.

Han är också rädd att bli lurad, du skulle bara veta hur många som ringer och försöker när en blivit gammal. Med det digitala är det så svårt att veta om det är bedrägeriförsök eller inte, och han tar det säkra före det osäkra och avstår helt enkelt från att använda telefonen mer än han måste i annat syfte än att ringa samtal.

Det är också jobbigt med uppdateringar, saker byter skepnad och han känner inte igen sig. Han får ta hjälp av någon som kan, ofta en av sina närmaste vänner, eller sin dotter.



*...söker sig till platser där det finns någon att fråga*

*...har svårt att orientera sig i samhället*

*...vill och behöver arbeta men har svårt att komma in på arbetsmarknaden*

*...har svårt att ta sig runt i ett bilburet samhälle*

## **Adah**

Kom till Sverige för 5 år sedan. Hon har bott ett par månader i Mellerud. Hon övar sin svenska med mobilen, oftast på Youtube. Hon har ingen dator.

Språket är fortfarande svårt och hon känner sig osäker när hon får meddelanden från skolan, det är fortfarande svårt att skriva, läsa och ringa. Det lättaste är att prata med någon öga mot öga så att hon också kan använda kroppsspråk.

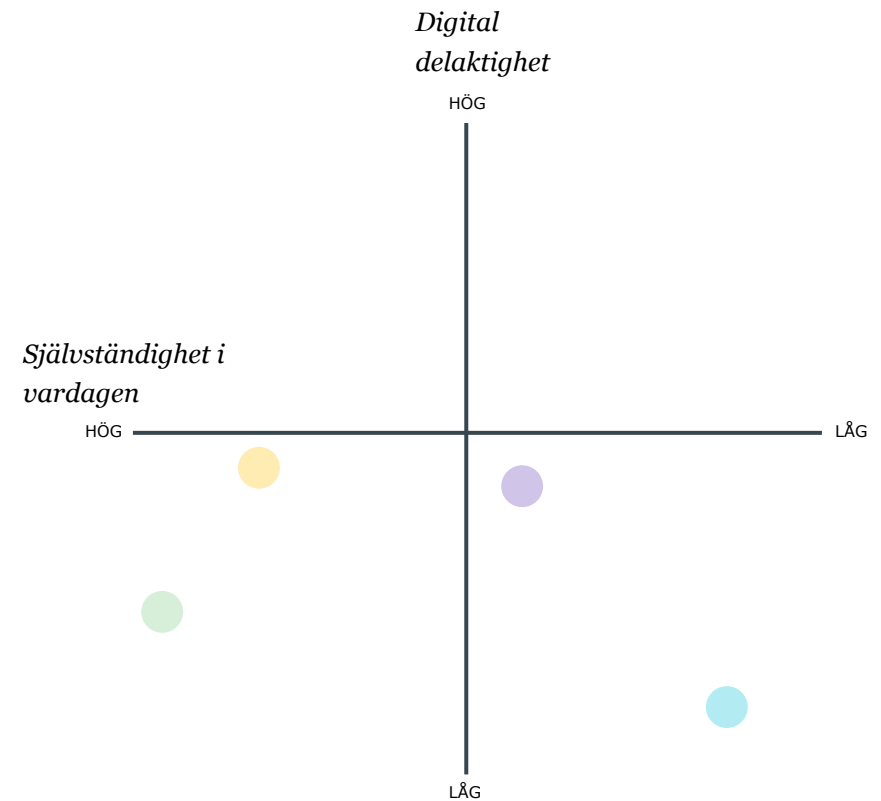
Hon är väldigt besviken över att hon inte har ett jobb. Det är svårt att försörja familjen. Hon har anmält sig som vikarie på förskolan men får inga tider.

Hon upplever hälsoproblem: hudförändringar och huvudvärk dagligen. Hon gick först till apoteket. Där fick hon veta att hon skulle ringa vårdcentralen, men hon får ingen tid. Har slutat ringa dem nu.

Hon har ingen bil eller körkort vilket är svårt i Dalsland. Hon spenderar dagarna med att ta sig och barnen till och från två olika skolor då en går på särskola. Hon väntar länge på bussen.

***Hur rustar vi de här olika  
människorna för att kunna ta  
del av det digitala samhället och  
må bra i sin vardag?***

På följande sida paras  
personligheterna i de odigitala  
berättelserna ihop med olika  
existerande tjänster hämtade från  
omvärldsbevakningen eller från lokala  
exempel, för att illustrera hur olika  
lösningar möter olika människors  
situation och förutsättningar.





*...Har svårt att orientera sig i samhället, söker sig till platser där det finns någon att fråga*

*...Vill och behöver arbeta men har svårt att komma in på arbetsmarknaden*

*...Har svårt att ta sig runt i ett bilburet samhälle*

---

**Exempel tjänster:** Lågtröskel-aktiviteter som pratpromenad för språkutveckling. Grundläggande IT, och hjälp till arbete. Samhällsorientering genom Brobyggare. Viktigt att skapa en känsla av sammanhang och stärka den egna förmågan för att kunna påverka sin livssituation.



*...Har äldre teknik som inte alltid är kompatibel*

*...Är inte ointresserad men inte övertygad, mest på grund av oro och osäkerhet*

*...Att investera i en nyare telefon, surfplatta eller dator känns dyrt*

---

**Exempel tjänst:** Långtidslån av surfplatta. Låter personen få testa i egen takt och upptäcka fördelarna över tid. Stärka den egna förmågan över tid och känna sig trygg i sitt beslut.



*...Inget intresse för digitala tjänster och möjligheter*

*...har en sambo som sköter hushållets digitala ärenden*

*...Socialt aktiv i samhället, stort kontaktnät*

---

**Exempel tjänst:** Deltagande i en "Testpatrull", som på ett lekfullt sätt erbjuder att uppleva och utvärdera olika typer av välfärdsteknik och digitala vardagsmöjligheter. Kan väcka den egna (och andras) nyfikenhet genom kunskapsspridning i sitt sociala nätverk



*...Har tekniken men använder den sparsamt*

*...Kommer sällan ifrån sitt hem och är beroende av färdtjänst*

*...Saknar sällskap och någon att prata med*

---

**Exempel tjänst:** Sociala aktiviteter där det digitala blir ett inslag. Skulle uppskatta en seniorträffpunkt som Älvan eller Magnolia. Därigenom kunna prova på och komma i kontakt med teknik genom surfcafé eller digital verkstad.



# Workshop Åmål

Idégenerering- och samverkansworkshop baserat på det lokala behovet och de insikter som börjat samlas ihop från förstudien

# Workshop Åmål

*”Hur skulle vi bättre kunna tillgängliggöra våra samhälls- & hälsotjänster för att möta medborgarnas behov?”*

Inom ramen för förstudien hölls en gemensam idégenerering- och samverkans-workshop baserat på de insikter som börjat samlas ihop. Till stor del handlade workshoptillfället om att synliggöra samverkan som redan sker, och genom detta identifiera viktiga aktörer inom teman som 'digital delaktighet' och 'hälsofrämjande'. Det fylldes också på med både behov och utmaningar utifrån deltagarnas olika perspektiv.

Workshopen sågs som en start för det fortsatta arbetet lokalt och ett sätt att kunskaps-överföra insikter från förstudien, fånga perspektiven i rummet, tänka tillsammans samt få vetskap om varandras verksamhet.

**Åmåls ingång:** Utifrån utmaningar utanförskap, tillitsproblematik och segregation har Åmål sedan tidigare identifierat behovet av horisontell samverkan för att möta medborgarnas behov. Bland annat har det förslagits framtagandet av en digital

och fysisk mötesplats utifrån utvecklingsområde 'Åmål möts', för att förenkla för medborgare att komma i kontakt med och få stöd av kommunens verksamheter. Vidare är psykisk ohälsa ett prioriterat område för Åmåls fortsatta, lokala initiativ för snabbare rehabilitering för långtidssjukskrivna, där de vill arbeta vidare med konceptet hälsohubbar. Då målgruppen ofta av naturliga skäl har svårare att själva hantera sin vårdprocess, ses samverkan som viktig för att underlätta patientens resa genom vårdkedjan. Genom samverkan ska fysisk aktivitet och arbetsträning kopplas på den medicinska behandlingen i ett tidigt skede, för snabbare läkning- och tillfrisknande och möjlighet att tidigare kunna återgå till arbete och en frisk vardag.

På nästa sida visas en första konceptualisering av idéerna från workshopen.

## Vilka var med?

Rehabkoordinator, Medpro Clinic

Folkhälsstrateg

Brobyggare/Integrationspedagog

Brobyggare/Etableringssamordnare

Verksamhetschef Arbetsmarknad & Vuxenutbildningar

Enhetschef IFO-Verkställighet

Hälsopromotör, Folktandvården Åmål

Verksamhetsansvarig Bibliotekarie, Biblioteket

Specialiserad undersköterska Välfärdsteknik, Träffpunkt Magnolia

Regionutvecklare/samordnare 1177-etjänster

Hälsopedagog, Hälsocoach online

Fysioterapeut, Centrum för Fysisk Aktivitet

*”Som ett Drivhuset för Vuxna”*

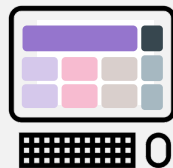
*”De saknar förståelse för integritet och säkerhet, internetbanken lämnas öppen på våra publika datorer”*

*”Språk och brist på tillit är en av de största barriärerna...”*

*”Jag kände inte till Hälsocoach online, men många av våra ungdomar kunde hjälpas av den typen av tjänst”*

*”Fritidsbanken är tyvärr det första som ryker om vi behöver spara”*

*”Informationen på 1177 är ofta väldigt bra, men om människor inte vet att det finns på andra språk tittar de inte där”*



En digital plattform där aktörer och aktiviteter samlas över organisationsgränser i syfte att förenkla för medborgare att hitta relevanta aktiviteter och information, samt fungera som ett verktyg mellan aktörerna för kännedom om varandras verksamhet och möjlighet till att lotsa vidare efter behov.



Knyter an lokala friskvårdsaktörer



Brobyggarfunktion för samhällsorientering och integration



Fysisk plats för digitala tjänster



Arena där samhällsaktörer och medborgare möts



CV-hjälp, arbete, studier, mentorskap



Tillgång till teknik, digitala verkstäder för att skapa kunskap och väcka nyfikenhet



Promotivt arbete för psykisk, fysisk och social hälsa utifrån områden som kultur, kost- och mun, språk, kvinnors hälsa

Enklare uppgifter, som att hjälpa till praktiskt i caféet som en form av arbetsträning



Språkcafé & pratpromenader



# Förslag på struktur & innehåll

Exempel på struktur och förslag till innehåll utifrån förstudiens insikter kring behov och lokala förutsättningar

### Tre möjliga strukturer för Samhällshubbar:

- Ekosystem
- Under samma tak
- På hjul

Samtliga tre skulle potentiellt kunna samexistera och ingå i ett koncept.

**Hubben som ekosystem:** Detta koncept bygger på Hälsolots-modellen, som i praktiken endast består av samverkan mellan ett flertal aktörer. Verksamheten äger inte några platser, men får tillgång till dessa, där de arrangerar olika typer av lågtröskelaktiviteter som en inkörsport till ordinarie verksamhet. En verksamhetsutvecklande funktion samordnar och utvecklar verksamheten, och aktivitetsutbudet samlas och kommuniceras på en digital yta. Genom de medverkande aktörernas kännedom om varandra, kan de också aktivt vara varandras ambassadörer. Detta skulle kunna testas till en början i liten skala, exempelvis inom en av Dalslandskommunerna, för att växa till ett Dalslandsövergripande koncept.

**Hubben under samma tak:** En utmaning som lyfts från samtliga exempel i omvärldsbevakningen är utmaningar med att arbeta in nya arbetssätt och resurssätta en fysisk plats, ofta på grund av stram ekonomi eller brist på lokalt engagemang. Det blir därför viktigt med ett tydligt syfte, ansvarsfördelning och engagemang för att samverkan ska fungera. Hubben skulle kunna fungera som en organisationsneutral, gemensam arena och mötesplats i samhället.

**Hubben på hjul:** Som ett sätt att nå fler kan det likt bokbussen även finnas en mobil resurs som tar sig ut i samhället till strategiska platser så som lanthandel eller äldreboenden, för att arbeta uppsökande och nå fler.







# Hubben under samma tak

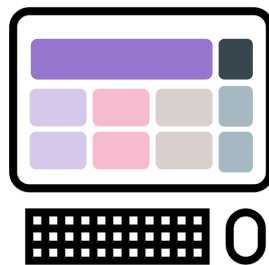
**VAD?** Samexistens mellan aktörer (kommun, region, civilsamhälle) med olika ingångar till ett övergripande syfte. ”Minskade skillnader i hälsa och inkludering i samhället – fysiskt, psykiskt, socialt”

**HUR?** I samverkan mellan olika aktörer, under samma tak. Delad hyra utifrån närvaro och roterande scheman/bemanning för att resurssätta platsen. Främsta målgrupp är förslagsvis de som har ökad risk för ohälsa och/eller att hamna i digitalt utanförskap:

- Seniorer
- Utrikesfödda
- Sjukskrivna
- Arbetsökande

Detta koncept hade kunnat ingå i *‘Hubben som ekosystem’*, och fungera som en neutral, gemensam arena där aktörerna tillsammans eller enskilt möter medborgarna. Förslagsvis ligger platsen centralt i samhället. Att ha en fysisk plats för medborgardialog skulle kunna gynna den fortsatta utvecklingen av

Samhällshubben, och styra prioriteringen av framtida innehåll och fokusområden. Dialog och samskapande med medborgare kan på sikt få positiva sidoeffekter som ökad tillit och engagemang.



Digital yta för kommunikation till medborgare



# Hubben på hjul

**VAD?** Ett sätt att jobba uppsökande och nå utanför samhällskärnan, ut på landsbygden eller över kommungränser. Utvärderingar av andra exempel på mobil verksamhet har visat att det funkar bäst i informationssyfte. Det skulle också vara ett sätt att röra sig från en kommun till en annan.

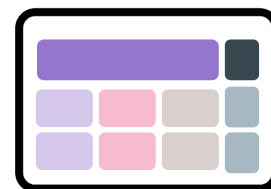
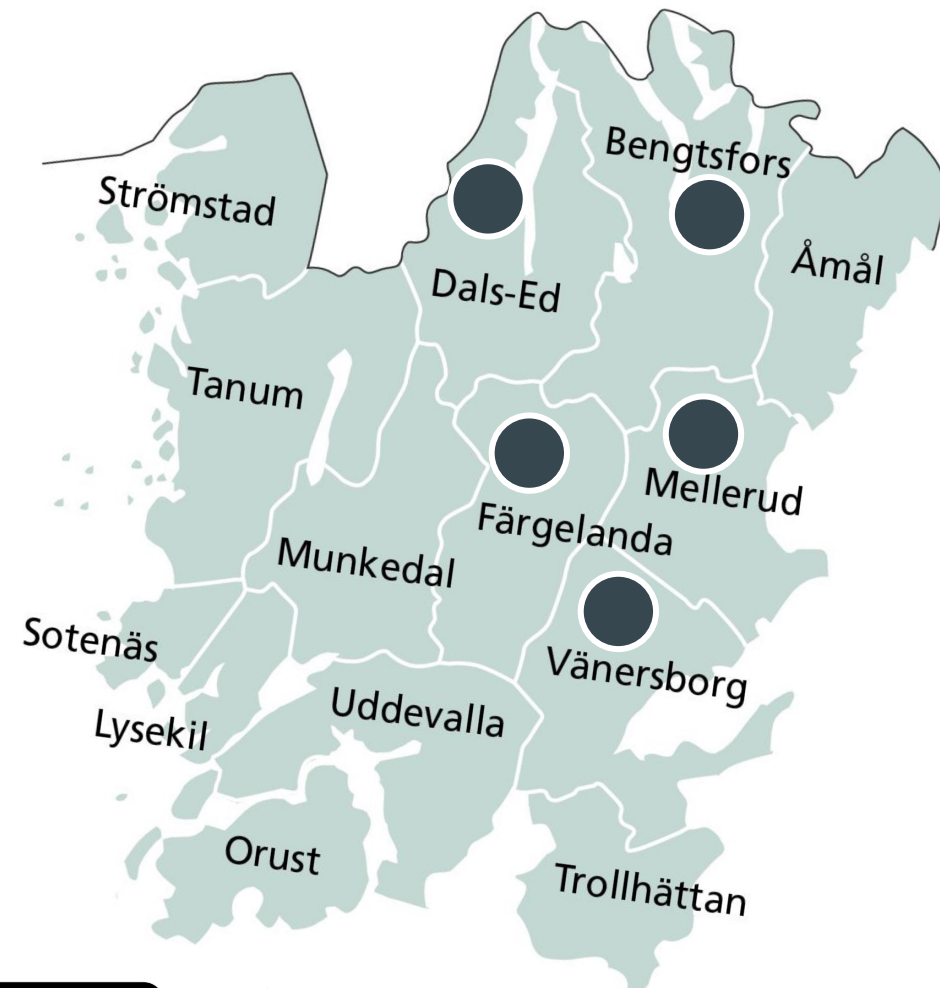
**HUR?** Bokbussen är ett exempel på gemensam mobil resurs som används i Dalslandsbibliotekens regi för uppsökande verksamhet. Förslagsvis skulle bibliotek men också andra aktörer anknutna till samhällshubben kunna nyttja detta existerande koncept och möta människor vid strategiskt utvalda platser, som exempelvis:

- Lanthandel
- Förskolor
- SFI
- Äldreboenden

Det skulle kunna vara ett återkommande inslag, exempelvis samma plats vid samma tid, X antal gånger över en längre tidsperiod.

Med fördel skulle det tydligt kommuniceras att personalen gärna svarar på frågor eller hjälper till med olika frågor rörande medborgarservice eller hälso- sjukvårdstjänster. Syftet för denna typ av verksamhet skulle vara att knyta kontakt med människor, sprida budskap och synliggöra verksamheten.

Information om tema och turlista kan publiceras på en digital yta, på samma plats där annan kommunikation kring 'Hubben som ekosystem' eller 'Hubben under samma tak' sker.



Information, tema och turlista



Medborgarvärd, Digital coach, fritidsbank eller hälsofrämjande kultur på hjul...

# Förslag på innehåll

## Samhällshubben -

En neutral arena som ger möjlighet till exempelvis:

- Medborgardialog
- Verkstäder
- Inspirations- och informationsföreläsningar
- Arbetsträning

I modellen till höger ges förslag på innehåll och samspel mellan de tre olika perspektiven som skulle kunna ses som tre funktioner med olika inriktningar och ansvar. Detta illustreras utifrån område snarare än geografisk plats. ”Arenan” kan i praktiken vara flera platser som ”Hubben som ekosystem” beskriver, det viktiga är att innehåll och syfte samordnas. I praktiken skulle också en ”digital coach” kunna vara olika personer utifrån målgrupp och behov – exempelvis en Brobyggare specialiserad på IT, en Aktiveringspedagog som ofta håller surfcafé eller it-hjälp för äldre, eller en teknikintresserad ungdom.

## ”Hälsoteket”

Vad? Promotivt arbete för psykisk, fysisk och social hälsa: för att inspirera och motivera

Exempel aktiviteter:

- Språkcafé/pratpromenad
- Seniorträning
- Existentiella samtal
- Hjälpsatt boka in tex.

Fysioterapeut för FaR digitalt

Vad? Hjälps & inspiration kring teknikens möjligheter: väcka nyfikenhet, skapa & öka kunskap

Exempel aktiviteter:

- Digital coach & IT-hjälps
- Digitala verkstäder tex. digital CV-skapar verkstad, eller välfärdstekniksverkstad i samarbete med hälsoteket

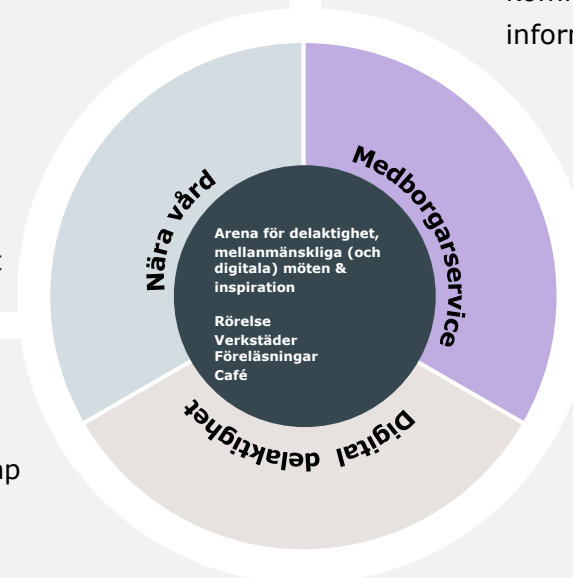
## ”DigidelCentret”

## ”Medborgarkontoret”

Vad? Information & hjälps med samhällsorientering och service kring kommunala- och regionala tjänster: information och handläggning

Exempel aktiviteter:

- Praktisk hjälps med kommunens tjänster
- Praktisk hjälps med vårdtjänster
- Hjälps med kontakt till andra myndigheter
- Tillgång till teknik & digitala verkstäder i samarbete med Digidelcentret
- Långtidslån av teknik till utvalda målgrupper



# Vägen framåt

Rekommendationer för fortsatt arbete



# Rekommendationer & medskick

**Digitalt utanförskap blir snabbt komplext:** Anledningarna till att människor hamnar i utanförskap är många. Det kan bero på att personen inte har tillgång till hårdvara såsom dator eller telefon, av ekonomiska skäl eller av osäkerhet på fördelarna vilket blir en tröskel att över huvud taget investera i tekniken som behövs. Det kan också vara så att hårdvaran är för gammal för att digitala tjänster ska fungera – då är det svårt att se nyttan och fördelarna. Det kan bero på att de digitala tjänsterna i sig inte är utvecklade ur ett normkritiskt perspektiv, vilket resulterar i att de är svåränvända för alla människor som hamnar utanför normen. Det kan bero på att man av olika anledningar som inte har med de tekniska aspekterna att göra inte förmår sig navigera och ta sig igenom de digitala tjänsterna – exempelvis vid psykisk ohälsa eller språkförbistringar. Det kan handla om inställning till informationskunnighet, att veta att det är okej att inte kunna allt själv och kunna söka och ta till sig information. Det kan handla om rädsla för bedrägeri eller att göra fel.

## Viktiga medskick utifrån människors berättelser är:

- Bara för att man kan rent tekniskt betyder det inte att man vill välja ett digitalt alternativ först
- Det finns en stolthet i att vara självständig och de flesta vill kunna hantera digitala inslag i vardagen så långt det går
- Det finns olika attityder och förutsättningar för människor att vara digitalt delaktiga och dessa måste mötas på olika sätt

**Att stärka det som redan finns och skapa kontinuitet:** Idag sker en rad hälsofrämjande insatser i de olika Dalslandskommunerna, ibland med inslag av digital kunskapsförhöjning, ofta i form av enstaka tillfällen för olika målgrupper. Exempel på detta är välfärdstekniksföreläsning på Gubbdagis, surfcafé på bibliotek, olika typer av kunskaps- eller inspirationsföreläsningar på familjecentraler. Dessa anordnas av olika aktörer som kommun, region eller civilsamhälle, ibland i samverkan. Det erbjuds också tillgång till teknik, som surfplattor eller datorer på bibliotek. Det hade kunnat skapas en kontinuitet och kraft i att samla, förstärka och rikta insatserna bättre. Här finns möjlighet att arbeta med de existerande aktörerna och stärka kommunikation och samverkan mellan dem för att de som ekosystem ska känna till och kunna dra nytta av varandras verksamhet.

## I en fortsatt utveckling av koncept för samhällshubbar, rekommenderas att:

- Stärka banden och göra existerande aktörer till lagspelare i frågan kring jämlik hälsa, digital delaktighet och inkludering
- Ta vara på etablerat koncept som länkar kommun, region och stat
- Skapa möten mellan generationer
- Gå från passiv, till aktiv och riktad kommunikation
- Arbeta promotivt och uppsökande, för att också nå dem som är svåra att nå



## **Stärka banden och göra existerande aktörer till lagspelare i frågan kring jämlik hälsa, (digital) delaktighet och inkludering:**

Att genom samverkan verka för ett övergripande syfte som att främja jämlik hälsa går väl i linje med Västra Götalandsregionens Hållbarhetsmål 2030, där det fastslås att “Västra Götalandsregionen ska arbeta för att nå det nationella målet för folkhälsopolitiken som innebär att skapa förutsättningar för en god och jämlik hälsa i hela befolkningen och minska de påverkbara hälsoklyftorna inom en generation”. Inom detta prioriteras följande tre områden inom Social Hållbarhet: Främja god hälsa och välbefinnande, att arbeta för jämlikhet och lika rättigheter samt att skapa tillit, trygghet och delaktighet. Många faktorer spelar in för att skapa god hälsa, tillit, trygghet och delaktighet, både på individ- och samhällsnivå, vilket förutsätter ett horisontellt samarbete mellan aktörer och sektorer och där region och kommun tar gemensamt ansvar, och kan möjliggöra andra samhällsaktörers engagemang. Då det finns ett starkt civilsamhälle i Dalslandskommunerna och många gånger en viss samverkan finns bra förutsättningar för att kroka arm, där samhällshubben skulle kunna vara en neutral, gemensam arena att mötas kring frågorna.

**Ta vara på Digidels koncept som länkar kommun, region och stat:** Med tanke på att DigidelCenter är ett etablerat koncept som länkar kommun, region och stat genom Digidelnätverket skulle det vara klokt att stärka arbetet specifikt kring digital delaktighet genom Digidelcenter, som skulle kunna fungera som en gemensam arena för de olika aktörernas arbete med frågan. Trots att DigidelCentret drivs i kommunal regi skulle det med fördel kunna dra nytta av det rika föreningslivet och civilsamhällets engagemang och nätverk i Dalsland – antingen genom att

synliggöra och lyfta engagemang och aktiviteter som redan pågår eller att tillsammans samverka kring nya aktiviteter och innehåll. Med tanke på att en av principerna för Digidelcenter är att vara en nod med uttalat mandat för kommunens arbete kring digital delaktighet, skulle det också bli tydligare var ansvaret ligger.

Positivt är också att DigidelCenter är formbart utifrån det lokala behovet. Det utesluter inte heller att flera kommuner går ihop för att skapa en större, samlad effekt av varandras insatser i arbetet, och dela på resurser och nyttan det skapar. Det finns förutsättningar som pekar på att ett Dalslands-gemensamt grepp om frågan skulle kunna fungera. Dels för att det redan idag finns Dalslands-gemensamma ansatser, som exempelvis Bibliotek Dalsland, men också för att det resursmässigt ser olika ut i de olika kommunerna. Detta avspeglas i hur mycket aktivitet som är igång och sker på kontinuerlig basis - en del har aktiva seniorträffar med program nästintill varje dag i veckan, medan andra har en trivselträff en gång i veckan. Med tanke på att Digidel har en stark koppling till kultursektorn, kan också VGRs kulturstrategi lyftas i sammanhanget. Kulturstrategin 2024-2027 lyfter bland annat behovet av att aktivt samverka med andra samhällsområden för lyfta kulturens värde och kapacitet i samhällsutvecklingen genom stärkta synergier och genomförandekraft. Ett område som lyfts är bland annat att stärka kopplingen mellan kultur och hälsa, där genom stärkt samverkan mellan politikområdena kultur, civila samhället, hälso- sjukvård- och folkhälsa i syfte att utveckla det hälsofrämjande arbetet. Idag finns flera exempel på där hälsofrämjande teman och insatser kopplas till DigidelCentrets arbete.



**Skapa möten mellan generationer:** Likt eventet som arrangerades tillsammans med Telia i Mellerud finns det också potential att skapa möjligheter för de som är uppvuxna med tekniken att kunna hjälpa till och göra stor skillnad för dem som av olika anledningar befinner sig i utanförskap. Det behöver inte ske i form av ett storskaligt tvådagars-event utan skulle kunna fungera som ett mindre men kontinuerligt inslag i verksamheten. Det skulle kunna vara i form av ingångsjobb eller extraarbete, antingen vid ett DigidelCenter eller Hemma-hos-koncept tillsammans med exempelvis hemtjänst eller som Digital Fixar-Malte. Utifrån Dalslands största utmaning som bland de flesta ses som utflytten av yngre, vilket naturligt leder till reflektioner kring hur kommunerna skulle kunna få människor att stanna. Idéer som uppkommit i samtal med exempelvis aktiveringspedagoger som idag möter många äldre gäller ingångsjobb där unga kan fungera som ett socialt inslag i exempelvis hemtjänstens arbete, men också bära på de digitala kunskaperna som ibland kan behövas i hemmet. Det skulle både bidra till social samvaro för de äldre, underlätta vardagens digitala inslag och förhoppningsvis skapa band och relationer generationer emellan. Detta skulle rimligen kunna fungera då hemtjänsten uttryckt behov av att uppgiftsväxla, precis som många andra inom vård och omsorg.

**Gå från passiv till aktiv och riktad kommunikation.** Det observerades att det på flera håll finns exempelvis informationsblad på anslagstavlor om tillexempel Hälsocoach online, eller att det på en skylt på biblioteket står ”Låna hem en surfplatta”. Dagens kommunikation kring dessa är ofta just i form av lappar eller skyltar, ett passivt format vilket kräver av människor att de själva upptäcker informationen och blir nyfikna. Det finns potential att arbeta med kommunikation kring dessa

tjänster på ett mer aktivt och riktat sätt. Exempelvis skulle det existerande tjänstekonceptet för hemlån av surfplatta på Biblioteket (Mellerud) kunna vidareutvecklas liknande konceptet som testats i Borås Stad, där lånet riktats till en specifik målgrupp över en längre tid och med ett tydligt syfte, samt stöd tjänster som kom-igång samtal eller till och med hembesök för att stötta användandet. Eftersom en del i utanförskap inte har upptäckt fördelarna med att kunna ta till digitala alternativ i sin vardag blir det också viktigt att belysa möjligheterna och väcka nyfikenhet – kring allt från digitala vårdmöten till tillgång till kultur eller andra lustfyllda aktiviteter som spel eller social kontakt. En annan aspekt av att göra ett sådant koncept värdeskapande är att få in möjliggörare som mobilt Bank-ID, eftersom det är en förutsättning till att kunna använda många av dagens e-tjänster. Återigen skulle konceptet kunna utvecklas i samverkan – kanske är biblioteken platsen att hämta surfplattan eller att i samband med lånet få praktisk hjälp i grupp eller enskilt, men kanske är det äldrevården eller integrationsavdelningen som är avsändare och bistår med kompetens och resurser, exempelvis genom brobyggare eller aktiveringspedagoger beroende på målgrupp.

**Arbeta promotivt uppsökande för att också nå dem som är svåra att nå:** I det fortsatta arbetet rekommenderas också att fortsatt arbeta med uppsökande verksamhet– och ta inspiration från hur exempelvis Bibliotek, Brobyggarfunktioner och Hälsopromotörer finns där målgruppen finns. Att samverka med och verka även vid strategiskt utvalda platser, som en lanthandel, förskola eller SFI. Här blir också tillit och relationsskapande viktigt, vilket har en stark koppling till det mellanmänniska mötet.



**Avslutande reflektioner:** Lokal förankring och engagemang är viktigt i ett fortsatt arbete. Som ett förslag till fortsättning föreslås att arbeta vidare med utvalda modellområden där det finns ett uttalat behov, engagemang och förutsättningar för att fortsätta forma och testa konceptet. Exempelvis har aktörer inom Åmåls kommun visat starkt intresse för förstudien som tangerar deras pågående lokala initiativ såsom 'Åmål Möts' och Hälsohubbar. Att fortsätta stötta och kroka arm med dessa initiativ är en möjlighet för VGR att fortsätta utveckla och testa koncept för Samhällshubbar. Ett annat exempel är Färgelanda där utveckling av ett lokalt DigidelCenter är på gång, där VGR är en naturlig samarbetspartner. I båda fall kan förstudiens innehåll fungera som hjälp och språngbräda i det fortsatta arbetet för att utveckla och konkretisera ett fungerande koncept.

Då kommunerna idag ofta är ekonomiskt beroende av projektfinansiering och har svårt att hålla liv i initiativ över tid, behöver det också skapas goda förutsättningar för kontinuitet och fortsättning, med ett långsiktigt fokus. Här skulle VGR kunna komma in som partner och möjliggörare, exempelvis genom finansiering och kraftsamling.

