



Länstyrelsen
Värmland

Datum
2020-11-11

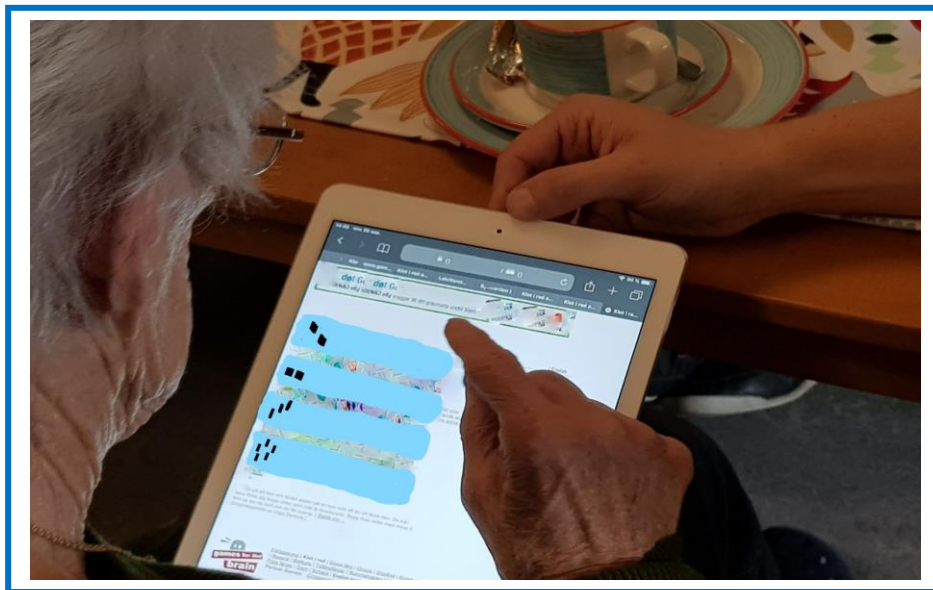
Sida
0 (10)

2020

Regional utveckling
Pernilla Gälldin
010-2247336

Att hjälpa närstående med digitala betaltjänster

- Undersökning riktad till anhöriga



Länstyrelserna



ANHÖRIGAS
RIKSFÖRBUND

Postadress: Länstyrelsen Värmland, 651 86 KARLSTAD Besöksadress: Växnäsgatan 5
Telefon: 010-224 70 00 (växel) Fax: 010-224 71 10 E-post: varmland@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/varmland

Att hjälpa närstående med digitala betaltjänster

Sammanfattning

Att anhöriga gör stora insatser, både för individen och samhället är tydligt. Denna undersökning söker svar på hur mycket tid och vilka tjänster som anhöriga hjälper till med. Vi har också valt att fördjupa oss i om digitala lösningar försvårar eller förenklar när hjälp ges för att genomföra betalningar. Merparten av de svarande ger stöd och anser att det digitala förenklar. Samtidigt lyfts problem som att integriteten påverkas och att självständigheten har minskat. Andra aspekter är att den som anhörig hjälper till på ett sätt som inte är regelmässigt rätt, exempelvis att använda en annan persons kod. Det kan även finnas en rädsla att göra fel som inte går att korrigera.

Nästan hälften av de svarande hjälper sin make/maka/partner med digitala betaltjänster och enstaka hjälper exempelvis syskon eller en vän.

Resultatet visar att den enhet som flest ger stöd för är dator tätt efterföljt av smart telefon medan stöd för användning av surfplatta är betydligt lägre.

Den betaltjänst som flest ger stöd för är att betala räkningar där 59 procent ger stöd samtidigt som 32 procent hjälper till att ta ut kontanter och 36 procent för att betala varor och tjänster på nätet. Flera personer svarar att de även är behjälpliga i myndighetskontakter.

Enkäten visar även att 23 procent ger stöd för att ladda ner/installera en app såsom BankID, Swish med mera vilket kan jämföras med Internetstiftelsens rapport om att nästan var femte svensk behöver hjälp att installera BankID.¹

Vad gäller omfattning i tid så lägger 40 procent av de svarande upp till en timme/vecka för att bistå med hjälp enbart inom digitala betaltjänster, 28 procent lägger mellan en till tre timmar i veckan för dessa tjänster.

Under de senaste två åren upplever endast 4 procent att de lägger mindre tid på att hjälpa en anhörig, 27 procent upplever att det har ökat. Som anledning till att det har ökat anges bland annat att tekniken saknas hos den som får stöd, bristen på kontanter i allmänhet samt ökade säkerhetskrav som gör det mer komplext.

22 procent svarar att de upplever problem med att ladda ner olika appar och 17 procent upplever det problematiskt att ta ut kontanter åt någon annan. Flera nämner att framtidsfullmakten har underlättat hanteringen av annans ekonomi.

Med anledning av den pågående pandemin gavs även möjlighet till respondenterna att i fritext lämna ytterligare synpunkter gällande digitala betaltjänster och om det har påverkar behovet av hjälp. De flesta upplever att situationen gällande betaltjänster inte har påverkats, ett fåtal påtalar svårigheterna med att betala räkningar när man inte längre kan ses fysiskt vilket har resulterat i påminnelseavgifter. Någon lyfter att Swish har varit positivt under perioden för att betala andra som hjälper till att handla exempelvis livsmedels- och apoteksvaror. Flera poängterar dock att restriktionerna haft en negativ påverkan på hälsan hos de som de hjälper i vardagen.

Bakgrund

Länsstyrelserna har sedan 2009 i uppdrag att bevaka tillgången till ”Grundläggande betaltjänster” i syfte att dessa ska motsvara samhällets behov. I de fall där efterfrågan och utbud inte stämmer överens har Länsstyrelserna sedan 2013 möjlighet att initiera och genomföra stöd- och utbildningsinsatser.

Det politiska målet¹ att alla medborgare ska ha rimlig tillgång till grundläggande betaltjänster innebär bland annat möjlighet att betala räkningar och ta ut kontanter. Främst ska tillgången till och behoven hos äldre samt individer med funktionsnedsättning bevakas. Även situationen för företag och föreningar inkluderas i uppdraget men finns inte med i denna undersökning.

I bevakningen har det under de senaste åren framkommit att digitaliseringen av vårt samhälle och dess tjänster kan underlätta vardagen men även försvåra den². Digitala hjälpmedel kan vara en möjlighet men behovet av personlig service och beroendet av nära anhöriga fortsätter att påverka tillgången till vissa betaltjänster.

Flera individer har berättat om beroendet av nära anhöriga för att genomföra olika typer av betaltjänster. Merparten är tacksamma för det stöd anhöriga ger samtidigt som en frustration kan finnas av att inte själv kunna hantera exempelvis digitala betalningar.

Samtidigt har flera samhällsaktörer de senaste åren helt eller delvis minskat sin personliga service och hänvisar till digitala lösningar. Dessa lösningar kräver både en teknisk kompetens och en kognitiv förmåga att hantera tjänsten och där även ekonomiska faktorer kan ha betydelse. Vad gäller individer med funktionsnedsättning ser möjligheterna att nyttja digitala tjänster väldigt olika ut beroende av hur nedsättningen artar sig samt individens förmåga till omställning.

Utifrån ett samhällsperspektiv har anhöriga många gånger en betydande roll för individen som av olika anledningar behöver extra stöd. Det finns i Sverige 1,3 miljoner människor som vårdar, stödjer eller regelbundet hjälper en anhörig varav de flesta är i yrkesverksam ålder. Uträkningar visar att deras gemensamma insatser sparar samhället 177 miljarder kronor varje år³.

För att ytterligare vidareutveckla arbetet med stöd- och utvecklingsinsatser samarbetar länsstyrelserna inom fem arbetsgrupper. En av dessa är arbetsgruppen ”Digitala hjälpmedel” som har som syfte att säkerställa att länsstyrelserna har tillgång till uppdaterad och behovsanpassad information om de digitala hjälpmedel/betaltjänster som finns tillgängliga för äldre och personer med funktionsnedsättning.

För att kartlägga hur belastningen ser ut hos nära anhöriga har en undersökning i enkätform tagits fram av arbetsgruppen ”digitala hjälpmedel”. Undersökningen genomfördes tillsammans med Anhörigas Riksförbund under sommaren 2020. Enkäten har mejlats ut av Anhörigas

¹ Betänkande 2006/07:TU16, proposition 2006/07:55

² Bevakning av grundläggande betaltjänster 2019 2019:10

³ <https://anhorigasriksforbund.se/paverkansarbete/>

Riksförbundet till dess medlemmar och svaren har sammanställts av länsstyrelserna.

Syfte och mål

För att vidareutveckla arbetet med ”digitala hjälpmedel” har länsstyrelserna tillsammans med Anhörigas Riksförbundet kartlagt hur anhöriga upplever förändringen på betaltjänstområdet där digitala tjänster blir allt vanligare och utbudet av personlig service i många avseenden minskar.

Syftet med enkätundersökningen kan ses både utifrån ett samhällsperspektiv och ett individperspektiv. Flera viktiga områden såsom integritet, rättigheter och skyldigheter kan påverkas av individens beroende/möjlighet av stöd hos anhöriga.

Denna enkätundersökning har haft som mål att dels kartlägga omfattningen av arbetet som görs inom betaltjänster av anhöriga men också om det finns tjänster som utförs i högre utsträckning än andra.

Enkäten har inkluderat både kvantitativa och kvalitativa svarsalternativ för att få så bra underlag till analys som möjligt.

De synpunkter som framkommit är väsentliga för det fortsatta arbetet och skapar förutsättningar att fortsätta arbetet för att alla medborgare ska ha rimlig tillgång till grundläggande betaltjänster framöver.

Upplägg och genomförande

Undersökningen genomfördes tillsammans med Anhörigas Riksförbund. De har 5000 medlemmar och 60 lokala föreningar, de är även verksamma på nationell nivå. Att samverka med föreningen har varit mycket positivt för genomföra undersökningen.

Enkätundersökningen har totalt 202 respondenter varav 78% kvinnliga svaranden.

Enkätundersökningen bestod av tio frågor, vissa med möjlighet att lämna ytterligare kommentarer. Urvalsfrågor ställdes kring kön och ålder då tidigare erfarenheter visat på skillnader inom dessa grupper. Undersökande frågor ställs för att undersöka vilket stöd och i vilken omfattning som ges av nära anhöriga. Detta stöd är dock beroende av den nära anhörigas egna digitala kompetens varav enkätundersökningen har mejlats ut. Medlemmar i anhörigas riksförbund som inte har en mejl angiven har därför inte kunna delta i undersökningen.

Resultat

Av de 202 respondenterna är 78 procent kvinnor och 22 procent män, vad gäller åldersfördelningen är 99 procent över 46 år varav flest svaranden är mellan 76-85 år (75st svaranden). I gruppen med de allra äldsta finns jämnast könsfördelning med 5 kvinnliga svarande och 6 manliga svaranden.

Generellt uppger cirka 70 procent av de svarande att de är behjälpliga med både tekniska enheter och diverse betaltjänster, cirka 30 procent ger inte stöd inom dessa områden men poängterar flera andra utmaningar. Ett fåtal som

besvarat enkäten uppger även att den de stöttat inte längre finns i livet varav ett stöd inte längre ges.

Vad gäller tekniska enheter så ges stöd främst till användande av dator och smart telefon där ungefär hälften ger stöd, däremot är det enbart 26 procent som ger stöd för användande av surfplatta. Flera av de svarande ger stöd för fler än en enhet.

Män ger i betydligt högre utsträckning stöd till sin partner än kvinnor. Av männen uppger 64 procent att de ger stöd till sin make/maka/partner medan motsvarande siffra för kvinnor är 37 procent. Män ger också i högre utsträckning stöd till en vän 11 procent jämfört med 6 procent hos kvinnorna.

Kvinnor ger i högre utsträckning stöd till föräldrar; 16 procent medan 5 procent av männen ger stöd till samma grupp. Kvinnor ger också mer stöd till sina barn, 11 procent jämfört med männen 5 procent.

Vad gäller stöd till annan släkt och syskon ger mindre än 4 procent av de svarande (både män och kvinnor) stöd till dessa.

En mer jämn fördelning mellan män och kvinnor finns för stöd av generella banktjänster. Den tjänst som flest anhöriga hjälper till med är att betala räkningar digitalt, 59 procent är behjälpliga med detta varav 66 procent av männen genomför detta. Flera svaranden hjälper till med flera tjänster.

36 procent av de anhöriga betalar varor och tjänster åt sina anhöriga medan 32 procent hjälper till med att ta ut kontanter. 23 procent stöttar i att exempelvis ladda ner och installera appar såsom Bank-id, Swish och Freja eID. Tjänster såsom att betala räkningar via brevgiro (12 procent) och betala räkningar över disk (5 procent) genomförs i lägre omfattning om än betydande siffror. Andra tjänster där anhöriga är behjälpliga är bland annat i kontakt med bank och myndigheter.

Anhöriga lägger mycket tid på att vara behjälpliga. Enbart inom digitala banktjänster lägger 63 procent upp till två timmar per vecka. 5 procent av männen och 8 procent av kvinnorna lägger mer än två timmar i veckan på detta. Merparten av samtliga (40 procent) lägger upp till en timme per vecka.

Generellt läggs lika mycket tid inom detta område som för två år sedan, 27 procent av de svarande uppger dock att tiden har ökat, endast 4 procent anser att den har minskat. Flera olika anledningar nämns i kommentarerna till denna fråga, det är tydligt att en förändrad sjukdomsbild förändrar vilket stöd som ges. De senaste årens teknikutveckling har också påverkat tillsammans med minskat utbud av kontanter och möjlighet att betala kontant.

En del anhöriga beskriver att den digitala utvecklingen förenklats för dem de senaste åren medan individen de hjälper fått större problem. Det konstateras också att flera använder en annans bankdosa trots att detta inte är tillåtet.

Flera upplever det krångligt i kontakt med bank och andra att vara behjälpliga då regelverket inte tillåter det, alternativt om individen själv inte har tekniska enheter som tillåter vissa tjänster exempelvis en för gammal telefon.

Framtidsfullmakt lyfts av flera som positivt medan andra upplever att det trots fullmakt varit tidskrävande att lösa vissa saker.

Även behovet av utbildning lyfts för att individen själv ska kunna genomföra digitala tjänster i en högre omfattning.

Med anledning av den pågående pandemin fick respondenterna möjlighet att lämna kommentarer kring huruvida detta påverkat deras situation. Flera upplever att det har ytterligare begränsat individers integritet då restriktionerna innebär färre sociala kontakter. Flera har hittat lösningar på att hjälpa till men att det också i vissa fall har inneburit extra kostnader i form av förseningsavgifter när räkningar inte betalats i tid. Flera är behjälpliga i att beställa mat och mediciner till sina anhöriga.

Restriktionerna medför många gånger begränsningar i att uppsöka exempelvis ett bankkontor och flera poängterar vikten av att ha fysiska möten med andra människor. En del anser att restriktionerna har försämrat individers välmående.

Ju mer stöd som behövs desto mer minskar individens integritet. En svarande skriver *”alla ska kunna vara delaktiga och känna livskvalité!!”*

Analys

Det finns flera skrivelser inom detta området, nedan presenteras några av dem. Text i kursiv stil är egna reflektioner utifrån tidigare erfarenheter.

2017 presenterade regeringen en strategi för att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Detta för att bidra till konkurrenskraft, full sysselsättning samt ekonomisk, socialt och miljömässigt hållbar utveckling. I strategin finns även fem delmål varav ett är digital kompetens. Det målet innebär att alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt att ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen. Detta ska dessutom göras utifrån individens egna förutsättningar. Målet är att användarna ska känna tillit till och förtroende i att använda digitala tjänster, som även ska vara enkla att använda. En förutsättning för att detta ska uppnås anses en digital identitet att vara, både för att ta del av den privata samt den offentliga sektorn. Att kunna styrka sin identitet på ett enkelt sätt poängteras. En stor andel av befolkningen har idag en e-legitimation och det offentliga måste säkerställa säkra lösningar och användbarhet, där alla som behöver kan få tillgång till enkla och säkra e-legitimationer⁴. *Vi är flera som under åren arbetet med uppdraget att säkra tillgången för medborgare i våra län av grundläggande betaltjänster. Många gånger upplever vi att ansvaret för individens kunskap och kompetens tenderar att inte ha en tydlig aktör. Flera insatser och kartläggning har genomförts inom vårt område men behovet är mycket större än så. För att lyckas med strategin att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitala möjligheter är det önskvärt att riktade resurser läggs på kunskapsförmedling framöver.*

2019 hade 98 procent av de svenska hushållen tillgång till internet, det är dock inte alla som förmår att nyttja detta. Vad gäller e-legitimation så ökar användandet, merparten upplever att digitala tjänster underlättar och att exempelvis Bank ID är en möjliggörare för dessa tjänster. Det digitala

⁴ <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/>

utanförskapet kan kopplas till hög ålder, låg inkomst och låg utbildning som tydliga riskfaktorer⁵. *Vi som arbetar med grundläggande betaltjänster har ett särskilt fokus på äldre och individer med funktionsnedsättning, givetvis är detta stora grupper i vårt samhälle och skillnaderna om än ännu större, inte sällan tillhör individen mer än en grupp. Att ha tillgång till internet är en förutsättning men erfarenheten säger oss att det inte är tillräckligt.*

25 juni 2020 släpptes en delrapport av svenskarna och internet kring digitalt utanför 2020. Där framkommer att 17 procent av svenskarna behöver hjälp för att installera mobilt Bank-id och i gruppen med enbart grundskoleutbildning behöver 45 procent hjälp med detta. Vad gäller digital hjälp frågar de flesta sina nära och kära, ofta barn eller partner. Individer med en funktionsnedsättning behöver i högre grad digital hjälp än den genomsnittliga befolkningen. Antalet som är sällan-/ickeanvändare av internet är 17 procent jämfört med befolkningen i stort 6 procent. Cirka 30 procent av de med funktionsnedsättning anger att de skulle be om digital hjälp för flera olika tjänster, exempelvis installera Bank-id, betala biljetter med mera⁶. *Att 30 procent behöver stöd i detta är en alarmerande hög siffra, både utifrån ett samhällsperspektiv och utifrån individens egna integritet och möjlighet att ta tillvara på sina rättigheter.*

En rapport från försäkringskassan 2018 "Närståendepenning bland kvinnor och män" visar att den typiska mottagaren av närståendepenning är en kvinna över 45år. Närståendepenning är en ersättning som kan sökas av den som själv avstår arbete för att vård en svårt sjuk person. 70 procent av de som får ersättningen är kvinnor, en siffra som sett likadan ut sedan 1996 när ersättningen infördes. Rapporten visar även att merparten som får denna är över 45år, även de 70 procent⁷. *Detta kan ställas i relation med denna undersökning där merparten av respondenterna är kvinnor över 46år.*

2019 genomförde anhörigas riksförbund en kartläggning av hur landets kommuner tillämpar lagen om anhörigstöd (socialtjänstlagen 5 kap 10). Enligt socialtjänsten är kommunerna skyldiga att erbjuda stöd till anhöriga, lagen förtydligades 2009 och rapporten visar att vissa saker förbättrats medan andra tenderar att ha försämrats. Det konstateras en minskning av antalet medarbetare i kommunerna som har ett direkt uppdrag att främst arbeta med stöd till anhöriga. Samtidigt har fler kommuner sedan 2009 exempelvis måldokument och verksamhetsplaner för hur socialtjänsten ska tillämpas för att ge stöd till anhöriga. Rapporten poängterar att frivillighet måste vara grundläggande för anhöriga som ger stöd. Detta stöd bör dock präglas av rimliga villkor och ett samhälle som stöttar och respekterar de anhörigas kunskap, erfarenhet och känslor för skapa en vilja och förmåga att bidra med egen bibehållen livskvalité.⁸

5

https://svenskarnaochinternet.se/?gclid=EAIAIQobChMI482O8P6A7AIVSOmyCh0UxQf_EAAYASAAEgIMy_D_BwE

⁶ <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/>

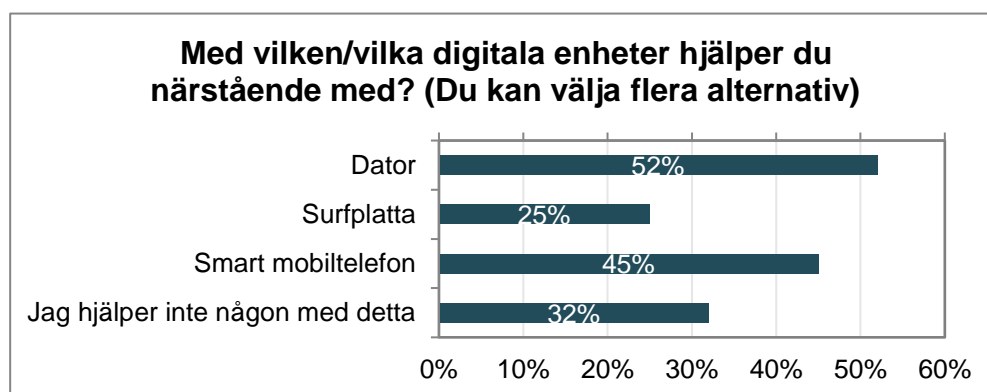
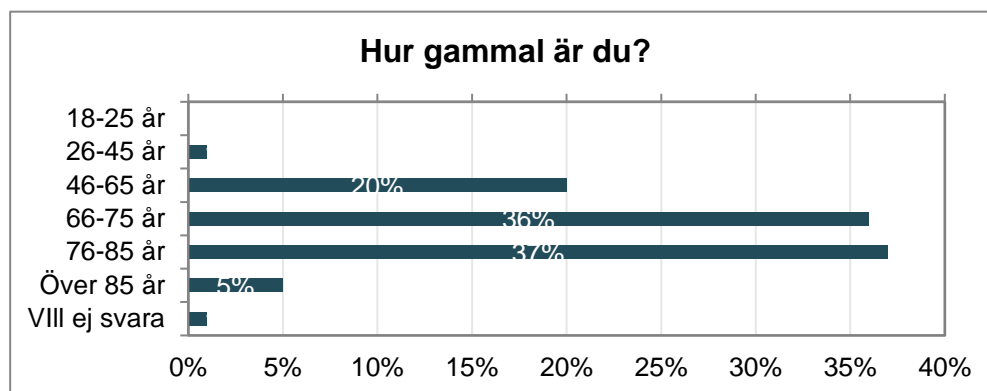
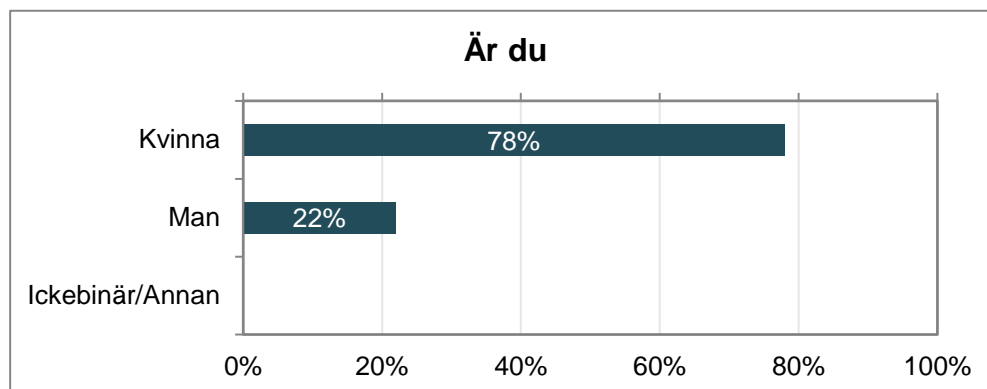
⁷ <https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/b731e7de-36f5-421c-9337-4e05735fd9bb/korta-analyser-2018-5.pdf?MOD=AJPERES&CVID>

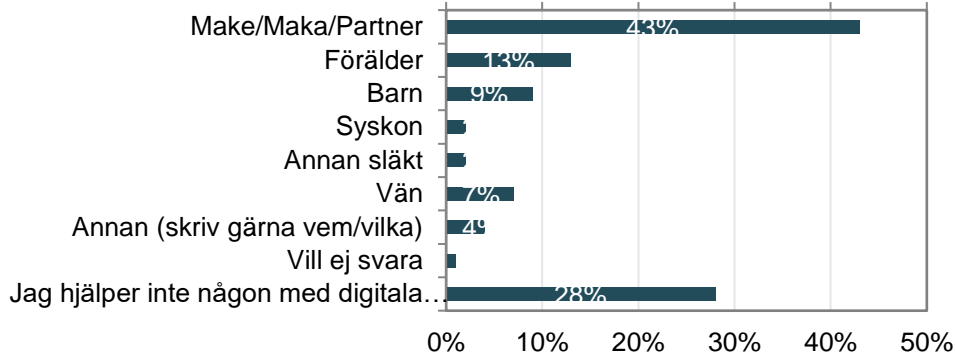
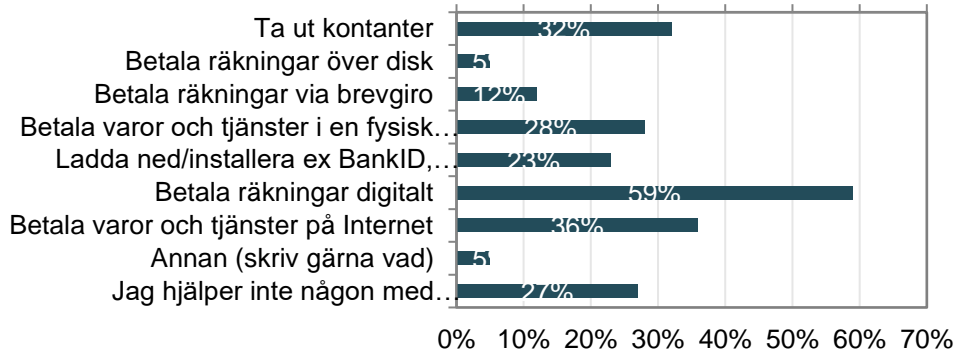
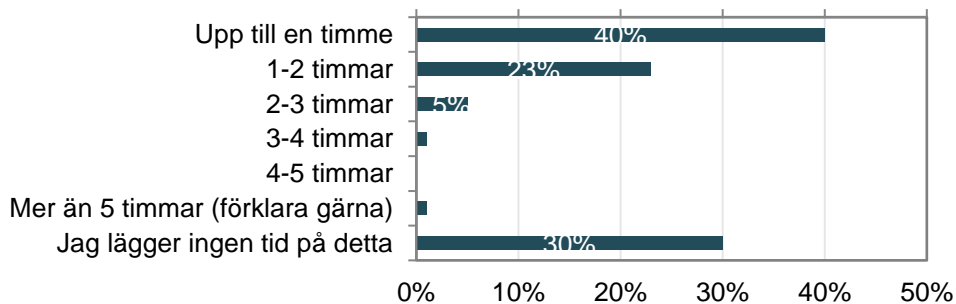
⁸ https://anhorigasriksforbund.se/site/wp-content/uploads/kartlaggning_2019.pdf

Avslutande reflektion

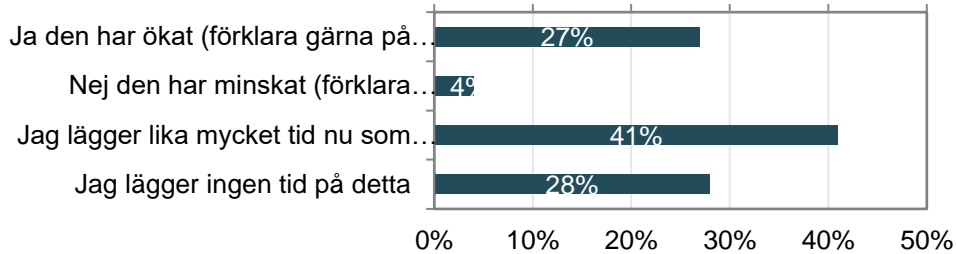
De svar vi fått i denna undersökning bekräftar att anhöriga tar ett stort ansvar för grundläggande betaltjänster. Det kan därför vara ett rimligt antagande att anhöriga även tar ansvar inom andra områden. Som anhörig kan det kännas bra att ha möjlighet att hjälpa till men det kan också vara på den egna hälsans bekostnad. Att bankerna idag utvecklar tjänster som möjliggör att anhöriga kan hjälpa till är många gånger positivt men bör sättas i relation till om "belastningen" flyttas från den traditionella bankkassan till en anhörig.

Bilaga 1. Ställda frågor inklusive svar.

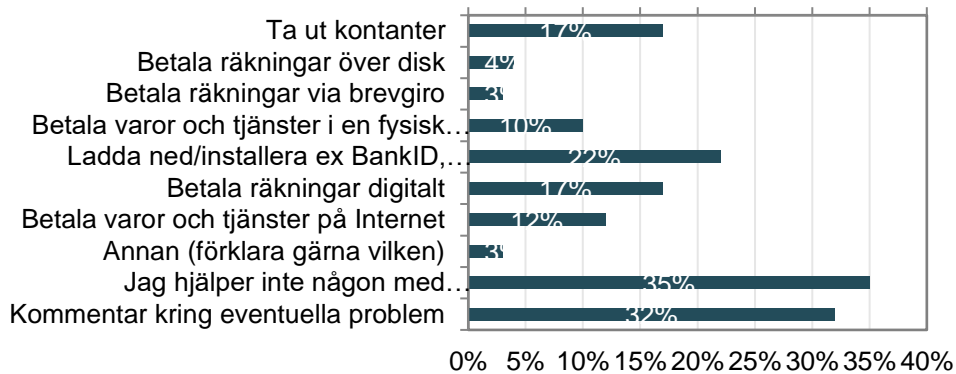


Datum
2020-11-11**Vem/vilka hjälper du med digitala betaltjänster?
(Du kan välja flera alternativ)****Vilken eller vilka av följande tjänster hjälper du
närstående med? (Du kan välja flera alternativ)****Hur mycket tid per vecka lägger du på att hjälpa till
med digitala betaltjänster?**

Har tiden som du hjälper en närstående med digitala betaltjänster ändrats de senaste två åren?



Upplever du några problem med att hjälpa till med någon av följande tjänster (beskriv gärna mer utförligt de problem du väljer i kommentarsfältet)



Frågor med enbart frisvarsalternativ;

Fråga 9. Tycker du att digitala lösningar förenklar eller försvårar när du hjälper till med betalningar?

Fråga 10. Här kan du lägga till ytterligare synpunkter gällande digitala betaltjänster, till exempel hur Coronakrisen har påverkat närståendes behov av hjälp

ⁱ <https://internetstiftelsen.se/nyheter/manga-svenskar-behover-hjalp-med-det-digitala/>