



Kirsten, 55 år

Teamleder i forskningsbranchen
Finansøkonom med ledelseserfaring

"Jeg bryder mig ikke om, at skulle handle på vegne af mine forældre eller børn. Det er grænseoverskridende for mig"

PÅRØRENDE FOR

Else og Bengt Kirstens forældre på henholdsvis 78 og 80 år.

Petra og Oliver Kirstens to børn Petra på 16 år og Oliver på 18 år.

BAGGRUND

Hjælpssom: Kirsten er opmærksom på sine nærmeste familiemedlemmers behov og livssituation. Hun er altid klar med en udstrakt hånd, men også bevidst om sine egne grænser.

Grundig og regelret: Med et professionelt afsæt i forsikringsbranchen er Kirstens udgangspunkt, at der skal være orden i sagerne, og at det skal være gennemsigtigt, hvem der gør hvad. Kirsten er struktureret og systematisk, også når hun ordner private ærinder.

Familie: Kirsten er den af sine forældres tre børn, der bor tættest på dem. Kirstens to børn bor stadig hjemme.

Fællesskab: Kirsten bruger sin telefon til at holde kontakt med venner og familie, og gamle pennevenner fra Irland, hun har genoptaget kontakten med, bl.a. i en facebookgruppe. Hun spiller bl.a. Word-Feud med dem, og de skriver og udveksler billeder mv. sammen på WhatsApp, eller FaceTimer sammen.

ÅRSAG TIL HJÆLP

Else, der ellers var den digitalt ansvarlige, har fået konstateret grå stær og har sværere ved at sidde med sin tablet og navigere. Bengt har ikke tålmodighed med de forskellige digitale løsninger.

Oliver står over for at blive indkaldt til Forsvarets Dag, nu han er fyldt 18 år. Petra har diabetes 1 og har en del kontakt med sundhedsvæsenet. Begge børn er nye digitale borgere og har ikke den store systematik i deres kommunikation med det offentlige.

HJÆLPESCENARIER

Kirsten sidder sammen med sine forældre eller hjælper over telefonen, fx med indkaldelser til hospitals- og lægeaftaler, hjælp til digitale selvbetjeningsløsninger og apps på tablet

Kirsten hjælper løbende begge sine børn. Hun har læseadgang til deres Digital Post, så hun kan minde dem at reagere, når der er ny post. Hun hjælper med systematisk at tjekke Digital Post og hjælp med digitale selvbetjeningsløsninger, hvis der kommer indkaldelser til hospitals- og lægeaftaler.

PAINS

Rolleforskydning

Som primær hjælper af sine forældre er Kirsten bekymret for, hvad den position betyder i forhold til hendes storebror og lillesøster.

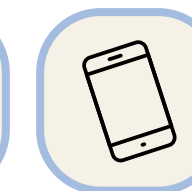
Overinformation

Kirstens forældre inviterer Kirsten ind i aspekter af deres liv, som hun tidligere ikke har haft adgang til.

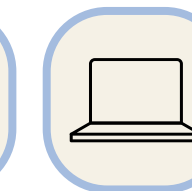
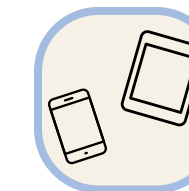
KIRSTENS ENHEDER OG APPS



Facebook, Facetime, WordFeud



ENHEDER HUN HJÆLPER PÅ



KIRSTENS KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig





Simay, 21 år

Bachelorstuderende

Studiejob i privat virksomhed

"Jeg taber tit tålmodigheden med mine forældre, og det gør, at jeg nogle gange overtager."

PÅRØRENDE FOR

Betül og Adem Simays forældre på henholdsvis 45 og 51 år.

BAGGRUND

Familie er vigtig: Simay er født og opvokset i Danmark, og er kurder fra Tyrkiet. Simays mor, Betül, er opvokset i Tyrkiet og familiesammenført i forbindelse med ægteskabet med Simays far, Adem, som er anden generation i Danmark. Simay har også en lillebror på 19 år, men det er mest Simay, der hjælper deres forældre. Simay bor hjemme hos sine forældre.

Uddannelse: Simay er i slutningen af sin bachelor på handelshøjskolen. Hun holder meget af fællesskabet på sit studie - både det faglige og sociale.

Ambitiøs: Valget af uddannelse og det rette studierelevante job er betydningsfuldt for Simay, og hun arbejder målrettet med begge dele. Selvom hun altid gerne vil hjælpe sin familie, bliver hun frustreret over, hvor meget tid det kræver.

Udadvendt: Simay er altid omgivet af mennesker og bevæger sig i mange sociale cirkler. Hun er digitalt indfødt, og hendes onlineliv understøtter hendes fysiske og sociale liv.

ÅRSAG TIL HJÆLP

Betül kan og vil gerne selv, men har nogle gange svært ved at bede om hjælp. Fx til det hun ikke kan processuelt, eller hvis hun har vanskeligt ved sproget.

For Adem gælder det, at han siger, at han ikke er så interesseret i fx at bruge digital selvbetjening og tjekke din digitale post jævnligt, men i virkeligheden dækker det over, at han har svært ved at navigere i den digitale kommunikation med myndighederne.

HJÆLPESCENARIER

Hjælpen er oftest ad hoc, men det er samtidig de samme ting, der er tilbagevendende brug for hjælp til.

Mange henvendelser i Digital Post er skrevet i et sprog, der kan være svært at forstå. Simay agerer oversætter af indhold og de handlinger, der er tilknyttet. Det kan være hjælp til fx selvbetjeningsløsninger - hvad skal udfyldes, vedhæftes og trykkes på.

Indimellem er hjælpen forældrene beder om akut, da de ikke reagerer på henvendelserne itide. Nogle gange fordi de ikke opdager dem, og andre gange fordi de ikke vil forstyrre deres datter.

PAINS

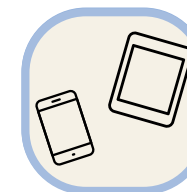
Grænseløshed

Simays forældre inddrager hende i mange forskellige hjælpesituationer, der kræver forskellige typer indsats og viden.

Forskellige niveauer

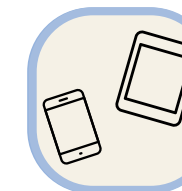
Begge forældre ønsker hjælp og har forskellige forudsætninger for at blive hjulpet, fx sprogforståelse, kendskab til kommunikation med det offentlige samt skepsis over for systemet.

SIMAYS ENHEDER OG APPS



WhatsApp, Instagram, TikTok, Facetime

ENHEDER HUN HJÆLPER PÅ



SIMAYS KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig





Finn, 63 år

Matematikvejleder/fagkonsulent
Uddannet folkeskolelærer

"Det er meget givende at hjælpe. Især hjælp til selvhjælp. Men det er en svær gråzone at bevæge sig i."

PÅRØRENDE FOR

Laurids Finns mangeårige nabo Laurids på 70 år.

Kolleger på lærerværelset Finns kolleger spørger Finn om hjælp til alle former for digital hjælp.

BAGGRUND

Familie: Gift med Gitte og far til børn i slutningen af tyverne/ starten af trediverne, som han har fra sit tidligere ægteskab.

Frivillighed: Finn har i en lang årrække været frivillig kasserer i den lokale bådklub. Finn vil uden tvivl være en oplagt it-frivillig, hvis han finder vej ind i det fællesskab.

Hjælpsomhed: Finn har en bred berøringsflade og er i sine mange bekendtskabskredse kendt for altid at stå klar med en hjælpende hånd. Det betyder også, at Finn nogle gange får lovet sig væk til lidt vel meget.

Mange enheder: I sit arbejde og som frivillig bruger Finn ofte sin PC. Tablet og smartphone bliver brugt til at løse alskens ærinder, men også til ren fornøjelse. Som når han spiller skak med venner online eller læser nyheder om aftenen på tabletten.

ÅRSAG TIL HJÆLP

Laurids er sent i livet blevet præsenteret for digitale medier, men han forstår sig på computer, smartphone og den slags. Laurids har ikke nogen nær familie og plejer heller ikke rigtig sin omgangskreds, der efterhånden svinder ind.

Både manglende kompetencer og det stående tilbud om hjælp afføder, at kollegerne tager fat i Finn.

HJÆLPESCENARIER

Finn hjælper Laurids med en række opgaver af tilbagevendende karakter, fx hjælp til at læse Digital Post og til at finde frem til den rette digitale selvbetjeningsløsning. Han støtter Laurids i at opsætte tablet og smartphone og hjælper med apps, opdateringer etc.

Finn bistår sine kolleger med ad hoc-hjælp, forståelsesproblemer der skal opklares og hvad der skal til for at komme videre med deres forehavende. Han rådgiver også ofte om tablet og smartphone.

PAINS

Sikkerhed

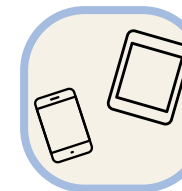
Finn er bekymret for, hvordan dem han hjælper, ofte ukritisk og villigt deler detaljer, koder m.v. med ham.

Overinformation

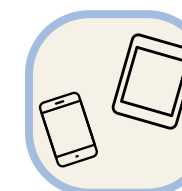
Finn får indblik i mange processer og private forhold, som kan være svære at holde adskilt bl.a. i kollegial sammenhæng.

FINNS ENHEDER OG APPS

Spill-apps,
Nyheds-apps,
Browser



ENHEDER HAN HJÆLPER PÅ



FINNS KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig





Peter, 43 år

Tømrersvend ansat i tømrer/snedkervirksomhed

Erhvervsuddannelse (EUD)

"Jeg ved heller ikke, hvordan man gør. Vi finder ud af det sammen."

PÅRØRENDE FOR

Joan Peters kone på 44 år.

Erling Peters far på 75 år

BAGGRUND

Familiemenneske: Peter er gift med Joan, som han har tre børn med. Peter bekymrer sig om sin familie og føler en umiddelbar tilskyndelse til at bistå med en hjælpende hånd til sine nærmeste. Om det gælder praktiske gøremål eller noget digitalt.

Praktiker: Printeropsætning, installation af nye programmer og problemer med smartphone og tablet - Peter googler sig til løsninger eller finder dem på YouTube. Peter har ikke selv haft så meget anledning til til at være i kontakt med det offentlige. Efter han i nogle år har hjulpet sin far, efter Peters mor gik bort, har han dog fået større behov for at vide, hvordan det skal gribes an, og hvilke handlinger der er knyttet til forskellige selvbetjeningsløsninger.

Frivillig: Peter er vokset op med en tilknytning til foreningslivet og har en stærk fællesskabsfølelse. Han har i mange år været frivillig i træværkstedet på ungdomsskolen.

ÅRSAG TIL HJÆLP

Joan fik får et halvt års tid siden en hjernerystelse, som hun har eftervirkninger af. Hun er bevidst om, det er en midlertidig tilstand, og at det bliver bedre. Skærmtid skal begrænses af hensyn til hendes samsyn, mængden af sanseindtryk og de nerveskader, der er opstået.

Erling forlader sig på Peter, efter han for nyligt er blevet enkemand, da Peters mor Kiki gik bort. Kiki var den, der primært holdt orden i sine egne, deres fælles og Erlings sager.

HJÆLPESCENARIER

Peter er Joans hænder og hjælper med at komme i mål med Joans digitale ærinder. Joan sidder ved siden af, så hun bliver skånet for skærmen. Hun kan sagtens træffe beslutninger og forklare, hvad der skal til. Fx besvare henvendelser fra Jobcenteret, tjekke Aula, aftale konsultationstider med sundhedspersonale m.m.

Peters far har brug for hjælp til alt - struktur/ systematik, overblik, hvordan bank, forsikring, digital post mv. fungerer. Peter skal både oversætte og formidle samt være Erlings hænder.

PAINS

Rolleforskydning

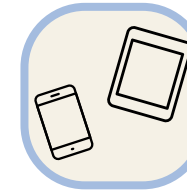
Peter bliver nogle gange overvældet over ansvaret og mængden af opgaver forbundet med hjælpen til sin far. I forbindelse med hjælpen til sin kone er han i højere grad hendes hænder og øjne.

Forskellige niveauer

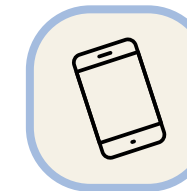
Hjælpen er mere omfattende til Peters far, som ikke selv ved, hvad der skal til. Hjælpen til Peters kone er mere afgrænset og mindre krævende.

PETERS ENHEDER OG APPS

Nyheds-apps,
FaceTime,
YouTube,
Facebook



ENHEDER HAN HJÆLPER PÅ



PETERS KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig





Cecilie, 50 år

Selvstændig

Erhvervsakademi - multimediedesign og grafiker

"Jeg hjælper hende, så alting er okay, og det er hun helt på det rene med. Hun ved godt, at hun ikke kan (alt) selv."

PÅRØRENDE FOR

Luna: Cecilies datter på 24 år.

BAGGRUND

Familieforhold: Cecilie og hendes mand Rasmus har været sammen i mange år og oplevet meget sammen. Deres familie, med Luna i centrum, er tæt og kærlig. Det er de tre mod verden.

Work/life-balance: Som for mange forældre er det svært at balancere arbejdsliv med familieliv. Selvom Luna nu er en ung kvinde, er det stadig svært for Cecilie at finde tiden til at være ambitiøs og selvstændig, og samtidig være mor med stort M.

Foreningsaktiv: Cecilie er medlem af forskellige foreninger, der har fokus på autisme. Blandt andet for at kunne sparre med andre forældre og få viden om, hvordan de som familie bedst indretter sig og hjælper Luna.

Bekymring: Luna er nu 24 år og formelt set digital borger. Men i praksis hjælper Cecilie med det meste. Cecilie er meget bekymret for, om Luna kan blive snydt. Kan andre passe lige så godt på Luna, som Cecilie?

ÅRSAG TIL HJÆLP

Luna er diagnosticeret med Aspergers Syndrom, som er en udviklingsforstyrrelse inden for autismspekret. Aspergers Syndrom er en social- og kommunikativ funktionsnedsættelse - et usynligt handicap.

Cecilie og Rasmus har ikke værgemål, men især Cecilie må i praksis hjælpe Luna med meget. Luna bor i et bofællesskab målrettet voksne med autisme eller Aspergers Syndrom.

Luna har overbliksvanskeligheder, svært ved kompleksitet og at samle sig om fx processer med banken, eller hvordan hun skal kommunikere med offentlige myndigheder.

HJÆLPESCENARIER

Cecilie er hotline for sin datter, og besvarer og hjælper med stort og småt.

Hun hjælper fx ved systematisk at holde øje med aftaler, digital post o.lign. ved hjælp af læseadgang til Digital Post.

Luna sidder ved siden af og Cecilie fører an, fx ved selvbetjening - booker, søger om hjælpemidler etc.

Cecilie hjælper til at holde styr på bank og økonomi/ forbrug for Luna.

PAINS

Rolle- og magt forskydning

Det kan være udfordrende i tiltagende grad at have myndigheden som forælder, når ens barn begynder at blive voksent. Og at magtforholdet ikke ændrer sig. Det er et stort ansvar, og det kan føles som om det ikke bliver anerkendt, fx hos offentlige myndigheder.

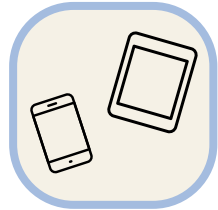
Sikkerhed

I det nuværende set-up mellem forælder og barn føles det sikkert og trygt. Rasmus og Cecilie er bekymrede for, hvordan Luna er sikret på sigt, blandt andet af sagsbehandlere eller bosteds-personale

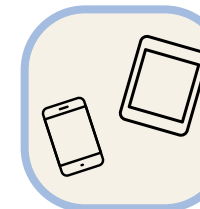
CECILIES ENHEDER OG APPS



Facebookgrupper, Messenger, Instagram, Nyheds-apps



ENHEDER HUN HJÆLPER PÅ



CECILIES KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig





Svend, 81 år

Pensioneret postmester

"Jeg gad da godt at hjælpe min kone noget mere, for hvad skal hun gøre, når jeg ikke er her mere?"

PÅRØRENDE FOR

Rigmor Svends ægtefælle gennem 55 år. Rigmor er 79 år gammel.

BAGGRUND

Et sammentømret ægtepar: Svend og Rigmor har været gift i mange år og har hver deres roller i ægteskabet og hverdagen, og det er de ganske godt tilfredse med.

Digital versus analog: Hvis Svend selv kunne bestemme, så ville han slet ikke være på nettet for at ordne Rigmors og sine sager, men sådan er det nu engang. Han vil hellere bruge sin iPad til at se tv, læse nyheder og lægge kabale.

Det er, hvad det er: Det fylder en del hos Svend, at han står med ansvaret for det digitale, men samtidig er det jo primært de to, der må tage sig af hinanden, da de ikke har børn og børnebørn.

Skak på biblioteket: Svend synes, det er vigtigt at have sine egne fritidsaktiviteter, og han holder meget af at spille skak og de gode samtaler, han har med dem, han spiller med på det lokale bibliotek. Og det er kun godt, for det er med til at holde gang i de små grå, som han tit siger.

ÅRSAG TIL HJÆLP

Rigmor har været digital, men både alderdom og diabetes 2, tærer på overskuddet, og Rigmor kan ikke længere betjene sig selv digitalt uden hjælp. Rigmor er derfor fritaget fra Digital Post.

Rigmor synes, at Svend har bedre styr på det, end hun selv har, og er helt tryk ved, at Svend står for det digitale i deres fælles liv.

HJÆLPESCENARIER

Svend sørger i praksis for, at der bliver taget hånd om både deres fælles digitale ærinder og specifikt Rigmors.

Har det fulde overblik over bank, pension, forsikringer, abonnementer mv. og tjekker løbende op på Digital Post og sundhedsjournaler ved behov. Rigmor følger skiftevis med i, hvad Svend sørger for i hendes navn, og melder ud, når energien svigter.

PAINS

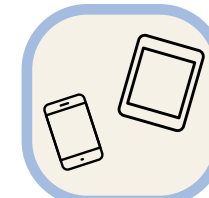
Forskellige niveauer

Rigmor forsøger at deltage, hvor hun kan, men det ender ofte med at blive en distraktion og en frustration, når hun sidder ved siden af. Så er det lettere, at Svend får ordnet forholdene.

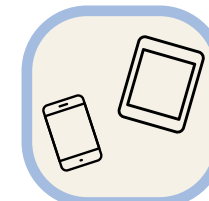
Kompetencer

Svend slås til tider med at blandt andet, hvad han skal foretage sig i bestemte handlinger, fx i forbindelse med selvbetjening i ansøgningsprocesser.

FINNS ENHEDER OG APPS



ENHEDER HAN HJÆLPER PÅ



SVENDS KOMPETENCER

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår det offentlige



Let ved at lave kildekritik på nettet



Let ved at læse og forstå skriftligt dansk



Digitalt modig

