

# Utlåtande 05.03.2018

## Ärende: VM056:00/2016

### Förslag till modell för digitalt stöd, AUTA-projektets slutrapport

**Här kan ni kommentera modellen för det digitala stödet, såsom de föreslagna aktörerna och deras roller (kapitlen 1-3). Dessutom önskar vi framför allt kommentarer om definitionen av digitalt stöd.**

FDUV är intresseorganisationen för svenskspråkiga personer med intellektuell funktionsnedsättning i Finland. FDUV representerar elva regionala DUV-föreningar och riksföreningen för personer med intellektuell funktionsnedsättning Steg för Steg. De regionala DUV-föreningarna är verksamma i hela Svenskfinland och har tillsammans cirka 2 800 medlemmar.

FDUV förespråkar varmt att digitala verktyg utvecklas och blir mer tillgängliga också för personer med funktionsnedsättning. Vi önskar emellertid påpeka att en stor del av vår målgrupp, personer med intellektuell funktionsnedsättning, hör till kategori 4 (s. 10): kunder som inte kan använda elektroniska tjänster och som garanteras andra metoder att utträta ärenden.

För en majoritet av dessa personer är det anhöriga – ofta äldre föräldrar – som i praktiken ofta är tvungna att sköta det vuxna barnets ärenden. Vi påpekar att många av de anhöriga själva hör till kategori 4 eller 3, och att det därmed bör planeras noga för hur dessa ska motiveras till att lära sig nya färdigheter samt hur stödet och handledningen konkret ska ges på svenska. Minst lika viktigt är att utarbeta och informera om hur de som inte ens med handledning kan sköta ärenden digitalt. Vi är oroliga över att digitaliseringen medför att man drar in de fysiska kundbetjäningsställena, vilket skapar ytterligare svårigheter för vår målgrupp att hänga med i samhällsutvecklingen.

En ytterligare utmaning är att vår målgrupp är en minoritet inom minoriteten och behöver stöd på lättläst svenska. Enligt språklagen (423/2003) har medborgarna rätt att använda sitt modersmål, finska eller svenska, i kontakten med myndigheterna, också då det gäller digital kontakt. Tyvärr upplever vi att språklagens bestämmelser förverkligas bristfälligt redan idag. Detta bekräftas i den av Justitieministeriet utgivna ”Språkbarometern-Kielibarometri”, där det framkommer att svenskspråkiga medborgare i högre grad är missnöjda med myndigheternas digitala tjänster och att informationen på svenska ofta är bristfällig eller saknas helt jämfört med informationen på finska. Vi ser att det finns en stor risk för att situationen förvärras då allt fler tjänster blir digitala. Den svenskspråkiga befolkningen är i huvudsak bosatt i fem av de blivande 18 landskapen. FDUV och de övriga finlandssvenska funktionshinderorganisationerna har förespråkat en koordinerande myndighet för svenskspråkiga personer med funktionsnedsättning och bedömer att motsvarande koordinering behövs också då det gäller digitalt stöd och information på svenska.

I rapporten förespråkas också att organisationer kunde ta ett större ansvar för att utbilda om och ge digitalt stöd till specialgrupper. Detta är särskilt utmanande för de små svenska

organisationerna eftersom den svenska befolkningen är bosatt på ett geografiskt sett stort område. Utbudet av svenskspråkig verksamhet och kurser är överlag mindre än på finska, särskilt i Nyland och Åboland, och avstånden till stödpunkter som kan betjäna på svenska är ofta långa. Därtill bör man också beakta att många personer med funktionsnedsättning är beroende av färdtjänst för att ta sig till olika servicepunkter och att det är oskäligt att de som behöver mycket stöd är tvungna att använda av sina 18 månatliga enkelriktade resor för att få tillgång till digitalt stöd som ges via olika servicepunkter.

Gällande punkt 3.1.1. rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter anser vi att det är bra att till exempel Medborgarrådgivningen kan handleda personer om de digitala tjänsterna. Det är emellertid också viktigt att den som handleder har kunskap om själva ärendet, till exempel kan handleda hur man fyller i en ansökan om funktionshindersservice elektroniskt samt vilka slag av bilagor som ska bifogas och hur dessa bifogas.

Gällande stark autentisering upplever vi att det finns stora hinder i dagens samhälle. Ett exempel är Minkanta-tjänsten, som inte kan användas av intressebevakare till personer som behöver stöd, eftersom bankkoder inte får överlåtas till någon annan. Dessutom försvåras dessa familjers vardag redan nu på grund av att allt fler kommersiella företag allt oftare erbjuder bättre och snabbare alternativ digitalt t.ex. beställning av biljetter på VR eller tillgång till olika slag av kultur- och fritidsnöjen.

På s. 19 konstateras att kunderna också delvis är beredda att betala för att få digitalt stöd i hemmet. Vi påpekar att personer med intellektuell funktionsnedsättning befinner sig i en mycket utsatt ekonomisk ställning eftersom deras tillträde till arbetsmarknaden är nästan obefintlig. Den överväldigade majoriteten lyfter folkpension. Vi tror att kostnader för digitalt stöd skulle medföra att dessa personer inte anlitar stödet. Därtill är det sannolikt att en stor del av dessa personer inte kommer att ha råd att införskaffa behövlig teknisk utrustning (pekplattor mm). De som kan införskaffa dem behöver ändå mycket stöd för att komma igång med användningen samt stöd vid problemsituationer och uppdateringar av programvaran. De har inte heller råd att anlita kommersiella stödtjänster för ibruktagande av tekniken. Även FDUV har försökt använda videostreaming och videosamtal i kontakten med anhöriga, men vi konstaterar också att det ofta är svårt att skapa en förbindelse som fungerar, vilket leder till att en oskäligt stor del av tiden går åt till teknisk support.

### **Här kan ni kommentera styrprinciperna, finansieringen och verkställandet av modellen (kapitlen 4,6,7)**

För att avhjälpa problematiken med ojämlik tillgång till information och stöd mellan språkgrupperna bör man redan i planeringsskedet beakta de olika språkgruppernas särskilda behov, så att informationen kan ges samtidigt som till den övriga befolkningen. Likaså bör tillgången till digitalt och tekniskt stöd och rådgivning finnas tillgänglig på svenska och på lättläst svenska på samma grunder som för den finskspråkiga befolkningen. För personer med funktionsnedsättning är det viktigt att koordinera tillgången till hjälpmedel såsom talsynteser och datautrustning. Det är viktigt att programvarorna fungerar på svenska och att man ombesörjer att dessa uppdateras på lika grunder jämfört med den finskspråkiga befolkningen.

### **Här kan ni kommentera författningsbehoven (kapitel 5)**

I kapitel 5.3. noteras de svårigheter som personer med funktionsnedsättning kan möta då det gäller kravet på stark autentisering i digitala tjänster. Fr.o.m. 1.1.2017 har alla rätt till bankkort med betalfunktioner samt nätbankskoder, men i praktiken har banker ändå vägrat att bevilja koder till personer med intellektuell funktionsnedsättning på grund av att de behöver en annan persons stöd för att uträtta ärenden. Detta försätter dessa personer i en ojämlik ställning gentemot andra och hindrar dem från att ta del av tjänster som underlättar deras vardag. Denna

FDUV  
Nordenskiöldsgatan 18 A  
FI-00250 Helsingfors  
+358 (0)9 434 23 60  
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60  
FI-65100 Vasa  
+358 (0)6 319 56 52  
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi  
facebook.com/fduv.fi  
twitter.com/FDUVFinland

problematik bör lösas i det fortsatta arbetet. Det är också viktigt att personal som stöder personer med funktionsnedsättning får information om ansvarsfrågan då de assisterar någon att utföra personliga ärenden digitalt, samt att man övervakar så att inte missbruk kan uppstå.

### **Andra eventuella observationer**

Det är av högsta prioritet att personer som inte vill eller inte kan ta del av digitala tjänster inte tvingas göra det genom förpliktande lagstiftning. För FDUV:s målgrupp är kontakten med olika myndigheter (bl.a. FPA, MinKanta) så gott som daglig och därför bör man se till att också dessa personer garanteras behövligt stöd. Annars kommer det digitala gapet att öka och dessa familjer att försättas i en än mer utsatt position. Svenskspråkiga personer med intellektuell funktionsnedsättning är därtill i särskilt utsatt ställning och riskerar att försättas i ojämlig ställning, eftersom de behöver tjänster som är lättlästa och -tillgängliga på svenska.

FDUV har arrangerat kurser som går ut på att lära ut IKT-färdigheter till personer med intellektuell funktionsnedsättning, som sedan kan stöda andra att använda IKT. Kurserna handlar om allt från hur man använder dator och pekplatta till "nätikett", d.v.s. hur man ska bete sig på internet och hur man undgår riskerna med digitala hjälpmedel. FDUV översätter och publicerar också material på lättläst svenska som lärare kan använda för att lära ut IKT-färdigheter. Denna verksamhet har genomförts med hjälp av STEA-medel. Det bör reserveras tillräckliga medel för medborgarorganisationerna för att dessa ska kunna ordna utbildning och stöd för sina målgrupper.

Vi samarbetar gärna för att trygga god service också till svenskspråkiga personer med intellektuell funktionsnedsättning och deras anhöriga, men påpekar att STEA-medel inte beviljas för att ombesörja uppgifter som hör till det offentligas ansvar. Om förhoppningen är att medborgarorganisationerna i allt större grad ska genomföra också sådan rådgivning och handledning som idag hör till det offentligas ansvar bör detta förtydligas i det fortsatta arbetet särskilt med avseende på ansvars- och finansieringsfrågor.

Lisbeth Hemgård  
Verksamhetsledare  
FDUV

Annette Tallberg  
Sakkunnig  
FDUV

FDUV  
Nordenskiöldsgatan 18 A  
FI-00250 Helsingfors  
+358 (0)9 434 23 60  
fduv@fduv.fi

Storalånggatan 60  
FI-65100 Vasa  
+358 (0)6 319 56 52  
fduv.vasa@fduv.fi

fduv.fi  
facebook.com/fduv.fi  
twitter.com/FDUVFinland