

Er demenskoordinatoren og demenstilbud til at finde på kommunens hjemmeside?

Jeannette Frandsen, administrativ medarbejder, DANSKE ÆLDRE RÅD

DANSKE ÆLDRE RÅD har i samarbejde med ÆldreForum udarbejdet en undersøgelse om brugervenligheden af de kommunale hjemmesider og de digitale selvbetjeningsløsninger for ældre borgere. Undersøgelsen viser, at ældre borgere har svært ved at finde relevant information på offentlige hjemmesider. I en national rapport er det bl.a. undersøgt, om borgerne kan finde oplysninger om kommunernes demens-tilbud og kontaktoplysning til den lokale demenskoordinator.

I undersøgelsen vurderede medlemmer af folkevalgte ældreråd brugervenligheden for seks temaer på deres kommunes hjemmeside på områder med særlig relation til ældreområdet, her iblandt demensområdet.

Overordnet blev Digital Post vurderet som mest brugervenligt, mens temaet plejehjem og kommunale tillæg/tilskud som værende mindst brugervenligt. Det største generelle problem, deltagerne oplevede, var at finde de efterspurgte informationer på kommunens hjemmeside eller via søgefunktionen. Andre oplevede problemer med skriften, der gjorde det svært at læse, eller de havde vanskeligheder ved at forstå sproget.

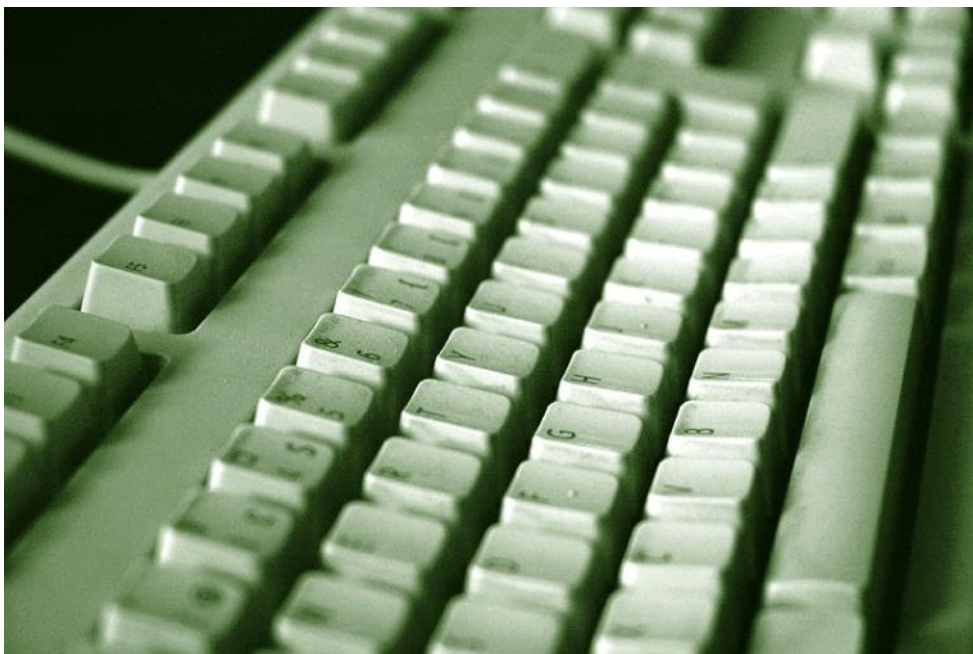


Foto: © www.foto-arkiv.dk og Jørgen Lauritsen

I forbindelse med brugervenligheden var resultaterne bl.a.:

- Teknik: 81% oplevede ingen tekniske problemer under deres besøg på kommunens hjemmeside
- Synlighed af kontaktoplysninger: 82% kunne finde kontaktoplysninger
- Søgefunktion: Af dem som fandt og anvendte søgefunktionen fik 80% brugbare resultater. I de fleste tilfælde skete det dog med besvær.

Undersøgelsens resultater for demensområdet

Deltagerne vurderede brugervenligheden for seks temaer på deres kommunes hjemmeside: Demens, plejehjem, forebyggende hjemmebesøg, hjemmehjælp, kommunale tillæg/tilskud og Digital Post.

Deltagerne besvarede spørgsmål som: Var det let at finde konkrete oplysninger på kommunens hjemmeside? Var sproget let at forstå? Var skriften let at læse? Gav søgefunktionen brugbare resultater? Og var der tekniske problemer?

Flere og flere familier bliver berørt af demens. Sygdommen er meget belastende, og det er derfor særlig vigtigt, at borgere let kan finde og forstå oplysninger om kommunernes tilbud og kontaktoplysning til den lokale demenskoordinator.

Oplysninger

Når det kommer til at finde oplysninger om kommunens tilbud til borgere med demens og til deres pårørende, lykkedes det for 78-80 pct. af deltagerne. Men det var ikke altid lige let: Under halvdelen (43 pct.) fandt oplysning-

ger meget let, mens næsten hver femte (18 pct.) enten kun med besvær eller slet ikke fandt oplysninger.

De fleste (83 pct.) fandt kontaktoplysninger til en medarbejder med viden om demens. Men en kommentar fra en deltager illustrerer, at det halter i nogle kommuner: *"Det lykkedes aldrig at finde kontaktoplysninger på demenskoordinatoren - eller omtale af hende - på trods af, at jeg ved, at hun findes."*

Søgefunktion

De fleste (83 pct.), som benyttede søgefunktionen, fik brugbare resultater. Men det var ikke altid uden problemer: En tredjedel (39 pct.) fandt meget let oplysningerne via søgefunktionen, mens over halvdelen (53 pct.) løb ind i større eller mindre problemer. En deltager beskrev problemet således: *"Skriv demens i søgefeltet, og der kommer kun et resultat: Hjælpemidler."*

Sprog

Halvdelen af deltagerne (50 pct.) havde meget let ved at forstå sproget. 43 pct. fandt det nogenlunde let at forstå, og 3 pct. havde svært ved det. En kommentar: *"Kancellisprog."*

Det er værd at overveje, om borgere, som kun i nogen grad forstår sproget, er helt klar over, hvad oplysningerne betyder for dem? Eller om de ringer til kommunen, fordi de er i tvivl? Eller efterlades uden den hjælp og støtte fra kommunen, som de har behov for og krav på?

Undersøgelsen viser, at der er plads til forbedring af hjemmesidernes oplysning på demensområdet. Deltagerne kom med følgende forslag til forbedring:

- Demenskonsulentens/demenskoordinatorens træffetider, tlf. nr. og mailadresse bør stå som det første på siden, der omhandler demens.
- Placer kontaktoplysninger et sted på hjemmesiden, hvor de ikke forsvinder – og glemmes – når borgerne stille og roligt "cruiser" sig frem til den ønskede viden.
- Opret en side specielt om demens.
- Udarbejd god folder til pårørende til personer med demenssygdom.



Foto: © www.foto-arkiv.dk og Hans-Henrik Toft "Æbletræet i blomst"

Undersøgelsens resultater overvurderer formodentlig brugervenligheden på de kommunale hjemmesider. Deltagernes større interneterfaring og kendskab til kommunernes sprogbrug kan betyde, at de problemer ældre oplever, når de søger information på kommunernes hjemmesider eller skal udfylde digitale blanketter, i virkeligheden er større end deltageres.

Skal digitaliseringen spare de ressourcer, som kommunerne har budgetteret med, skal borgerne være sikre på, hvilke oplysninger der f.eks. efterspørges i en blanket. Forkert eller mangelfuldt udfyldte blanketter er dyre for kommunerne, og kan for borgerne i værste fald medføre afslag eller lavere ydelse m.m.

DANSKE ÆLDRERÅDs formand, Bent Aa. Rasmussen udtaler om undersøgelsen: *"Undersøgelsen bør afgjort give anledning til selvransagelse i kommunerne. For det er vigtigt at være opmærksom på, at ældrerådsmedlemmer jo har et forspring frem for mange andre ældre - både med hensyn til it-kompetencer, kommunalt fagsprog og indsigt i deres egen kommunes tilbud til ældre. Derfor har de også klaret sig bedre, end ældre generelt kan forventes at gøre."*

Undersøgelsens lokale og nationale resultater fremgår af en lokal og en national rapport. Hver ældrerådsformand har modtaget "sin" lokale rapport. Demenskoordinatorerne opfordres til at gå dialog med deres lokale ældreråd om, hvordan området kan blive bedre.

Hvorfor en undersøgelse?

I disse år udruller regeringen, KL og Danske regioner en fælles, overordnet digitaliseringsplan for det offentlige kommunikation med borgerne. Planen medfører, at den enkelte borger i stigende grad må betjene sig selv, når han eller hun vil "tale" med offentlige myndigheder. Borgerne skal gøre brug af myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger via de kommunale hjemmesider og Borger.dk frem for personlig henvendelse. Borgerne forventes også selv at finde information om ydelser og tilbud på kommunens hjemmeside. Der er med andre ord indført digital selvbetjening på områder af meget vital betydning for borgernes hverdag og trivsel.

Denne forandring stiller høje krav til kvaliteten af den digitale kommunikation med borgerne: Brugervenlige hjemmesider, forståelige oplysninger og de digitale selvbetjeningsløsninger skal fungere uden nævneværdige problemer. Lever kommunikationen ikke op til disse forventninger, undergraver det retssikkerheden, skaber ulighed og desuden både modvilje og utilfredshed hos borgerne. Hvis borgerne ikke tager de digitale løsninger til sig, høster kommuner og andre offentlige myndigheder ikke de økonomiske gevinster af selvbetjeningsløsningerne, der som led i den fælles offentlige digitaliseringsstrategi allerede er indregnet i de økonomiske rammer.

DANSKE ÆLDRERÅD og ÆldreForum satte sig derfor for at undersøge, hvilke problemstillinger ældre borgere kan opleve med selvbetjeningen via de offentlige hjemmesider, og hvordan de i øvrigt forholder sig til den nye form for kommunikation med det offentlige.

I samarbejde med University College Lillebælt, blev der udarbejdet to spørgeskemaer, der hver især spørger ind til søgning af information på kommunens hjemmeside samt spørgsmål om digitale ansøgninger.

De lovpligtige kommunale ældreråd er oprettet som ældre borgeres øjne, ører og talerør og fungerer som en væsentlig lokal samarbejdspartner og et vigtigt bindeled mellem den enkelte kommunes ældre borgere, politikere og forvaltning. Ældrerådene blev derfor udvalgt til at afprøve og vurdere deres respektive kommuners hjemmesider på områder med særlig relation til ældre borgere.

Hvem bliver Årets DemensKoordinator 2016?

Du kan være med til at indstille en eller flere kollega(er) til Årets Demenskoordinator. Alle, der er medlem af DKDK, kan indstilles. Skriv et kort resumé med begrundelse for valget. Det kan f.eks. være en ildsjæl, der har ydet en indsats inden for kompetenceudvikling, supervision eller indenfor en af marginalgrupperne på demensområdet.

Forslag til Årets demens-koordinator sendes til bestyrelsen på mail: ml@demens-dk.dk

Indstillingen skal være modtaget senest fredag d. 6. august 2016. Prisen uddeles på DKDK's Årskursus d. 14. september 2016.

[Læs mere på DKDK's hjemmeside, klik her.](#)