



Utmaningar

SENIORER

- Kommunens städtjänst är enbart "vardagsstädning" men saknas stöd för grovstädning/vårstädning
- Dagens system bygger på hemtjänsten utför inköp i den fysiskt närmaste butiken, vilket inte stämmer överens med seniorens önskemål eller behov.

MEDARBETARE

- Utbud på landsbygd kan vara begränsad

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Materiella begränsningar ex bilar för utkörning och personer" – Fysiska och praktiska hinder kan begränsa valfriheten. Aktörerna måste få täckning för sina kostnader.

Möjligheter

SENIORER

- Städa själv kan bidra till regelbunden fysisk aktivitet, stöd med saker som är fysiskt tungt och kräver god balans – ex. med hjälpmedel
- Valfrihet och personlig anpassning är viktigt
- Kvalitet på tjänst – både hur tjänsten genomförs och trevligt bemötande, vid brister kunna få korrigerering eller byta leverantör
- Efterfrågan stöd i "sällan"-aktiviteter som är fysiskt ansträngande eller kräver balans – som att byta gardiner, köra saker till second hand etc
- Individer vill ha full valfrihet kring vilka produkter man köper, vilken affär, att testa nytt
- Efterfrågas att även få hjälp att inventera skafferiet inför inköp
- Ledsagning efterfrågas vid inköp
- Man vill fortsätta gå till butik för upplevelse och man kan säkerställa kvalitet på varor "Jag vill ha möjlighet att se det jag köper, inte handla digitalt"
- Privata aktörer kan erbjuda större valfrihet jämfört med kommunens begränsade sortiment

MEDARBETARE

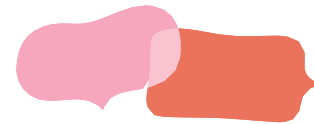
- Brukarna får bestämma själva var de vill handla, vilket ger större självständighet och tillfredsställelse
- Att skapa en plattform där brukarna kan boka tjänster själva med stöd från hemtjänsten

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Flexibla tjänster anpassade till kundens ekonomi och behov" – Möjligheten att anpassa tjänster efter individuella behov stärker självständigheten.
- "Sällskap och hjälp i hemmet med det som senioren vill ha" – Individuellt anpassade tjänster ger större frihet och självbestämmande.

Gemensamma insikter

I dagens system saknas en del valfrihet och upplevelse av kvalitet som kommer från personliga preferenser, där kan privata aktörer erbjuda ett mer varierat och skräddarsytt utbud. Kvaliteten i tjänsterna är viktig och behöver motsvara kundernas behov. Ledsagning och stöd till självständighet att fortsätta leva som man är van efterfrågas.



Utmaningar

SENIORER

- Sociala kontakter centralt - Om kommunen kliver ur vissa tjänster behöver man säkerställa den social dimensionen inte tappas bort, då det kan bidra till ökad ensamhet
- Män söker stöd till mindre grad trots behov, vilket kan leda till ännu mer social isolering.
- Kollektivtrafiken är viktig för landsbygden, för att kunna resa och träffa andra.
- Färdtjänst är omständligt att få.

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Säkerhet, eller känsla av" – Social samvaro kan påverkas av upplevd trygghet eller osäkerhet.

Möjligheter

SENIORER

- Viktigt om systemet görs om att tänka på helhetsupplevelsen, ex social samvaro som träffpunkter erbjuder i kombination med matlag
- Frivilliga kan bidra med att ledsaga, erbjuda sällskap och samtal där kvalitet snarare än tidseffektivitet är i fokus. Hur kan vi tänka social samvaro utanför boxen? Skulle tex. Idrottslag eller ungdomar kunna vara sociala kontakter?

MEDARBETARE

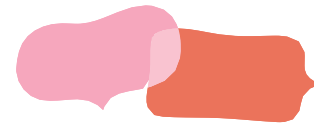
- Genom att sluta utföra serviceinsatser frigörs tid för primära vårduppgifter, meningsfulla aktiviteter som stärker brukarna och tex. förebyggande insatser eller social samvaro

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Personliga stödet och servicen" – Att skapa sociala kontakter genom personlig service kan motverka ensamhet.
- "Det är inte bara insatsen i sig som är viktig utan den sociala samvaron" – Vikten av att ha någon att prata med.
- Matchning mellan aktörens medarbetare och senioren är viktigt och fungerar bra.

Gemensamma insikter

Viktigt att komma ihåg att inköp och servicetjänster kan vara en viktig källa till social samvaro och känna sig en del av samhället, speciellt om rollfördelningen mellan aktörer ändras.



Utmaningar

SENIORER

- Ekonomi betydande hinder för användning av hushållsnära tjänster, där vissa överväger att flytta för att ha råd
- Kostnad och tidpunkt för hemleverans av varor är en viktig fråga

MEDARBETARE

- Många har inte råd att handla på dyrare butiker som erbjuder digitala inköp, utan föredrar billigare alternativ
- Ökade kostnader för plock och leveransavgifter kan drabba brukare med låg inkomst.
- Begränsad ekonomi gör det svårt att anlita företag för att utföra servicetjänster

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Systemet inte anpassat efter behovet" – Ekonomiska resurser och möjligheter är inte alltid i linje med de äldres behov och önskemål.

Möjligheter

MEDARBETARE

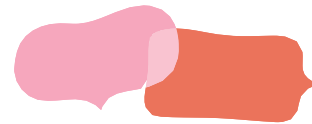
- Möjlighet att ställa högre krav på externa utförare vilket kan vara ekonomiskt och kvalitativt fördelaktigt för brukarna, speciellt de som inte når maxtaxa

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Flexibla betallösningar" – Att få större valmöjlighet hur betalningen ska lösas; via swish, kontant eller kortbetalning, faktura, via en anhörig etc. Möjliggör för äldre att få tillgång till tjänster inom sina ekonomiska ramar.
- "Seniorrabatter och RUT-avdrag" – Ekonomiska incitament som kan underlätta för äldre att köpa tjänster.

Gemensamma insikter

Viktigt att säkerställa att alla kommer ha råd att använda sig av servicetjänster, oavsett vem som ansvarar för tjänsten. Det kan krävas ändringar på hur prissättning och ekonomiskt stöd hanteras.



Utmaningar

SENIORER

- Hot från personal och stöld i hemmet förekommer
- Om flera aktörer är involverade i en tjänsteleverans viktigt de tar ansvar för hela flödet
- Många seniorer och deras gode män är oroliga för bedrägerier och tvekar att använda tex bank-id lämna kortuppgifter till kommunens anställda

MEDARBETARE

- Serviceinsatser från kommunen ofta ett första steg att identifiera och möta brukares behov av mer stöd. Hur ska vi säkerställa detta framöver om serviceinsatserna utförs av extern aktör?
- Idag har hemtjänsten service god brukarkännedom om preferenser och har möjlighet att göra det lilla extra som att posta brev, köpa jordgubbar, etc. Vem möter det behovet vid digitala inköp?
- Finns oro för felköp och hantering av varor. Vem byter varan om senioren fått fel levererat?

NÄRINGSGLIVSAKTÖRER

- Osäkerhet kring vem som erbjuder tjänsterna och om de är tillförlitliga.
- "Vem är brobyggare för personer utan hemtjänst?" – Bristande samordning kan skapa känsla av otrygghet för de äldre.

ÖVRIGA

SAMHÄLLSAKTÖRER

- Okunskap/rädsla – Seniorer upplever och utsätts för allt fler försök till bedrägerier
- En faktor som förhöjer risken till ytterligare ökad otrygghet kan vara att fler aktörer är involverade.
- Ålder ses som en faktor med exempelvis minnessvårigheter och tempot i utveckling av digitala lösningar påverkar
- Många tjänster kräver bank-id vilket många seniorer inte har.

Möjligheter

SENIORER

- Kontinuitet och pålitlighet centralt som användare känna sig omhändertagen – ex samma personal
- Tryggheten ökar om personal alltid visar legitimation
- Bakgrundskontroll och drogtester av personal kan öka trygghetskänslan för seniorer vilket de privata företagen har större möjlighet till

MEDARBETARE

- Högre kompetens och högre grad av kontinuitet av vilka som kommer och städar.
- Företaget har med sina egna städmaterial vilket kan höja kvalitet.

NÄRINGSGLIVSAKTÖRER

- "Personliga stödet och servicen" – Genom att erbjuda personlig service kan man skapa trygghet.

Gemensamma insikter

Rädsla för bedrägerier, bristande samordning mellan aktörer ses som källor till otrygghet

Möjlighet att anpassa efter individens preferenser på ett tryggt sätt som ger en guldkant samt extra säkerhetskontroller ses som källor till trygghet.



Eskilstuna
kommun

SAMHÄLLSKONTRAKTET



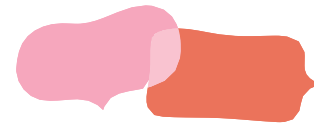
Eskilstuna
kommun



Mälardalens
universitet



VÄSTERÅS
STAD



Utmaningar

SENIORER

- Språk och otydligt uttal hinder för god kommunikation med personal
- Svårt för personer som inte kan svenska (eller ej läskunniga) att använda (digitala) tjänster självständigt

MEDARBETARE

- Språkliga och kulturella utmaningar hos medarbetarna
- Personalens bristande tid och resurser till att kunna förmedla kontakter till externa aktörer och informera tydligt.
- Problem kan uppstå med felpackade och tunga kassar, lång väntetid mellan beställning och leverans
- Många äldre har inte mailadress eller möjlighet att ha koll på koder, vilket är en förutsättning.
- Begynnande demenssjukdom påverkar drabbade seniorers läsförmåga, svårigheter med finmotorik kan begränsa användning av digitala lösningar

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Avtalsrelation med kommun behövs" – Brist på samordning mellan offentliga och privata aktörer kan leda till förvirring.
- "Utbilda hur svenska samhället fungerar för de som är från andra länder" – Behovet av utbildning och stöd för att förstå det svenska systemet.

Möjligheter

SENIORER

- Anhöriga föredrar att stötta sina äldre genom digitala inköp
- Att inkludera anhöriga i informationen kring inköp och servicetjänster kan bidra till att information faktiskt går fram
- Flexibel assistans efterfrågas – när anhörig tillfälligt inte kan bistå behöver man hjälp
- Se över hur man kan nå fram med mer information, exempelvis via informationsbrev vid en viss ålder, via någon portal/hemplattform eller en lättläst folder etc.
- Vissa vill ha hjälp med inköpslista för att säkerställa att det blir rätt, vilket skapar trygghet tidigt vid användning av digitala inköp
- För seniorer som behöver hjälp med uppackning av inköp eller tvätt i hemmet viktigt att personal kan hitta rätt i hemmet

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "En plattform där näringslivet kan erbjuda sina tjänster" – Samlad information om tillgängliga tjänster kan ge bättre stöd.
- Kommunen kunde ha en förteckning över vilka tjänster och företag som finns

ÖVRIGA

SAMHÄLLSAKTÖRER

- Möjligheter till samarbete mellan befintliga verksamheter och aktörer finns. Exempelvis färdtjänst och hemtjänst med ledsagning, bankföreningen/swedishbankers.se m.fl. För att fylla eventuella glapp i behov av stöd finns volontärer från olika organisationer.

Gemensamma insikter

Språkkunskaper, anhöriga och tydlig information skapar förutsättningar för seniorer att kunna ta del av servicetjänster. Det är viktigt att olika aktörer fortsätter att träffas för att kommunicera om vilka behoven är och hur de bäst uppfylls.



Utmaningar

SENIORER

- Äldre seniorer har ofta begränsad förmåga till digital teknik och saknar fortsatt datorer och internet
- Alla har inte testat digitala tjänster
- Behov av teknisk support – underhåll av teknik, när felkod dyker upp, felsökning
- Svårt att alltid hitta hjälpmedel som tillgängliggör tjänster för personer med fysiska svårigheter samt vid sjukdom som kommer i skov
- Äldre kan ha svårt att hantera och förstå digitala avtal

MEDARBETARE

- Digitala inköp kan vara tidskrävande och tekniskt utmanande för personalen när de ska stötta brukarna med detta
- Användarvänliga plattformar, lathundar och baslistor för personalen över vanliga varor kan underlätta digitala inköp.
- Behövs tydlig ansvarsfördelning kring hjälp från hemtjänst att skaffa och använda bank-id och andra digitala tjänster.

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- "Anpassningar behövs för senior målgrupp"
- "Sociala aspekter av att handla själv" – Digital kompetens påverkar också förmågan att delta i aktiviteter och samhällslivet.

ÖVRIGA

SAMHÄLLSAKTÖRER

- Hur kan äldre få stöd i övergång till att nyttja nya funktioner, att bli trygga i att hantera digitala lösningar, (utan närhet till exempelvis anhöriga) och vid upplevt svåra kontaktvägar?

Möjligheter

SENIORER

- Det finns en digital mognad och förmåga som möjliggör användning av servicetjänster - många uttrycker att de är digitalt redo att nyttja tjänster (ex smartphone, bank-id)
- Fler skulle använda digitala tjänster om de hade tillgång till tekniken.

MEDARBETARE

- Kontinuerlig dialog med näringslivet kan leda till utveckling av digitala verktyg för personalen eller brukare
- Kommunen behöver ambassadörer som kan informera om fördelarna med att vara digital som senior, personal behöver utbildas

NÄRINGSLIVSAKTÖRER

- Teknologiska lösningar finns för att underlätta för äldre.
- "En plattform där näringslivet kan erbjuda sina tjänster" – Digitala plattformar kan förenkla tillgången till tjänster.
- "Kommunen borde ha en förteckning över vilka tjänster som finns"

ÖVRIGA

SAMHÄLLSAKTÖRER

- Ökad internetanvändning efter pandemi bland yngre seniorer ses som en väg in i nyttjande av fler digitala lösningar.
- Hjälp finns att tillgå av ex anhöriga, volontärer, bibliotek eller Digidelcenter. Frivilligcentralen har resurser i att informera och stötta äldre. Näringslivet erbjuder anpassade rut-tjänster.

Gemensamma insikter

Behov av digitala stödjare för seniorer, samt för kommunanställda så att de kan stötta i sin roll.

Det är inte ovanligt att seniorer saknar den teknik, uppkoppling eller uppdateringar som krävs för att kunna nyttja digitala servicetjänster.

Tydligare information till seniorer och personal efterfrågas.