

Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD)
Postboks 8112 DEP
0032 OSLO

Deres ref.:
Vår ref.:
Saksbehandler: Thore Thomassen
Dato: 29.11.2023

Innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

Helsedirektoratet takker for muligheten til å gi innspill til regjeringens arbeid med ny nasjonal digitaliseringsstrategi. Vi samarbeider tett med Direktoratet for e-helse om digitalisering av helse og omsorgssektoren og stiller oss bak Direktoratet for e-helses innspill til strategien. I tillegg ønsker vi å fremheve noen egne innspill.

Digitalisering er helt nødvendig for å bevare og utvikle velferdsstaten. Den raske digitaliseringen av samfunnet, herunder offentlig sektor er gjennomgripende på alle fagområdene Helsedirektoratet har ansvar for og har store konsekvenser for våre bruker- og målgrupper. Vårt innspill her handler om digital inkludering og brukervennlighet i tjenester og løsninger.

Forventninger til strategien

Strategien må anerkjenne utfordringene for sårbare brukere som lett faller utenfor og identifisere barrierene disse gruppene opplever. Prinsippet om at "alle skal med" er viktig og riktig, men da må utfordringene med digitalt utenforskap adresseres. Digdir sier at så mange som 1 av 5 kan være digitalt sårbare. Dersom en er over 65 år, innvandrer, har begrenset helse- digital og/eller språk kompetanse til å bruke digitale muligheter, har funksjonsvariasjoner eller fysiske og psykiske helseutfordringer eller står utenfor arbeidsliv og utdanning er risikoen for at man opplever digital sårbarhet økende.

Det er mange årsaker til at man kan bli digitalt sårbar, og jo flere barrierer man opplever, desto mer øker risikoen for utenforskap. Videre oppstår barrierer gjerne samtidig og forsterker hverandre. Konsekvensen er i verste fall at de mister rettigheter og får mindre/dårligere tilgang til viktige tjenester. Strategien må ikke bidra til å øke de sosiale forskjellene i samfunnet. Dette er også tematisert i Meld. St. 15 (2022–2023) Folkehelsemeldinga som regjeringen la fram tidligere i år.

Av strategien til det nye Helsedirektoratet (fra 1.01.2024) fremkommer det av utviklingsområde *Styrke folkehelsearbeidet gjennom bedre samhandling og tverrsektorielt samarbeid*:

"Informasjon om helse og livskvalitet må være tilgjengelig gjennom tjenester som er universelt utformet og enkle å bruke for alle. Folkehelsearbeidet og tjenesteutviklingen må bygge på kunnskap om barrierer for å bruke digitale tjenester. Digitalt utenforskap kan reduseres ved at tilgang til tjenester og informasjon er differensiert og individuelt tilpasset. Digital inkludering gjennom hele livsløpet er en kompleks samfunnsutfordring som ikke kan løses av en aktør eller sektor alene"

Vi forventer en strategi som tydeliggjør behovet for mer brukervennlige tjenester og løsninger som tar hensyn til mangfoldet i samfunnet og befolkningen, herunder at omtrent 1 av 5 i Norge har innvandrerbakgrunn. Strategien må bygge på kunnskap om faktorer som øker risiko for digital sårbarhet og barrierer for å bruke digitale tjenester.

Helsedirektoratet v/ Senteret for et aldersvennlig Norge har utviklet en digital plakat som gir en visuell fremstilling av hvordan veien for en sårbar bruker kan arte seg og det komplekse økosystemet dette befinner seg i. Vi står til disposisjon for en nærmere presentasjon av dette dersom det er av interesse.

Drivkrefter og utviklingstrekk

Den raske utviklingen på digitaliseringsområdet er godt kjent, og igjen med fare for at gruppen av ikke-digitale/risikogrupperne ikke blir mindre, men vokser dersom dette ikke adresseres. Større sosial ulikhet i samfunnet er også et trekk som kan gi utslag på dette området. For helsesektoren er digital helsekompetanse av stor betydning for fremtidens helsetjenester. Helsekompetanse handler enkelt sagt om å identifisere helseinformasjon og omsette den til handling. En tredjedel av befolkningen i Norge ansees å ha lav helsekompetanse, og rundt 50 prosent opplever vanskeligheter med å navigere i helsetjenestene.

Lav digital helsekompetanse har sammenheng med sosioøkonomiske og demografiske faktorer, som lavere utdanningsnivå og høyere alder. Dette underbygges av resultatene fra innbyggerundersøkelsen for e-helse, som viser at eldre innbyggere over 60 år, og de med lavere utdanningsnivå, har mindre kjennskap og erfaring med digitale helsetjenester.

Digital støtte må utvikles for å tilpasse seg mangfoldet i befolkningen. Det kan ikke forventes at innbyggere som opplever sykdom, like lett nyttiggjør seg tilbud om brukermedvirkning og teknologiske løsninger som friske. Innvandring til Norge har økt betydelig i de siste årene. Bare siden 2020 har det kommet omtrent 100 000 nye innvandrere til Norge som har rett på likeverdige tjenester og ikke må bli diskriminert i møte med det offentlige. Videre er det et økende antall eldre innvandrere i Norge, samt barn og unge med innvandrerbakgrunn som i noen tilfeller hjelper familiemedlemmer med å bruke digitale tjenester. Når personer med begrensede norskkunnskaper bruker offentlige tjenester og er i kontakt med offentlig ansatt må det i flg. Tolkeloven rukes kvalifisert tolk . Når tjenester i større grad gjøres digitale, kan tilpasning av informasjon bli redusert. I helse- og omsorgssektoren påvirker det både tilgang og bruk av helsetjenester og kan øke ulikhet i helse.

Digitalisering og økt brukerorientering stiller krav til den enkeltes forutsetninger og digitale kompetanse. Digitalt utenforskap kan føre til økende ulikheter mellom dem som har ressurser til å benytte seg av de mulighetene helsesystemet gir, og dem som ikke har det. Konsekvensene er at grupper i samfunnet ikke får likeverdig tilgang til tjenester og rettighetene de har krav på. Viktige forbrukermarkeder er også i ferd med å bli utilgjengelige for mange.

De viktigste utfordringene

Digitale tjenester og løsninger må bli mer brukervennlige. Det krever større involvering av brukergrupper. Tilsynet for universell utforming av IKT uttrykker i en artikkel i Dagens Næringsliv at problemet er ikke brukerne, men at vi har for mange dårlige it-løsninger som ikke er brukervennlige nok.¹

Digital inkludering er en kompleks samfunnsutfordring som ikke kan løses av en aktør eller sektor alene, og løsningene er mange. Brukerne av digitale tjenester og løsninger må også i størst mulig grad settes i stand til å benytte seg av dem. Det vil fortsatt være behov for opplæring, støtte og veiledning for brukere/brukergrupper som har manglende eller lav digital kompetanse. Opplæringstilbudene er for fragmenterte og det er vanskelig for brukerne å finne fram til tilbudene. Dette må inn i varige og stabile strukturer i kommunene.

De sosiale forskjellene i Norge er økende. Grupper med lave inntekter, lav utdanning og som står utenfor arbeidslivet kan ha problemer med tilgang til eller å ha råd til å kjøpe det utstyret som trengs for å kunne delta digitalt.

Rapporten om sosiale helseforskjeller i Norge² understreker i nøkkelfunn (side 87 i rapporten) om at tilgang til internett har blitt en stadig viktigere helsedeterminant. Den framhever at den delen av befolkningen som allerede opplever deprivasjon, kan oppleve økt deprivasjon og fattigdom når det blir mer utfordrende å navigere i banktjenester, samt tjenester og informasjon knyttet til utdanning, arbeid og helse (side 93). Rapporten framhever videre at mens velintegreerte innvandrere har lav sannsynlighet for å oppleve digital ekskludering, finnes det grupper blant unge og lite integrerte innvandrerkvinner som krever spesiell tilpasning. Rapporten anbefaler forbedring av digital inkludering gjennom økt digital kompetanse og bedre tilgang for de som befinner seg i sårbare situasjoner.

At bruk av viktig informasjon ikke er like enkelt for alle befolkningsgrupper er tydelig av funn om at hele tretti prosent av innvandrere aldri leter etter helseinformasjon på nettet (side 142 i rapporten). Digitalisering som tar hensyn til og inkluderer hele befolkningen kan dermed også motvirke des- og feilinformasjon, som for eksempel feilinformasjon om vaksiner.

Forståelse av informasjonssikkerhet, personvern og digital dømmekraft vil også være en nødvendig og grunnleggende kompetanse innbyggerne må ha. Sårbare digitale brukere er mer utsatt for svindel, desinformasjon og utnyttelse fra nærstående personer som familiemedlemmer, verger, og lignende mv.

Mange er avhengig av hjelp og støtte for å finne fram til aktuelle tjenester og løsninger. Digital hjelp nå har blitt den vanligste formen for hjelp som voksne barn gir til eldre foreldre.³ Gode fullmaktsløsninger på mange samfunnssektorer er nødvendig.

¹ [Rett diagnose, feil medisin | DN](#)

² Se nyhetssak om rapporten med link til rapporten på hjemmesiden til Helse- og omsorgsdepartementet: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/uroa-for-store-og-vedvarande-helseforskjellar-i-noreg/id2966022/>.

³ <https://www.oslomet.no/forskning/forskningsnyheter/voksne-barn-gir-eldre-foreldre-digital-hjelp>

Digitalisering må gå hånd-i-hånd med klarspråk. I møte med ikke-digitale offentlige tjenester brukes ofte dagligtale. Digital og skriftlig informasjon fra offentlige aktører er ofte ordrik og vanskelig å forstå for mange.

Innbyggere som av ulike grunner ikke ønsker eller er i stand til å delta digitalt, må gis et likeverdig tilbud som ivaretar deres rettigheter og tilgang til tjenester de har krav på. Offentlige aktører har ansvar for å levere tjenester til alle, også til de som ikke kan eller ønsker å bruke digitale verktøy og tjenester. Først og fremst må løsningene være enkle og lette å bruke. Digitale løsninger må testes på brukere med lav digital kompetanse, og de må fungere uavhengig av ferdigheter. For de som ikke kan, eller ikke ønsker å bruke digitale løsninger eller kommunisere digitalt, skal ha et alternativ, for eksempel via brev, telefon eller fysisk møte. Men da må ikke informasjonen om hvordan du finner fram til disse alternativene ligge på nett.

Hvordan regjeringen kan bidra

- Prosjektet Digihjelpen som bl.a. KS bidrar inn i, må videreføres og forsterkes slik at flere kommuner deltar.
- Tilskuddsordninger og økonomisk støtte til kommuner og ulike aktører må organiseres mer helhetlig for å ivareta stabilitet og langsiktighet, både knyttet til opplærings- og støttetilbud, men også til aktører som utvikler løsninger.
- Etablere en støtte- og hjelpefunksjon i piloteringen av nærtjenestesenter som regjeringen nylig har invitert til.
- Familier som lever i fattigdom øker. Det må vurderes hvordan sårbare grupper kan gis få støtte til utstyr, kostnader til nettdækning mv. Her kan også partnerskap med leverandørmarkedet være mulige løsninger.
- Kreve brukersentrert utvikling og tilstrekkelig brukerinvolvering av relevante brukergrupper ved utvikling av digitale løsninger og tjenester ved bruk av relevante ISO-standarer.
- Anbefale at offentlig sektor utvikler "dummy"-versjoner av digitale løsninger som brukerne kan benytte i opplæringsøyemed og/eller med hjelp av støtte og bistand.
- Bidra til mer tilsyn med etterlevelse av regelverket for universell utforming.

Sørge for at offentlige digitale tjenester tar hensyn til økende andel innvandrere i befolkningen og varierende grad av digitale- og språkferdigheter generelt i samfunnet.