



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-11-28

Diarienummer N161-2239/23

Handläggare

Yasmin Andersson, Karin Tidlund

Telefon: 031-365 00 00 (växel)

E-post: fornamn.efternamn@funktionsstod.goteborg.se

Svar på motion av Pär Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

Förslag till beslut

1. Nämnden för funktionsstöd tillstyrker förslag om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre.
2. Nämnden skickar förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Nämnden har fått remiss av en motion av Per Gustafsson (L) om att inrätta en fixartjänst för digitala tjänster för äldre. Motionen handlar om att underlätta vardagen och minska utanförskapet för en grupp som har svårt att ta del av det som det digitala samhället kan erbjuda.

Förvaltningen bedömer att en fixartjänst för digitala tjänster för äldre är en främjande åtgärd för att minska det digitala utanförskapet. Förvaltningen bedömer att även om förvaltningens målgrupp många gånger också har ett digitalt utanförskap så ger nuvarande lagstiftning inte möjlighet att utvidga målgruppen för tjänsten till personer under 69 år.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I den pilot som äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har genomfört så hanteras fixartjänst för digitala tjänster inom den ordinarie fixartjänsten och har inrymts i det befintliga uppdraget utan ökade resurser. Fixartjänsten tillhandahålls och finansieras inom den förebyggande verksamheten hos nämnden för äldre samt vård- och omsorg. Ett inrättande av fixartjänst för digitala tjänster för äldre innebär inget ekonomiskt åtagande för nämnden för funktionsstöd.

För den enskilde kan det finnas ett ekonomiskt värde i att ha möjlighet att hantera räkningar, beställningar och liknande digitalt. Att ha internetanslutning och nödvändig utrustning hemma är samtidigt förknippat med en kostnad. Personer som lever i digitalt utanförskap är många gånger också personer som också lever under ansträngda ekonomiska förhållanden och att få kostnadsfri hjälp med vissa tjänster kan vara av stort värde.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på ärendet utifrån den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

Det digitala utanförskapet är betydande. 6 procent av Sveriges hela befolkning befinner sig i ett digitalt utanförskap.

Teknikstöd i hemmet kan bidra till ett mer inkluderande digitalt samhälle. Insatsen kan motverka ensamhet med hjälp av digital teknik som kan göra det lättare att hålla kontakt via till exempel sociala medier och videosamtal med vänner och anhöriga. Det skapar också ökad självständighet, självbestämmande samt möjlighet att hålla sig uppdaterad med vad som händer i samhället och omvärlden. Kommuner och myndigheter erbjuder fler och fler digitala tjänster, det digitala samhället ställer krav på oss som invånare. Digital inkludering är därför en demokratifråga.

I programmet för full delaktighet så finns det flera rättighetsområden som kan kopplas till det digitala utanförskapet. Det är bland annat rätten att ta del av information och kunna kommunicera, att ha inflytande och kunna vara delaktig i samhället samt även rätt till bästa möjliga hälsa på lika villkor som andra genom att kunna boka till exempel läkarbesök digitalt, läsa sin journal med mera. Den föreslagna fixartjänsten vänder sig till alla personer som är över 69 år, personer både med och utan funktionsnedsättningar.

Samverkan

Förvaltningens samverkansgrupp

Information i frågan till förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 13 december 2023

Rådet för funktionsstödsfrågor

Dialog om frågan har förts i rådet för funktionsstödsfrågor den 19 oktober 2023

Bilaga

1. Motion av Per Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

Ärendet

Nämnden för funktionsstöd har fått en remiss gällande motion av Per Gustafsson (L) om att inrätta en fixartjänst för digitala tjänster för äldre. Nämndens svar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 15 januari 2024.

Beskrivning av ärendet

Remissen har skickats till äldre samt vård- och omsorgsnämnden och till nämnden för funktionsstöd. Nämnden för funktionsstöd yttrar sig över remissförslaget främst utifrån nämndens verksamhetsområden och perspektiv.

Motionären föreslår att en fixartjänst för digitala tjänster införs i Göteborg. Motionären beskriver att de allra äldsta i samhället är de som använder internet minst av alla på grund av begränsningar i kostnader, okunskap, teknik och oro att bli lurade. Det är därför en grupp som har stort behov av hjälp med digitala tjänster. Motionären beskriver vidare hur det digitala utanförskapet bland annat medför svårigheter att boka läkarbesök, betala räkningar eller få tv:n att fungera. Slutsatsen i motionen är att fler insatser behöver göras för att minska det digitala utanförskapet och den ofrivilliga ensamheten. Motionären säger att det är en fråga om frihet som bottnar i möjligheten att vara självständig och bestämma över sitt liv.

Insatser som redan finns i Göteborgs Stad

Göteborgs Stad tillhandahåller på olika sätt stöd gällande digitala tjänster. Möjligheter finns att få handledning, tips och råd gällande digitalisering på biblioteken och vid olika mötesplatser för äldre. Staden ordnar föreläsningar om bland annat nätbedrägeri och tillhandahåller information både tryckt, digitalt på goteborg.se samt vid fysiska träffar.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har identifierat att det stöd som framför allt saknas handlar om att kunna få hjälp med saker som är knutna till bostaden. Det kan gälla hantering av router, tv-uppkoppling med mera. Därför har man bedrivit ett pilotprojekt för att pröva digital fixartjänst i stadsområdet Nordost.

En fixartjänst för praktiska frågor, med fokus på att förhindra fallolyckor, finns sedan flera år i staden. Hit kan personer över 69 år vända sig för att få hjälp med exempelvis att sätta upp gardiner, byta lampor eller montera brandvarnare. För personer över 69 år kräver tjänsten inget biståndsbeslut, medan personer under 69 år kan få en biståndsbedömning som ger rätt till tjänsten. I stadsområde Nordost har tjänsterna hos de ordinarie fixarna har utökats så att personer även kan få hjälp i hemmet med till exempel datorn och TV:n. Målgruppen är samma som för den ordinarie fixartjänsten, personer som är 69 år och äldre som bor i stadsområdet. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen beskriver att tjänsten är både efterfrågad och uppskattad.

Legala förutsättningar för att tillhandahålla digitala fixartjänster

I lagen om kommunala befogenheter (lag 2009:47) står att kommunen utan föregående individuell biståndsbedömning får tillhandahålla serviceinsatser åt personer som fyllt 69 år. Med serviceinsatser avses tjänster som är avsedda för att förebygga skador, olycksfall eller ohälsa och som inte utgör personlig omvårdnad.

Utifrån denna lagstiftning finns det möjlighet att ge ovan beskrivna insatser till personer som fyllt 69 år. För yngre personer krävs det en biståndsbedömning för att få rätt till insatsen.

Ett flertal andra kommuner i landet har infört en motsvarande fixartjänst för enklare IT-stöd i hemmet för äldre, till exempel Malmö, Stockholm, Falköping och Halmstad.

Stöd för ekonomiska angelägenheter

Huvudregeln är att den enskilde som får stöd från kommunen ska sköta sina ekonomiska angelägenheter på egen hand. Om den enskilde på grund av funktionsnedsättning, sjukdom eller annan orsak inte klarar detta kan en god man/förvaltare eller annan fullmaktsinnehavare utses att ombesörja detta för den enskilde.

Förvaltningen har en rutin gällande privata medel där det finns fastställt att personal inte får hantera en brukares BankID. Inom fixartjänsten är det därför inte möjligt att ge stöd gällande exempelvis inloggningar, hantering av lösenord/koder eller liknande.

Införande av välfärdsteknik

Göteborgs Stads plan för digitalisering har som ett av sina övergripande mål att ge en ökad kvalitativ och likvärdig digital service som upplevs värdeskapande. En viktig strategi är att tänka ”digitalt först” och därmed bland annat prioritera införande av viss välfärdsteknik.

Inom förvaltningen för funktionsstöd finns ett arbete för att kompetensutveckla medarbetare vad gäller digitala verktyg och att utse IT-ambassadörer. IT-ambassadörernas uppdrag är att sprida kunskap och vägleda kollegor i hur de kan arbeta med välfärdsteknik och digitala hjälpmedel tillsammans med brukarna. Det är en viktig utvecklingsfråga för att öka självständigheten och delaktigheten bland brukarna.

Synpunkter från rådet för funktionsstöd

Rådet framför att det inte bara är äldre personer som har ett digitalt utanförskap utan även personer i förvaltningens målgrupp. Rådet exemplifierar med att boka läkartid digitalt och diskuterar svårigheter för målgruppen att ta del av information från myndigheter och andra på internet. Rådet önskar att staden ska stödja i att göra information på nätet enklare och tydligare. I dialogen med rådet framkom också att det finns digitala hjälpmedel som organisationerna har goda kunskaper kring och att de kan vara en resurs.

Förvaltningens bedömning

Möjligheten att vara delaktig och ta del av information på lika villkor som andra är en viktig del av programmet för full delaktighet. Staden arbetar också med att öka tillgängligheten bland annat genom nämnda informationssatsningar på bibliotek och mötesplatser. Det som inte ryms inom dessa satsningar är sådant stöd som måste utföras i hemmet, exempelvis hjälp med en stationär dator eller med en tv. Förvaltningen bedömer att den föreslagna fixartjänsten skulle kunna bidra i att tillgodose det behovet.

Fixartjänsten kan hjälpa till med installationer av datorer, appar och liknande som kan bidra till ökat användande av viss välfärdsteknik. Samtidigt bedömer förvaltningen att annat införande av välfärdsteknik, som kräver andra tekniska lösningar, ligger utanför ramarna för fixartjänsten. Varje införande måste komma med relevant stöd för att införa det – till exempel när en trygghetskamera installeras av kommunen.

Förvaltningens samlade bedömning är att införandet av en fixartjänst för digitala tjänster för äldre är en främjande åtgärd för att minska det digitala utanförskapet och att förslaget ska tillstyrkas. Förvaltningen bedömer också att även om många personer som tillhör förvaltningens målgrupp och är yngre än 69 år också har ett digitalt utanförskap, så ger

rådande lagstiftning inte möjlighet att utvidga målgruppen för tjänsten. Däremot bör det vara möjligt för denna grupp att efter biståndsbedömning kunna få hjälp från den fixartjänst som remissen avser att inrätta.

Camilla Blomqvist

Linda Wenthe

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef Kvalitet och utveckling