



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