

## **Sammanställning av minnesanteckningar från mötena i de lokala lärande nätverken inom området E-tjänster och ny teknik för anhängvårdare**

Uppgiften för mötena var att diskutera tema A. Som diskussionsmaterial hade deltagarna läst en sammanfattning av forskning inom området (se forskningssammanfattning under rubriken dokument på hemsidan). Temat och diskussionsfrågorna som deltagarna behandlade var:

### **Tema A: Anhörigas delaktighet i det moderna informationssamhället**

1. Vad skulle krävas av datorn/e-tjänsterna för att anhängvårdaren skulle se en mening med den/dem i sin tillvaro?
2. Vad övertygade dig att börja/fortsätta använda datorn/e-tjänsterna? Vad har det gett dig som du inte skulle ha kunnat erhålla på annat sätt?
3. Hur kan man bäst inkludera personer som i nuläget inte använder e-tjänster?
4. Tror du att du går miste om något då du inte använder dator/e- tjänster? I så fall vad?

Man tog också upp begreppet televård samt vilka fördelar och nackdelar ett sådant system kan ha.

Nedan följer de kommentarer och åsikter som framfördes.

#### **1. Vad skulle krävas av datorn/e-tjänsterna för att anhängvårdaren skulle se en mening med den/dem i sin tillvaro?**

- **Användarvänlighet**

Många tyckte att det viktigaste var att anhängvårdaren faktiskt kan tillgodogöra sig tekniken och att e-tjänsten skall vara användarvänlig med ett enkelt gränssnitt. Man talade om att det ofta nämns att tekniken skall vara enkel och lättförståelig. Men för *vem* det skall vara enkelt tycker man inte framgår, och vad betyder egentligen användarvänlighet i praktiken? Bland det som, i gruppen, ansågs vara svårt räknade man upp tangentbordet, de engelska begreppen, knapparnas olika funktioner och de manualer och förklaringar som hänvisas till. Man nämnde även att användarvänligheten rimligtvis borde gälla för både vårdare och brukare.

Kvinnlig biståndshandläggare:

*”Systemet skall vara enkelt för att få kontakt och kunna ställa frågor, enkel kommunikation”*

I Gnosjö ansåg man att man vid utformningen av tjänster, i större utsträckning, skall involvera äldre. En manlig dataintresserad pensionär uttryckte det:

*”Vid alla förändringar – se också lite åt sidorna. Det finns redan idag mycket erfarenhet att hämta hos de äldre”*

### *ACTION*

I Gnosjö diskuterade man e-tjänsten ACTION (Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older People's Needs, översatt: Anhörigvårdare som använder modern informationsteknik för att möta sina äldres behov). ACTION är en tjänst för äldre som vill bo kvar hemma, men som behöver stöd av vårdpersonal och anhöriga. De äldre och deras närstående erbjuds information och utbildning som hjälper till att underlätta deras vardag. Via en bildtelefon kan kontakt hållas med vård- och omsorgspersonal samt andra i liknande situation. Man trodde i Gnosjös nätverk att kunskapen och intresset var för dåligt för att ha ACTION i kommunen. I Marks kommun ansåg man att den kommun som inte erbjuder tjänster som ACTION till sina äldre anhörigvårdare, har inte förstått att vi lever i ett informationssamhälle. I Gnosjö funderade man på om det berodde på att gnosjöborna var mer kritiskt tänkande, och man frågade sig om ACTION gav valuta för pengarna samt varför inte ACTION utvecklats mer på alla år det funnits. I Marks kommun föreslår man att ACTION borde vara en standardåtgärd som bör presenteras vid biståndsbedömningar.

### *Finns det kulturella skillnader?*

Det kan noteras att Gnosjö kommun ligger i rikets absoluta topp vad gäller antal anställningar av anhörigvårdare i förhållande till invånarantalet. Man resonerade kring att det troligtvis beror på kultur och språk, det bor många invandrare i Gnosjö som själva vill ta hand om sina äldre. Någon undrade hur många invandrare som har tillgång till dator och man trodde att det procentuellt var lika många som svenskar. En anhörigvårdare som själv är invandrare påpekar att hon tror att svenskfödda har bättre datorkunskaper.

- **Får inte ersätta den personliga kontakten**

Man såg det även som en fara att datorn och e-tjänsterna skulle komma att ersätta den personliga kontakten. Detta är en åsikt som ofta dyker upp i diskussionen om e-tjänster. Man talar då inte sällan om datorn som ett komplement i vården, och man vet att tiden som personalen har med varje brukare ofta är mycket begränsad. Rädslan för att tekniken skall ersätta det personliga mötet delas av både brukare, personal och anhöriga. Man diskuterade att det idag inte räcker för personalen med god kunskap i omvårdnad utan att de även måste klara av datorerna för att kunna utföra sina jobb. Flera instämde i att man hört att sjuksköterskor och undersköterskor tycker att det går åt allt för mycket tid åt dokumentation på datorn. I Sotenäs konstaterade gruppen att datorn är bra som komplement till vård och omsorg:

*"Och det skall förbli ett komplement om vi får råda"*

En manlig pensionär frågar sig:

*"Är GPS också en framtid för oss pensionärer? Hur lång tid dröjer det innan alla har en sådan så att ni vet var vi är?"*

Manlig omsorgspolitiker:

*"Det här är inte allena saliggörande. Det är ett av många instrument för framtidens anhörigvård"*

Manlig omsorgspolitiker:

*"Det finns andra infallsvinklar som är minst lika viktiga, t ex den personliga omvårdnaden"*

I Kinna tyckte man att personalen borde se det som en fördel att deras brukare kan tillfredsställa sina behov av social kontakt genom datorn. Man tror att detta i förlängningen ger mindre krävande brukare eftersom de har fullt upp med sin datoranvändning.

*”De kommuner som inte ställer upp på ACTION har inte förstått att vi lever i ett informationssamhälle, detta bytte vi ju till från industrisamhället för några år sedan. Innan dess hade vi ju jordbrukssamhälle där de sociala banden var mycket viktiga. Man måste nog se tillbaka lite för att jämföra med dagens samhälle”*

Man ansåg i Kinna att det är naturligt att det är svårt för många att tänka i nya banor och att det kan vara något som har att göra med svenskens osäkerhet och blyghet. Kommunerna bör därför genom sina anhörigombud leta upp frivilliga som besöker hemmen eller institutionerna för att hjälpa de äldre med datahanteringen. Precis som i de andra nätverken har man i Kinna idéer om hur kommunen genom biståndshandläggaren kan hyra/låna ut datorer till intresserade äldre.

Kvinnlig, datorintresserad pensionär:

*”Action används av många – verkar bra. Det kanske ändå inte är aktuellt för Gnosjö. Anhörigvårdaren som sitter vid datorn kanske därigenom tappar annan värdefull närkontakt”*

Kvinnlig pensionär, ej datoranvändare, fd anhörigvårdare:

*”På Bäckgården (vårdboende) var personalen trött på datorn eftersom man tyckte att den tog tid från den direkta närhjälpen till patienterna”*

Manlig pensionär, PRO:

*”Är det viktigare att skriva på tangentbordet än att ge denna tid direkt till patienten/brukaren?”*

Kvinnlig undersköterska på vårdboende:

*”Datorn kan vara en fara – man hinner inte den direkta närkontakten”*

Manlig socialchef:

*”Instämmer. Datorn kan också verka skrämmande för äldre”*

- **Praktiska frågor som säkerhet och ekonomi**

Man diskuterade det faktum att det inte är självklart för äldre anhörigvårdare att börja använda datorn på en gång. Det finns praktiska hinder och rädslor för den som inte använt e-tjänster tidigare. Man undrar vem som kan läsa det man skriver på Internet, vad det kostar samt varifrån man ska få hjälp och stöd om man behöver det. Det diskuterades även patientsäkerhet, sekretess och journalsammanställning – vem kommer att veta vad om oss nu när allt mer dokumenteras? Samtidigt var man överrens om att det är positivt med dokumentationskraven då de ökar säkerheten att den enskilde får rätt behandling.

Ledare, manlig datorintresserad pensionär:

*”Det man skriver blir mer officiellt, det är en säkerhetsfråga”*

Ledare, manlig datorintresserad pensionär:

*”Viktigt att kostnaden för installation och användning är rimlig för alla kategorier”*

Kvinnlig biståndshandläggare:

*”Datorn skall vara ett komplement i vården också för brukaren. En viss övergångstid kan behövas för att lära sig använda tjänsten på ett bra sätt”*

## **2. Vad övertygade dig att börja/fortsätta använda datorn/e-tjänsterna? Vad har det gett dig som du inte skulle ha kunnat erhålla på annat sätt?**

### **• Kunskap och information**

En sak som ofta påpekas av den som vant sig vid att använda dator och e-tjänster är hur mycket information som finns att hämta på Internet. Både information som kan vara till nytta i rollen som anhörigvårdare och kunskap som kan vara till glädje på fritiden. Man nämnde det faktum att det är en trygghet att kunna vända sig till Internet för att snabbt få reda på information, t ex om vart man kan vända sig i olika ärenden. Man tyckte också att det är lättare att via datorn sköta sina bankärenden och annat administrativt. De personer som introducerades för datorn under sitt yrkesliv behövde inte själva ta beslutet om de ville lära sig hantera en dator, de blev tvungna att ta det steget.

Kvinnlig anhörigvårdare:

*”Eftersom jag använde dator i jobbet så var det aldrig frågan om någon övertygelse utan snarare självklart som pensionär att söka information via nätet om det är någonting jag undrar över. Dessutom tror jag att man tyvärr blir mer eller mindre tvingad att använda sig av datatjänster i framtiden. Det går ju nästan inte idag att få tag på ’någon ansvarig’ per telefon eller så vet de inget”*

Manlig representant från SPF:

*”Jag har varit datoranvändare i mitt arbete sedan många år och jag vet inte hur det skulle gå om jag blev av med datorn. Den är till stor hjälp när jag skall söka information, öka mina kunskaper och t ex hitta hjälpmedel. Senast idag var jag inne på [www.anhoriga.se](http://www.anhoriga.se) och där står det att de flesta anhörigvårdare är mellan 45-64 år, kan det stämma?”*

Kvinnlig anhörigvårdare:

*”Datorn ger mig information, senaste nytt inom olika områden och t ex vad som händer inom demensområdet. Jag kan få veta vart jag ska vända mig t ex olika föreningar. Via datorn kan jag även ta del av hur ex. sjukdomsförloppet kommer att gestalta sig, och på så sätt förbereda mig för den framtid jag och min man går till mötes”*

Kvinnlig datorintresserad pensionär:

*”Mitt eget intresse gjorde att jag började använda dator för många år sedan. Idag använder jag denna kunskap på en massa olika områden”*

### **• En ny värld som öppnas**

För den som nyligen börjat använda dator och e-tjänster kan det te sig smått otroligt att det finns så mycket information och hjälp att tillgå på Internet. Många som satt sig in i tekniken och börjat använda den har svårt att se hur de klarade sig utan den. En del poängterade att

Internet ger en känsla av att ”vara med”, att få ta del av den stora del av informationssamhället som Internet blivit.

Kvinnlig frivilligsamordnare:

*”Mailen öppnade min värld, det är så positivt med all kunskap jag kan få och även känslan av att t ex få mail ifrån Britt, då måste jag öppna direkt”*

Kvinnlig frivilligsamordnare:

*”Min reflektion är att tänk så mycket jag gått miste om innan jag hade dator. Senast upptäckte jag [www.poeter.se](http://www.poeter.se)”*

Manlig boende på vårdboende:

*”Jag har stor nytta av att jag lärde mig datorhantering. Den ger mig både nationell och global närhet”*

- **Kontakt**

Internet och e-tjänster har för många anhörigvårdare blivit ett enkelt sätt att hålla kontakten dels med familjen och dels med vårdgivaren. Vi vet att tiden är knapp för många anhörigvårdare, och att sitta i telefonkö och slussas runt är inget någon önskar. En manlig fd anhörigvårdare säger:

*”Att hitta rätt! Att man får svar på frågor direkt och inte behöver ringa runt, det är jätteviktigt när man är anhörigvårdare”*

Många vittnar om att e-posten gett dem en chans att kommunicera på deras egna villkor och det blir därigenom möjligt att hålla kontakten med folk som man kanske inte skulle ha haft möjlighet att träffa ansikte mot ansikte.

Manlig omsorgspolitiker:

*”Jag använder datorn mkt, spelar schack med min systerson som är 40 år yngre än mig, googlar mkt. Så fort det är något jag inte vet så går jag in och googlar. Att ha mailkontakter betyder mkt för mig som är 67 år och ungar”*

I Kinna talade man om att många äldre inte längre har möjlighet att utöva sina intressen från förr, kanske på grund av att man blivit ensam. Då kan man genom Internet träffa likasinnade och därigenom få utlopp för sitt intresse. Man kan genom detta känna trygghet i den verklighet som man kanske ofrivilligt hamnat i.

*”Det viktigaste är att ha någon att dela sina känslor med”*

Kvinnlig anhörigvårdare:

*”För mig som anhörigvårdare betyder datorn att välden blir tillgänglig och jag kan även känna en trygghet i att kunna kommunicera via mail”*

- **Arbetet**

De som startade som datoranvändare via arbetet har på ett naturligt sätt slussats in i dagens datoranvändning. Man kan se att det som började som ”ett nödvändigt ont”, ofta övergått till

ett genuint intresse som vidareutvecklats med tiden och att kunskapen kan appliceras på många olika områden.

Manlig pensionär, PRO:

*”Jag började i den ”gamla tiden” på SE-banken med de tidiga systemen. Senare har jag bland annat haft nytta av datorn i uppdraget som kyrkokassör, för vilket jag också gjorde egna program”*

Manlig socialchef:

*”Jag började ganska sent. Arbetet tvingade mig in i systemet. Det fanns inget val. Utvecklingen är enorm. Om början kan liknas vid en trehjuling – så är det idag mera likt ett jetplan. Mitt intresse för ornitologi har också fått helt nya snabba inblickar med både bild och ljud genom dator och bildtelefon”*

Kvinnlig undersköterska, Kvinnlig biståndshandläggare:

*”I vårt arbete är datakunskapen en absolut nödvändighet”*

- **Barn och barnbarn**

Man har sett i undersökningar att familj och barn har en mycket stor påverkan då det gäller datoranvändning för äldre. I den yngre familjemedlemmen har man både en introducerare, en påhejare och en support vid problem. Alla äldre tycker dock inte att barnbarnen är de mest pedagogiska instruktörerna. En manlig fd anhörigvårdare säger:

*”Barn och barnbarn tycker: kan ni inte det här lätta?”*

Manlig ledare, datorintresserad pensionär:

*”När jag slutade i byggföretaget -92 tyckte jag att det var skönt att jag inte skulle behöva lära mig att hantera en dator. Men en son som arbetar med avancerad datortjänst har omvänt mig. Idag använder jag datorn i stor omfattning till både nytta och glädje”*

### **3. Hur kan man bäst inkludera personer som i nuläget inte använder e-tjänster?**

Att inte få ta del av, vad en äldre man från ett vårdboende beskrev som, ”den nationella och globala närhet” som e-tjänsterna erbjuder kan kännas orättvist. Många företag och myndigheter hänvisar till Internet för effektivare hantering av ärenden. Exempel på det är banken, försäkringskassan och landstinget. Ofta påpekar äldre datorovana personer som inte använder e-tjänster att man i TV- och radioprogram uppmanar tittaren att gå in på en www-adress för mer information, detta bidrar till den känsla av utanförskap som icke datoranvändare ibland upplever. I Gnosjö kommun har frivilligorganisationerna gått samman och gjort en undersökning av anhörigvårdarnas behov av olika tjänster, dock inte specifikt om e-tjänster. Man fick endast ett retursvar. En initiativtagare säger:

*”Finns inte behovet – eller tiger det stilla?”*

En kvinnlig f.d. anhörigvårdare svarade:

*”Anhörigvårdare ska vara så duktiga!!”*

- **Undervisning och support**

Att få en pedagogisk, åldersanpassad och adekvat undervisning i hur datorn och e-tjänsterna fungerar är en viktig faktor som många framhåller. Att sedan inte lämnas i sticket upplevs också som angeläget. Den som har datakunniga släktingar och vänner kan därigenom få support när tekniken krånglar eller minnet sviker, men den som inte har det kan tveka inför införskaffandet och användandet av datorn. I Sotenäs talade man om att det kan vara svårt att få tag på support och när man fått tag på den så är det ofta unga personer som talar med svåra datatermer som man inte alltid förstår. Detsamma diskuterade man i Kinna – det känns svårt när barnbarnen skall förklara. Språket och tempot gör att det blir en svår och stressfylld situation, vilket försvårar inläringen. Att få låna hem en dator från biblioteket hade varit smidigt, anser man. Möjligen med en kommunal kunskapsupport.

*”Om man informerar och hjälper till så är det säkert många som frågar sig varför de inte hoppade på detta långt innan. Man mister ju hela den sociala biten i detta fantastiska forum för diskussioner och att få chansen att fortsätta med sina intressen på ett nytt sätt”*

Man talade om vårdpersonalens medverkan i datoranvändningen och flera var kritiska till att personalen skulle tvingas ge användar- och tekniksupport när de själva inte var insatta i ämnet. Många hade också upplevt att personalen hade en negativ attityd gentemot datorn och e-tjänsterna. Man tror att det utbredda motståndet mot datoranvändningen kan bero på att man har svårt att formulera sig. Någon menar att man måste formulera sig på papper också. Man slipper inte pappershanteringen även om man använder datorn. En kvinnlig pensionär som inte själv använder datorn menar att:

*”Vartefter förändras detta och blir allt bättre, det är väl en generationsfråga”*

Manlig socialchef:

*”I vår kommun har vi lagt mycket pengar på att personalen ska få en ordentlig datautbildning”*

Manlig pensionär, PRO:

*”Varje förändring medför ofta en förbättring”*

Kvinnlig datorintresserad pensionär, Manlig pensionär, PRO:

*”Vi har jobbat med och lett studiecirklar i datorhantering. Vi kan tänka oss att supporta dataklubbar för äldre = äldre som lär äldre”*

Manlig socialchef:

*”En möjlighet till hjälp för sådana vore en form av kommunal support”*

Ledare, datorintresserad pensionär:

*”Personalen måste förstå Internet, det tjänar de på. Det finns ingen som kan lära ut. ABF eller Vuxenskolan måste ta sig dit”*

Kvinnlig anhörigvårdare:

*”Det är nödvändigt med undervisning för datoranvändarna så att man känner sig säker på tekniken”*

- **Att påvisa nytta och motivera**

Det är viktigt för datoranvändaren att känna att han/hon verkligen får ut något av sin datoranvändning. Det känns för många meningslöst att sätta sig in i ett helt nytt kunskapsområde utan att riktigt kunna applicera den på sitt vardagsliv. Kontakten med barn och barnbarn kan för många äldre vara en god motivation. Att visa med praktiska exempel vad e-tjänsterna kan erbjuda anses också viktigt. En kvinnlig representant från PRO formulerar att:

*”Det är ju inte bara äldre som är anhörigvårdare, jag tror att den yngre generationen är en bra ingång för oss äldre att förstå vilken nytta man kan ha av datorn. Vi måste ha ett behov, och om barnbarnen kommunicerar via datorn, så är det ett sätt för oss att hålla kontakt med dem”*

Kvinnlig diakon:

*”Jag tror att det är jätteviktigt att påvisa praktiska exempel på vad man kan ha datorn till. Mänsklig support och relationer tror jag är väldigt viktigt”*

Kvinnlig biståndshandläggare:

*”Peka på den närhet man kan få och att det ändå är ganska enkelt att lära sig. En bra kommunikation för att kunna lätta sitt hjärta”*

Här kommer diskussionen in på kommunikation via datorn. I gruppen är man lite oense om huruvida det är bra att ”samtala” om känsliga saker via datorn eller inte. Generellt anser de lite yngre gruppmedlemmarna att det är ett bra alternativ medan de lite äldre är mer tveksamma. En av de äldre (kvinnlig pensionär, ej datoranvändare, fd anhörigvårdare) som tvärtom ser det som en möjlighet säger:

*”Det vore kanske lättare att samtala om svåra saker via datorn”*

Kvinnlig datorintresserad pensionär:

*”Tveksamt. Då står det i skrift”*

Kvinnlig undersköterska på vårdboende:

*”Om man vill använda klotterplank kan man vara anonym”*

Kvinnlig biståndshandläggare:

*”Man kan alltid vara anonym”*

- **Tillgång till utrustning**

En förutsättning för att anhörigvårdaren och den äldre skall kunna använda dator och e-tjänster är naturligtvis att han/hon har tillgång till dessa. Antingen i hemmet, på bibliotek, vårdboende eller på annan allmän plats. En dataintresserad pensionär påpekar att det inte hjälper hur många datorer som finns utplacerade, om de ändå inte används:

*”Det finns datorer och Internet på tre av fyra vårdboenden i vår kommun”*



Han tror att det hänger mycket på hur personal och ansvariga förvaltar möjligheten till datoranvändning:

*"Nyheter upplevs som hot av vissa. Man får köra på!"*

#### **4. Tror du att du går miste om något då du inte använder dator/e- tjänster? I så fall vad?**

Det kan vara svårt att veta vad man går miste om i fall man inte vet vad datorn och e-tjänsterna har att erbjuda. Att sedan inte alla har ett intresse för ny teknik och e-tjänster är också viktigt att respektera. Som en kvinnlig pensionär, ej datoranvändare, fd anhörigvårdare uttrycker det:

*"Jag tror inte att jag gått miste om något. Den direkta kontakten var väldigt nära och fin både med min man och med vårdpersonalen"*

Andra anser att tekniken, datorn och e-tjänsterna har tillfört något i tillvaron t ex närhet till information och den sociala gemenskap som många anhörigvårdare anser sig gå miste om.

Manlig boende på vårdboende:

*"Äldre människor missar mycket om man inte kan tillgodogöra sig dator/Internet"*

Ledare, datorintresserad pensionär:

*"Kontakt via ACTION är en social grej, ensamheten är ett problem. När man vårdar någon hinner man inte vara social"*

Kvinnlig anhörigvårdare:

*"Jag tror att om man struntar i att använda datortjänsterna kan man känna sig ganska ensam och isolerad i sin roll som anhörigvårdare. Det är trots allt bra att dela sina känslor med andra"*

Kvinnlig biståndshandläggare:

*"Den som bor avlägset måste vara i stort behov av att kunna använda sig av en e-tjänst"*

*Utlåning av dator + mentor*

Både i Sotenäs, i Kinna och i Gnosjö talade man om att biståndsenheten borde kunna besluta om att anhörigvårdaren får låna en dator från kommunen. Detta skulle kunna hjälpa den som avstår på grund av ekonomiska skäl. Man ansåg att frivilligverksamheten skulle kunna ställa upp med support och att samarbetet mellan t ex PRO och den kommunala verksamheten måste bli bättre istället för att konkurrera. Kanske kunde man introducera en mentorsverksamhet där datakunniga äldre hjälper andra äldre som vill lära sig? I Gnosjö finns flera frivilliga som kan tänka sig att ställa upp på detta.

### Televård

På det andra diskussionsmötet talade man om televård. Man har i nätverken frågat sig vad som egentligen är nytt med televård? Och när blev det en officiell vårdform? En deltagare uttryckte det:

*”Ringde distriktssköterskan gjorde jag redan på 40-talet när jag hade hyvlat mig illa i högerhanden”*

Televård är ett begrepp som myntades i början av 80-talet och som har utvecklats med hjälp av de senaste årens teknik. När vi talar om televård som något innovativt idag, så talar vi alltså snarare om den nya teknik i form av bredband, IT, webbkameror, mätinstrument som kan avläsas på distans och dylikt.

T ex kan en distriktssköterska via bildtelefon avgöra om ett sår behöver läggas om eller om patienten kan vänta tills nästa dag. Detta underlättar för många äldre patienter och deras anhöriga som kan ha svårt att ta sig till vårdgivaren. I Gnosjö frågade man sig vem som skulle betala för datautrustningen, är det patienten?

Diskussionsgrupperna var mycket kritiska till att de flesta telefontider ligger mellan 08.00 – 10.00, den tid som anhörgivårdaren har som mest att göra med morgonrutiner. Man var överrens om att det har blivit allt svårare att komma i kontakt med någon när man ringer till myndigheter etc. Man hade reagerat på långa telefonköer beroende på att man samordnade telefonnummer i ett enda riksnnummer. Annars var man över lag positiva till den televård som erbjuds, t ex sjukvårdsupplysningen som man tyckte fungerade utmärkt.

Kvinnlig anhörgivårdare:

*”Kunnig personal som ställer bra frågor och ger tydliga instruktioner, i ett fall ledde det till att vi kände oss så trygga att vi inte behövde åka in till sjukhuset”*

I Sotenäs hade man talat om begreppet ICE - In Case of Emergency. Det kanske inte är en typisk televårdstjänst men det går ut på att man under namnet ICE i sin mobiltelefon anger den eller de personer som man vill skall underrättas om man t ex råkar ut för en olycka. SOS Alarm tycker att detta är en bra ide, som dessutom är internationellt etablerad. Om man vill kunna använda ICE i utlandet är det viktigt att skriva in informationen på engelska (t ex ICE wife Anna Andersson) samt att inleda telefonnumret med Sveriges landsnummer +46.

I Sotenäs påpekade man att televård och mänsklig kontakt även kan ges i de privata sociala nätverken. En kvinnlig anhörgivårdare uttryckte:

*”Bara att de finns, de hör direkt på mig om jag är trött och ledsen och behöver stöttning. Klipporna i mitt liv heter **väninnorna!**”*

Avslutningsvis ett par ord från en deltagare i Sotenäs nätverk:

*”Man tröttnar på att bara lägga patients”*