

Direktoratet for e-helse
postmottak@ehelse.no

Oslo, 3. juli 2023

Svar på høring om Apper for helse og velvære - Kvalitet og pålitelighet (NS-CEN TS/ISO 82304-2:2021) og Veileder for kvalitetssikring av ikke-medisinske helseapper

Seniornett takker for muligheten til å levere høring om Apper for helse og velvære. Seniornett er en frivillig organisasjon som driver opplæring og veiledning av seniorer i bruk av digitale verktøy og digitale tjenester, herunder digitale helsetjenester.

I Norge i dag er det 600 000 personer med lav digital kompetanse. Av disse er seniorer i klart flertall. Denne gruppen kan gjerne ha e-post og konto på sosiale medier som Facebook, men kan få problemer om ting er for komplisert å bruke.

Vi har ingen sterke meninger om NS-CEN TS/ISO 82304-2:2021, da vi oppfatter at den retter seg mer mot utviklere og bestillere. Men på generell basis vil vi kommentere at seniorer ofte ikke har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å vurdere kvalitet eller pålitelighet av apper. For seniorer er det derfor en klar fordel at anbefalte helseapper følger kvalitetsstandarder fra myndigheter, og at de finnes på Helsenorge.

Vi er også positiv til veileder for kvalitetssikring av ikke-medisinske helseapper, ut fra samme begrunnelse som over. Om ikke-medisinske helseapper skal omtales eller henvises til fra Helsenorge, må de følge et sett med standarder som holder mål kvalitetsmessig. Det må være trygt å bruke også for personer med lav digital kompetanse. Det opplever vi at veilederen langt på vei løser.

Personer med lav digital kompetanse har gjerne også lav selvtillit i å bruke digitale tjenester. Innen Universell utforming er språk et viktig krav. Men i motsetning til kontrast mellom tekst og bakgrunn, er tilgjengelig språk ikke en objektiv standard, men noe som må testes mot målgruppen. Vi kunne tenke oss å foreslå at det ikke bare henvises til Universell utforming og WCAC etc., men også skrives noe om et enkelt, informativt og tilgjengelig språk.

Videre er det alltid en kamp mellom oppdateringer på grunn av sikkerhet eller på grunn av nytt design. For eldre brukere med lav digital kompetanse er endringer i design en stor barriere. Det bør derfor etterstrebes at meny og design forblir gjenkjennbart i appens levetid.

Veilederen omtaler også at ikke-helserelaterte apper skal kunne deles med behandler. Skal det føles trygt og enkelt for seniorer så må det være en enkel og gjenkjennbar teknologi for deling av data fra appen. Dette bør beskrives i veilederen på en slik måte at veilederen ikke blir utdatert for fort. Samtidig bør det være slik at appene ikke bare virker på de nyeste

[Skriv her]

versjonene av operativsystemene til smarttelefonen. Seniornett erfarer at mange eldre bruker smarttelefonen sin langt flere år enn yngre brukere. For strenge sikkerhetskrav vil dermed gjøre at eldre mister tilgang til appene. Dette kan trolig løses ved at det stilles krav til at apper fortsetter å virke nedover, selv om de oppdateres til nyeste versjoner.

Med vennlig hilsen

Kristin Ruud (sign.)
generalsekretær