

Yrkande

Socialdemokraterna, Vänsterpartiet, Miljöpartiet

2024-03-01

Ärende 30

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

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och i kommunfullmäktige:

1. Motionen bifalles.
2. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden får i uppdrag att genomföra motionens uppdrag inom befintlig budgetram.
3. Uppdraget skall även innefatta de fixartjänster som äldre samt vård- och omsorgsnämnden utför åt nämnden för funktionsstöd som insats till personer under 69 år utifrån socialtjänstlagen.

Yrkandet

Vi välkomnar motionens förslag om att kommunens fixartjänst ska utökas till att även innefatta hjälp med IT-relaterade frågor, en fråga även vi driver. Att besitta kunskap kring datoranvändande och nyttjande av annan teknik även på ålderns höst bidrar till inkludering, delaktighet och motverkar ensamhet. Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har genomfört ett pilotprojekt på liknande tema i de nordöstra delarna av staden och har redan nu ambitionen att sprida konceptet. I dialog med förvaltningen har vi fått information om att motionens genomförande bedöms kunna genomföras inom befintlig budgetram. Vi föreslår därför att motionen bifalles och att förvaltningen använder redan existerande medel för att utöka fixartjänsten till att även inkludera IT-relaterade frågor. Vidare föreslår vi att utvidgningen av tjänsten även skall innefatta de fixartjänster som äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen utför åt personer under 69 år som får fixartjänst efter biståndsbeslut.

Tilläggsyrkande

2024-02-14



Ärende nr: SLK-2023-00762

Yrkande angående – Motion av Pär Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre.

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Fixartjänsten ska även erbjuda äldre på äldreboenden i Göteborg möjligheter till utökad kunskap i att hantera sina smartphones för att kunna berika sina liv socialt.
2. Utöver fixartjänstens personal ska de elever som har fått kommunala sommarjobb genom Göteborgs utlottningssystem ges möjligheten att fungera som instruktörer och stöd för äldre i detta sammanhang.

Yrkandet

Vi föreslår utöver fixartjänsten, att de elever som har fått sommarjobb inom äldreomsorgen genom Göteborgs utlottningssystem erbjuds möjligheten att fungera som instruktörer för äldre i användningen av smartphones. Denna symbiotiska strategi ger inte bara de äldre de färdigheter de behöver, den ger också ungdomar möjligheten att utveckla ledarskap och sociala färdigheter.

Många äldre på äldreboenden möter stora utmaningar med att anpassa sig till teknologiska verktyg. Smartphones har för många av oss blivit en oundgänglig del av vår kommunikation och vardagliga liv. Tekniska svårigheter begränsar dock ofta äldres möjligheter till social interaktion och informationsutbyte, vilket i förlängningen även påverkar den övergripande livskvaliteten. Genom grundläggande utbildning och stöd kan äldre dra nytta av de möjligheter som smartphones erbjuder, såsom sms, videochattar och andra kommunikationsverktyg. Det ger självständighet och upprätthåller en koppling till det moderna samhället. Det krävs ett relativt enkelt utbildningsprogram men även resurser för att kunna hjälpa äldre på äldreboenden att lära sig hantera smartphones.

Att involvera ungdomar som instruktörer ger en positiv tvärgenerationell interaktion. Det ger unga en meningsfull uppgift och en möjlighet att bidra till samhällets utveckling. Initiativet vore ekonomiskt och socialt hållbart då det utnyttjar befintliga resurser och skapar en win-win-situation för både äldre och unga invånare i vår kommun. Genom att investera i teknologisk kunskap för äldre och samtidigt engagera ungdomar i samhällsnyttiga uppgifter kan vi skapa en mer inkluderande och välmående lokal gemenskap.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2023-01-23

Ärendenummer SLK-2023-00762

Handläggare

Karin Wallquist

Telefon: 031-368 02 92

E-post: karin.wallquist@stadshuset.goteborg.se

Motion av Pär Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

Motionen

Pär Gustafsson (L) föreslår att kommunfullmäktige beslutar att en fixartjänst för digitala tjänster för äldre införs i Göteborg.

Motionären beskriver att Göteborgs Stad sedan många år erbjuder en fixartjänst, som utför enkla uppdrag i hemmet. Syftet vid införandet var att förebygga fallolyckor. Motionären menar att staden även bör kunna erbjuda en digital fixartjänst för äldre, som hjälper till att ställa in TV/TV-box, installera appar, ringa videosamtal, använda e-post och hjälp med enkla funktioner.

I Göteborg har ett pilotprojekt pågått i stadsområde Nordost, startat 2021 och som avslutas 2023, med liknande tjänster. När pilotprojektet har utvärderats menar motionären att teknisk stöd i hemmet behöver implementeras i hela staden. Syftet är att underlätta för äldre i vardagen, för att minska ensamhet och för att öka tryggheten. Tjänsten kan minska det digitala utanförskapet och den ofrivilliga ensamheten.

Remissinstanser

Motionen har remitterats för yttrande till äldre samt vård- och omsorgsnämnden samt nämnden för funktionsstöd. Remissinstansernas svar är sammanställda i nedanstående tabell.

Remissinstans	Beslut	Kommentar
Äldre samt vård- och omsorgsnämnden	Tillstyrker	En digital fixartjänst för äldre är en främjande åtgärd för att minska det digitala utanförskapet. Digitalt stöd i hemmet kan införlivas i den befintliga fixartjänstens uppdrag. Det kan innebära behov av att utöka antalet fixartjänster över staden. Fixartjänst tillhandahålls enligt socialtjänstlagen eller befogenhetslagen för personer över 69 år.
Nämnden för funktionsstöd	Tillstyrker	En fixartjänst för digitala tjänster för äldre är en främjande åtgärd för att minska det digitala

		utanförskapet. Det kan underlätta kontakt med vänner, anhöriga och hälso- och sjukvården. Insatsen kan beviljas genom bistånd enligt SoL för personer under 69 år.
--	--	--

Bedömning ur ekonomisk dimension

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.

I dagsläget har äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen tio fixartjänster. Med anledning av Göteborgs Stads handlingsplan för åldersvänliga Göteborg 2021-2024 aktivitet 5:1 Ökad digital kompetens och delaktighet hos seniorer testades Teknikstöd i hemmet i stadsområde Nordost under perioden november 2021 till och med 2023. Förvaltningen bedömer att digitalt stöd i hemmet kan införlivas i fixartjänstens uppdrag. Det kan innebära ett behov att utöka antalet fixartjänster. En fixartjänst kostar i dagsläget ungefär 700 000 kronor per år för förvaltningen.

Fixartjänst är kostnadsfri för den enskilde. Äldre samt personer med funktionsnedsättning 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. Teknisk utrustning som dator eller smartphone bekostar den enskilde.

Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Den föreslagna fixartjänsten vänder sig till alla personer som är över 69 år, både med och utan funktionsnedsättning. En digital fixartjänst kan bidra till att minska andelen som upplever digitalt utanförskap. Digitalt stöd i hemmet kan motverka ensamhet genom teknik som kan göra det lättare att hålla kontakt med vänner och anhöriga. Tjänsten kan underlätta för äldre samt personer med funktionsnedsättning att självständigt använda stadens samt andra aktörers digitala tjänster och därmed lättare kunna få sina rättigheter tillgodosedda.

I Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 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. Det gäller även rätt till bästa möjliga hälsa på lika villkor som andra genom att exempelvis kunna boka läkarbesök digitalt eller läsa sin journal.

Stadsledningskontorets kommentar

Stadsledningskontoret instämmer i nämndernas bedömning om lagrum och vill samtidigt betona att lagen om kommunala befogenheter (lag 2009:47) kan gälla för digital fixartjänst så länge tjänsten har till syfte att ge servicetjänster som är avsedda att förebygga skador, olycksfall eller ohälsa och som inte utgör personlig omvårdnad.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör

Bilagor

1. Motionen
2. Äldre samt vård- och omsorgsnämndens handlingar 2023-12-12 § 251
3. Nämnden för funktionsstöds handlingar 2023-12-20 § 257

Handling 2023 nr 164

Motion av Pär Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

94% av den svenska befolkningen använder internet och nästan alla gör det dagligen. Men samtidigt visar den årliga undersökningen Svenskarna och internet att närmare sex procent av svenskarna lever i ett digitalt utanförskap. De allra äldsta i samhället är den grupp som använder internet minst av alla. De begränsas av bland annat av kostnader, teknik, okunskap och en oro över att bli lurad. Men det är den grupp som behöver mest hjälp med digitala tjänster.

Utanförskapet innebär att de inte tar del av det som det digitala samhället kan erbjuda och som kan bidra till att underlätta vardagen. Det kan han handla om att boka ett läkarbesök, handla mat, att betala sina räkningar och hantera ett bankid eller få tv:n att fungera. För många har saker som tidigare varit enkla, blivit svåra.

En stor del av gruppen, äldre personer över 75 år, är en av de som oftast upplever ofrivillig ensamhet. Var tionde person i den gruppen känner att ensamheten påverkar deras mående negativt. Med hjälp av tekniken skulle de kunna ha kontakt med familj och vänner, ta del av upplevelser, kultur och vara en del av ett sammanhang.

Digitalisering och ny teknik är en del av svaret på flera av de utmaningar vi har inom välfärden, då särskilt inom äldreomsorgen. Det är dock sällan de äldres behov och önskemål som driver den utvecklingen, utan snarare det offentliga. Lika mycket är det en fråga om trygghet och säkerhet för äldre. De digitala brotten, nätbedrägerier, har ökat kraftigt senaste åren och där särskilt äldre är utsatta.

Göteborgs Stads plan för digitalisering har till syfte att bidra till att boende, besökare, näringsliv samt medarbetare får en ökad kvalitativ och likvärdig digital service som de upplever skapar värde. Det handlar också om att staden vill värna demokratin och öka delaktigheten. Men det är svårt att uppleva ett värde och känna sig delaktig när man inte har tillgång till det.

Stadens arbete för en åldersvänlig stad syftar till att förstärka synen på att seniorer är samhällsdeltagare som har resurser, kunskaper, engagemang, kreativitet, idéer, tid, erfarenheter och kontaktnät. Ska Göteborg bli en bättre stad för alla att åldras i så behöver alla de som vill kunna vara med.

Sedan många år erbjuder staden en fixartjänst, som erbjuder enkla uppdrag i hemmet, och tjänsten startade med syftet att förebygga fallolyckor. Precis som staden kan hjälpa till med tavlor, mattor och gardiner borde även en digital fixartjänst kunna erbjudas stadens äldre. Det är tjänster som hjälper till att ställa in TV/TV-box, installera appar, ringa videosamtal, använda e-post och hjälp med enkla funktioner. Liknande tjänster finns i flera kommuner i landet, bland annat i Stockholms stad.

I Göteborg har ett pilotprojekt pågått i nordost, startade 2021 och som avslutas 2023, med liknande tjänster. Liberalerna är av uppfattningen att när pilotprojektet är över och har utvärderats så behöver teknikstöd i hemmet implementeras i hela staden. Detta för att underlätta för äldre i vardagen, för att minska ensamhet och för att öka tryggheten. Fler insatser behöver göras för att minska det digitala utanförskapet och den ofrivilliga ensamheten. Det är i grunden en fråga om frihet och som bottnar i möjligheten att vara självständig och bestämma över sitt liv.

Förslag till beslut i kommunfullmäktige:

En fixartjänst för digitala tjänster för äldre införs i Göteborg.

Pär Gustafsson (L)



Tjänsteutlåtande
Utfärdat 2023-12-08
Diarienummer N160-1702/23

Handläggare:
David Altsäter
david.altsater@aldrevardomsorg.goteborg.se
Elin Ljungqvist
elin.ljungqvist@aldrevardomsorg.goteborg.se

Svar på remiss angående motion om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

Förslag till beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. tillstyrker motionen om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre.
2. översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till stadsledningskontoret.
3. förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Ärendet gäller ett remissvar på Pär Gustafssons (L) motion i kommunfullmäktige om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre. Yttrandet ska skickas till stadsledningskontoret senast den 15 januari 2024.

Fixartjänst bedrivs idag inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Det finns för närvarande totalt tio fixartjänster i Göteborgs Stad. Förvaltningen bedömer att digitalt stöd i hemmet kan införlivas i fixartjänstens uppdrag. Det kan dock innebära ett behov att utöka antalet fixartjänster över staden. En fixartjänst kostar i dagsläget ungefär 700 000 kronor per år.

Digitalt stöd i hemmet kan motverka ensamhet genom teknik som kan göra det lättare att hålla kontakt med andra. Det innebär också att man kan hålla sig uppdaterad om vad som händer i samhället och omvärlden samt ökar förmågan till självständighet. Att öka den digitala inkluderingen för seniorer är således en viktig del i förvaltningens tioårsplan och fokusområdet *Aktivt och hälsosamt åldrande*.

Förvaltningen bedömer att motionen om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre bör tillstrykas med hänvisning till de positiva effekter som tjänsten förväntas få. Förvaltningen har genomfört ett pilotprojekt i nordost från 2021 till 2023 med digital fixartjänst. Utifrån projektet vet förvaltningen att insatsen har gett positiva effekter samt varit efterfrågad och uppskattad av seniorer. Förvaltningen ser att en utökning av digitalt stöd i hemmet via fixartjänst är en god åtgärd för att få en ökad digital inkludering i samhället.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I dagsläget har förvaltningen tio fixartjänster. De organiseras i avdelning hälsofrämjande och förebyggande inom var och ett av de fyra stadsområdena.

Införandet av fixartjänst för digitala tjänster innebär en utökning av de tjänster som fixartjänsterna idag erbjuder. Fixartjänsten erbjuder idag enklare praktiska sysslor i hemmet med syftet att förebygga fallolyckor. Förvaltningen bedömer att digitalt stöd i hemmet kan införlivas i fixartjänstens uppdrag. Men det kan innebära ett behov att utöka antalet fixartjänster. En fixartjänst kostar i dagsläget ungefär 700 000 kronor per år för förvaltningen.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Som det framkommer i motionen lever sex procent av svenskarna i digitalt utanförskap. Det betyder att de sällan eller aldrig använder internet. De som aldrig använder internet är oftare äldre.

Digitalt stöd i hemmet kan motverka ensamhet genom teknik som kan göra det lättare att hålla kontakt med andra. Det innebär också att man kan hålla sig uppdaterad om vad som händer i samhället och omvärlden samt ökar förmågan till självständighet. Att öka den digitala inkluderingen för seniorer är således en viktig del i förvaltningens tioårsplan och fokusområdet *Aktivt och hälsosamt åldrande*.

Myndigheter och företag erbjuder fler och fler digitala tjänster. När man inte kan ta del av dessa tjänster ökar risken att inte kunna utöva sina rättigheter. Att öka den digitala inkluderingen i samhället är således en demokratifråga.

Samverkan

Information ges i förvaltningsövergripande samverkansgrupp (FSG) den 6 december 2023.

Bilagor

1. Utvärdering teknikstöd i hemmet (en rapport om pilotprojektet i nordost)

Beslutet skickas till

Stadsledningskontoret

Ärendet

Ärendet gäller ett remissvar på Pär Gustafssons (L) motion i kommunfullmäktige om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre. Yttrandet ska skickas till stadsledningskontoret senast den 15 januari 2024.

Beskrivning av ärendet

Pilotprojekt teknikstöd i hemmet

Inom ramen för handlingsplanen *Åldersvänliga Göteborg*, aktivitet 5:1 ”Ökad digital kompetens och delaktighet hos seniorer” testades *Teknikstöd i hemmet* i stadsområde Nordost under perioden november 2021 till och med december 2023.

Det som *Teknikstöd i hemmet* erbjuder är att få stöd i att komma i gång att använda digitala tjänster och upprätthålla detta. Det kan handla om att ställa in tv-kanalerna, starta om och uppdatera routern, uppdatera telefonen och/eller hjälp med enkla funktioner i mobilen, datorn och surfplattan.

Det är inte möjligt att få hjälp med arbeten som kräver fackkunskap. Detta är till exempel felsökning och reparation, installation av hårdvara, operativsystem eller annan programvara och inte heller fasta installationer.

Det är alltid den enskilde själv som tar ansvar för på sina personliga koder och lösenord.

Stödets omfattning

Statistiken visade att besöken oftast inte är längre än 1 timme. Man återkommer gärna om behovet uppstår igen.

Förvaltningen ser att det har varit lyckat att bedriva teknikstöd i hemmet. Uppdraget har rymts inom ordinarie uppdrag.

Lagrum

Förvaltningsjurist gjorde sommaren 2021 en utredning utifrån vilket lagrum som tjänsten kan bedrivas utifrån. Det fanns tre möjliga lagar:

- 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen: Behovsprövat bistånd.
- 4 kap. 2a § Socialtjänstlagen: Bistånd så som vid hemtjänst i form av servicetjänster utan behovsprövning.
- 2 kap. 7 § Befogenhetslagen.

Utifrån utredningen beslutade förvaltningen att använda 2 kap. 7 § befogenhetslagen som underlag till pilotprojektet i Nordost. Detta då befogenhetslagen var möjlig att använda och redan används för fixartjänst.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att motionen om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre bör tillstrykas med hänvisning till de positiva effekter som tjänsten förväntas få. Utifrån pilotprojekt i nordost vet förvaltningen att insatsen har gett positiva effekter och varit efterfrågad och uppskattad av seniorer. Förvaltningen ser att en utökning av digitalt stöd i hemmet via fixartjänst är en god åtgärd för att få en ökad digital inkludering i samhället.

Införandet av fixartjänst i hemmet innebär en utökning av de tjänster som fixartjänsterna idag erbjuder. Förvaltningen bedömer att digitalt stöd i hemmet kan införlivas i fixartjänstens uppdrag men att det kan innebära ett behov att utöka antalet fixartjänster.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Maria Terins
Avdelningschef

Babbs Edberg
Förvaltningsdirektör



Utdrag ur protokoll

Sammanträdesdatum: 2023-12-12

§ 251 N160-1702/23

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

Beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. tillstyrker motionen om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre.
2. översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till stadsledningskontoret.
3. förklarar beslutet omedelbart justerat.

Handlingar

Förvaltningens tjänsteutlåtande, 2023-12-08

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret

Dag för justering

2023-12-12

Vid protokollet

Sekreterare

Carolina Hansson

Ordförande

Marina Johansson

Justerande

Mattias Tykesson

Protokollsutdragets riktighet intygas av administratör Valentine Andersson



Utdrag ur protokoll (nr 13B)
Sammanträdesdatum: 2023-12-20

Motion av Pär Gustafsson (L) om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre

§ 257, Dnr N161-2239/23

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

Nämndens svar ska vara kommunstyrelsen till handa senast den 15 januari 2024.

Beslut

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

Handlingar

Förvaltningen har den 28 november 2023 upprättat ett tjänsteutlåtande med en tillhörande bilaga. Förvaltningen föreslår att nämnden tillstyrker förslaget om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre och översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till kommunstyrelsen.

Yrkande

Ordförande Håkan Hallengren (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag att tillstyrka motion om att införa en fixartjänst för digitala tjänster för äldre.

Justering

Den 22 december 2023.

Protokollsutdrag skickas till

Kommunstyrelsen



Utdrag ur protokoll (nr 13B)
Sammanträdesdatum: 2023-12-20

Vid protokollet

Ordförande

Håkan Hallengren (S)

Justerande

Åsa Hartzell (M)



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