



Teknikstöd i hemmet

Ett uppdrag i fixartjänstuppdraget?

2023-09-29

Sammanfattning

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 2023. Här sammanfattas de viktigaste lärdomarna.

kristin.hagstrom@aldrevardomsorg.goteborg.se

Innehåll

Inledning/bakgrund till uppdraget	3
Omvärldsbevakning.....	3
Genomförande	4
Målgruppen	4
Önskade effekter	4
Lagrum	5
Stöd som erbjuds	5
Stödets omfattning.....	5
Utförare	5
Kostnader	6
Breddinförande.....	6
Bilagor.....	7
Bilaga 1 - Lagrum	7
Bilaga 2 – Broschyren teknikstöd i hemmet.....	8
Bilaga 3 - Statistik	9
Bilaga 3 - Resultat Nöjdhetsenkät våren 2022	10

Inledning/bakgrund till uppdraget

2021 antogs handlingsplanen för Åldersvänliga Göteborg i kommunstyrelsen med bland annat aktivitet 5:1: ”Insatser för att öka digital kompetens och delaktighet hos seniorer med särskilt fokus på grupper och individer som riskerar att exkluderas eller redan upplever ett digitalt utanförskap. Nämnden för äldre samt vård- och omsorg har huvudansvar tillsammans med kulturnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice som är samverkande ansvariga.

Ett av uppdragen ”Ta fram idéer, struktur och konkretisera hur vi skulle kunna erbjuda praktisk support och stöd till seniorer i hemmet” tas upp här. Man såg någon form av ”IT-fixartjänst” framför sig och att det var viktigt att se behovet av den pedagogiska kompetensen i denna typ av tjänst. IT-pedagoger? Vikten med långsiktighet lyftes.

Det digitala utanförskapet är betydande. 6% av Sveriges hela befolkning befinner sig i ett digitalt utanförskap. Tittar man på gruppen över 65 år så är det 20% som inte är digitala. Räknat på 2020 års siffror så handlar det om ca 18 000 göteborgare. Till det kommer en femtedel av alla över 75 år som är sällanvändare och inte kan räknas som digitalt inkluderade. Teknikstöd i hemmet kan vara en pusselbit till ett mer inkluderande digitalt samhälle.

Projektet genomfördes på avdelning Hälsofrämjande och förebyggande (HoF) inom Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen (ÄVO). Stadsområde Nordost utsågs till testområde då före detta stadsdelsförvaltningen Angered redan erbjöd teknikstöd i fixartjänstuppdraget och man ville ta vara på dessa erfarenheter. En ytterligare anledning är att digitala utanförskapet är störst i detta område och även går nedåt i åldrarna.

Omvärldsbevakning

Angereds fixartjänst har sedan tidigare teknikstöd i sitt uppdrag och det fanns många lärdomar att ta med sig som vilka frågor som är vanligast, hur långa besöken brukar vara, hur möter man frågor från personer med annat modersmål mm.

Under sommaren 2021 undersöktes även vilka andra kommuner som erbjöd motsvarande tjänst och hur de hade lagt upp tjänsten och arbetet. Vid den tiden hittade vi åtta kommuner som erbjöd någon form av teknikstöd i hemmet samt Stockholm som hade tjänsten i sju av stadsdelarna med målsättningen att ha infört tjänsten i alla 13 stadsdelar vid årets slut. Många kommuner hade valt att erbjuda tjänsten från 70, 75 eller 80 år. Man erbjöd tjänsten gratis med ett undantag i Mölndal där man dels kunde få avgiftsfritt stöd i hemmet och dels biståndsbedömt, om det behövdes ett kontinuerligt stöd för att lära sig, på max 10 timmar under 1 år enligt gällande taxa. Två kommuner erbjöd stöd med förenklad ansökan, övriga kommuner var ej biståndsbedömt.

I slutet av 2022 hade 19 kommuner samt alla 13 stadsdelar infört tjänsten och under 2023 har ytterligare kommuner tillkommit. En reflektion i sammanhanget är att flera kommuner valt att erbjuda tjänsten längre ner i åldrarna, närmare pensionsgränsen.

Genomförande

Projektet i Nordost startade november 2021. Då belastningen på fixartjänstuppdraget är hög under november och december valde vi att vara sparsamma med marknadsföringen, broschyrer delades endast ut vid fixartjänstbesök, på mötesplatser och när Teknikguiderna stod på torgen.

Den stora marknadsföringen med stegvis utskick av vykort drog i gång med start i februari 2022. Alla boende i stadsområde Nordost från 68 år fick ett vykort. Det skickades ut ca 700 vykort i veckan fram till september. Det gjordes uppehåll under påsk och sommar för att hålla nere belastningen när bemanningen var lägre. Vi valde att skicka ut åldersvis med de äldsta först. En anledning till detta var för att hålla frågan aktuell i hela området under utskicksperioden, ett försök att skapa en ”snackis”.

Samtidigt som vykortet började skickas ut lämnades en utvärderingsenkät till alla som fick ett teknikbesök. Efter fyra månader hade vi fått in 100 svar och nöjde oss med det. Undersökningen visade att det var lätt att komma fram på telefon för att boka tid, man var nöjd med både stödet och bemötandet man fick och man kan tänka sig att boka stödet igen. Så gott som alla menar att teknikstöd i hemmet är en nödvändighet för att kunna vara delaktig i det digitala samhället. Den största andelen ansåg att man behövde ytterligare hjälp eller kunskap, de flesta via teknikstöd i hemmet men det fanns också de som skulle vilja gå en kurs, föreläsning eller gå på drop in på ett bibliotek eller mötesplats. En uppföljande utvärdering görs under hösten 2023.

Projektet har förlängts och pågår 2023 ut.

Målgruppen

Målgruppen är personer som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap eller redan befinner sig där och behöver stöd i hemmet. I dagsläget erbjuds stödet från 69 år. Finns behovet hos yngre personer krävs ett myndighetsbeslut.

Då målgruppen befinner sig i ett utanförskap som kan vara svårt att ta sig ur anser projektgruppen att det måste vara enkelt att ta del av tjänsten, det vill säga låga trösklar. Man ska kunna ringa och prata med en person för att boka ett besök, det behöver vara kända personer som utför tjänsten och gratis.

Önskade effekter

Insatsen kan motverka ensamhet med hjälp av digital teknik som kan göra det lättare att hålla kontakt via till exempel sociala medier och videosamtal. Det skapar också ökad självständighet och möjlighet att bestämma över sitt eget liv samt 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 dig som invånare. Digital inkludering är en demokratifråga.

Lagrum

ÄVO:s jurist gjorde en utredning sommaren 2021 utifrån vilket lagrum som tjänsten skulle kunna erbjudas och det finns främst tre möjliga lagar. Den enskilde skulle kunna ansöka om teknikstöd i hemmet enligt 4 kap. 1 § SoL (behovsprövat). Hen skulle också kunna ansöka enligt 4 kap. 2 a § SoL såsom hemtjänst i form av servicetjänster utan behovsprövning. Ett annat möjligt lagrum kan vara att ansöka enligt 2 kap. 7 § befogenhetslagen (servicetjänster).

I Göteborgs Stad kan man inte i nuläget ansöka om hemtjänst enligt 4 kap. 2 a § SoL på grund av att det saknas riktlinjer och delegationsordning. Då befogenhetslagen var möjlig att använda och redan används för fixartjänst så blev valet att använda detta lagrum. Detta underlättar också för medarbetaren då samma medarbetare utför både fixartjänst och teknikstöd i sitt uppdrag under projektiden. Se bilaga 1 för beskrivning av lagrummen.

Stöd som erbjuds

Det som erbjuds är att få stöd i att komma igång med att vara digital och fortsätta vara digital. Det kan handla om att ställa in tv-kanalarena, starta om och uppdatera routern, uppdatera telefonen och/eller hjälp till med enkla funktioner i mobilen, datorn och surfplattan.

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

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

Stödets omfattning

Under projektiden har vi valt att vara generösa med möjlighet att använda tjänsten för att se hur det faktiska behovet ser ut. Statistiken visade att besöken oftast inte är längre än timme. Man återkommer gärna om behovet uppstår igen. Märker teknikstödet att besöken blir alltmer täta och att personen har möjlighet att få stödet utanför hemmet så informerar och uppmuntrar man om vart man kan vända sig. Det finns en vana hos medarbetare att möta denna typ av frågor även i ordinarie uppdrag.

Ju längre projektet har pågått desto tydligare blir det att besök över en timme inte fyller sin funktion då man inte orkar ta in mer information efter det. Vid dessa fall bokas ett nytt besök på plats. Teknikstöd kan även behöva boka nytt besök när enheter eller abonnemang behöver åtgärdas innan man kan gå vidare med stödet.

Utförare

I stadsområde Nordost så hade en av medarbetarna som utför fixartjänst även uppdraget med teknikstöd innan handlingsplanen beslutades. Verksamheten gjorde även bedömningen att det fanns förutsättningar för teknikstöd att rymmas inom ramen för ordinarie tjänst och valde att testa detta i projektet.

Detta har fungerat bra men vid tillfällen av hög belastning på fixartjänst har teknikstödsuppdragen behövt stå tillbaka något. Medarbetarna upplever att det är bra att ha båda typer av uppdrag då blandningen blir bra. Teknikstödsbesöken kräver mycket koncentration och då är det positivt att kunna bryta av med fixartjänst som har en annan karaktär och likadant åt andra hållet.

En annan positiv effekt man sett är att båda uppdragen banar vägen för varandra, en winwin-effekt.

Kostnader

Under projekttiden har uppdraget utförts inom ordinarie tjänst. Det behöver utredas vidare om det är möjligt vid ett införande i hela Staden.

Breddinförande

Projektet ser att det har varit lyckat att bedriva teknikstöd i hemmet som projektet gjort från november 2021 till och med 2023. Uppdraget har rymts inom ordinarie uppdrag. Tjänsten är både efterfrågad och uppskattad och är en av många stöd som behövs för att få ett mer digitalt inkluderande samhälle.

Bilagor

Bilaga 1 - Lagrum

4 kap. 1 § SoL (2001:453)

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till **bistånd** av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. *Lag (2021:159)*

4 kap 2:a § SoL

Socialnämnden får utan föregående behovsprövning erbjuda hemtjänst till äldre personer.

Ett sådant erbjudande förutsätter att den äldre personen har informerats om:

1. i vilken utsträckning och på vilket sätt han eller hon kan påverka utförandet av insatserna,
2. på vilket sätt kommunen följer upp insatserna, och
3. rätten att alltid kunna ansöka om bistånd enligt 1 §.

Kommunen ska följa upp insatserna med utgångspunkt i kommunens riktlinjer, insatsernas kvalitet enligt 3 kap. 3 § och värdegrunden i 5 kap. 4 §. *Lag (2018:669)*.

– jfr prop. 2017/18:106 s. 16 ff. tillsammans med ex. prop. 1996/97:124 s. 87f.

2 kap 7 § befogenhetslagen Servicetjänster åt äldre

Kommuner får utan föregående individuell behovsprövning tillhandahålla servicetjänster åt personer som fyllt 68 år.

Med servicetjänster avses tjänster som är avsedda att förebygga skador, olycksfall eller ohälsa och som inte utgör personlig omvårdnad. *Lag (2019:650)*.

-jfr prop. 2005/06:115 s. 149 tillsammans med prop. 2017/18:106 s. 16 ff.

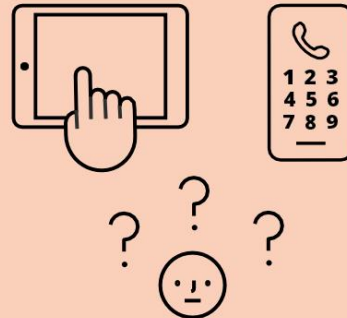
Bilaga 2 – Broschyren teknikstöd i hemmet



Får du också panik av teknik?

Det är inte alltid lätt att använda mobilen, datorn eller surfplattan. Du som bor i Nordost och är över 69 år kan få gratis teknikstöd i hemmet.

Tryckt september 2023



Så här bokat du Teknikstöd i hemmet:

Boka ett personligt besök eller tid för rådgivning via telefon. Hör av dig till fixartjänst. Av säkerhetsskäl är det alltid du som tar första kontakten med oss.

Angered: 031-365 22 00

Östra Göteborg: 031-365 35 65

E-post: fixartjanst.nordost@aldrevardomsorg.goteborg.se

Detta är ett projekt som pågår under 2023.



Du får hjälp med:

- » Ställa in TV/TV-box eller routern
- » Installera appar
- » Börja ringa videosamtal
- » Använda e-post
- » Hjälp med enkla funktioner i mobilen, datorn och surfplattan
- » Hjälp med uppdateringar

Du får inte hjälp med:

Arbete som kräver fackkunskap, till exempel:

- » felsökning och reparation
- » installation av hårdvara, operativsystem eller annan Programvara
- » fasta installationer

För din trygghet och säkerhet:

När du anlitat Tekniskstöd i hemmet råder sekretess och personalen från Göteborg Stad visar alltid fotolegitimation vid hembesök. Det är alltid du själv som skriver in och förvarar dina personliga koder och lösenord.

Teknik kan underlätta vardagen, men också minska ensamhet.

Arabiska

هل تحتاج إلى مساعدة في الهاتف الجوال أو لوح تصفّح الإنترنت أو الحاسوب؟ إذا كنت تسكن في نورد أوست (Nordost) ويزيد عمرك عن 69 عاماً يمكنك الحصول على المساعدة التقنية في بيتك مجاناً.

Bosniska/Kroatiska/Serbokroatiska

Treba li Vam pomoć oko mobilnog telefona, tableta ili računara?

Vi koji živite u oblasti Nordost i imate više od 69 godina, možete dobiti besplatnu tehničku podršku kod kuće.

Dari

آیا شما در رابطه به موبایل، تابلت یا کمپیوتر خود به کمک نیاز دارید؟ پس اگر شما در شمال شرق زندگی میکنید و عمرتان از 69 سال بیشتر است، میتوانید از پشتیبانی فنی رایگان در خانه بهره مند شوید.

Engelska

Do you need help with your phone, tablet or computer? Those living in Nordost that are over 69 years of age can get free technical support at home.

Finska

Tarvitsetko apua kännykän, tabletin tai tietokoneen käyttöön? Koillisen kaupunginosan 69-vuotiaat ja sitä vanhemmat asukkaat voivat saada maksutonta teknistä tukea kodissaan.

Kurmanji

Ma te pêwîstiya alîkariyê bi telefonê destan, kompûtûrê destan an jî bi kompûtûrê heye? Ger ku tu li Bakûrê rojhilat rûniştî bî û salên te jî 69 an zêdetir bin tu dikarî i mal alîkariya teknîkî a bê pere bistînjî.

Persiska

Persiska
ایا برای موبایل، تبلت یا کامپیوتر خود به کمک نیاز دارید؟ شما که در منطقه شمال شرقی زندگی می کنید و بیش از 69 سال سن دارید می توانید از پشتیبانی فنی رایگان در خانه بهره مند شوید.

Romani Lavara

Trubuj tu zutiepe pasa telefono, data vaj surfplatta? Tu kaj trajis ando Nordost aj san opral 69 bershenge shaj len iiva zutiepe pe teknika ande tumaro kher.

Somaliska

Somaaliska
Ma u baahan tahay in lagaa caawiyo moobilka, kombiyuutarka-saxanka ama kombiyuutarka? Adiga ku nool Waqooyi-bari kana weyn 69 sano waxaad guriga ku heli kartaa caawin dhinaca farsamada oo bilaash ah.

Sorani

نایا تو پیوستیت به مؤبایل، سور فیلانا یان کومبیتەر ههیه؟ نەگەر تۆ له باکوری خۆرهه لاتدا دهوژیت و تەمەنت سەر و 69 سەله، دهوژانیت بێ بهر امهر له مالهه یشتگیری ئەمکنیکی بکرنیت.

Svenska

Svenska
Behöver du hjälp med mobilen, surfplattan eller datorn?
Du som bor i Nordost och är över 69 år kan få gratis teknikstöd i hemmet.

Tigrinia

እብ ኣጠቓቕማ ሞባይል፡ ኣይፓድ ወይ ድማ ላፕቶፕ ሓገዝ የድልየኩም ድዩ? ኣብ ኑርድኡስት ትክብሩ ዘበልኩም እሞ ድማ ዕድሜኹም ልዕሊ 69 ዓመት ዝኾንኩም ኣብ ገዛኹም ብናጻ ተክኒካዊ ሓገዝ ከግበረልኩም ይኸልል እዩ።

Bilaga 3 - Statistik

Bilaga 3 - Resultat Nöjdhetsenkät våren 2022

1. Hur fick du reda på att "Teknikstöd i hemmet" finns?

[Mer information](#)

	Via Fixartjänst	49
	Vykort i brevlådan	42
	Tips från vän/bekanta	9
	Har bokat teknikstöd innan	3
	Annat	7



3. Var det lätt att komma fram för att boka tid?

[Mer information](#)

 [Insikter](#)

	Ja	97
	Nej	2



5. Fick du hjälp med ditt ärende?

[Mer information](#)

 [Insikter](#)

	Ja	92
	Delvis	6
	Nej	0



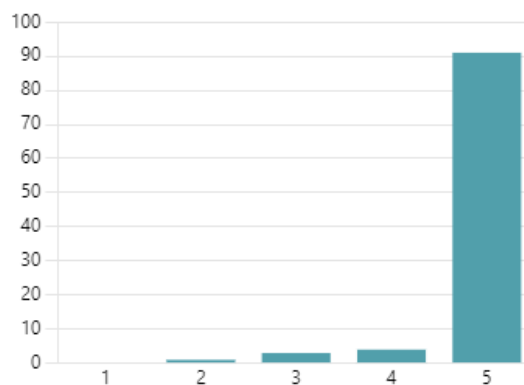
7. Hur viktigt är "Teknikstöd i hemmet" för dig för att kunna vara delaktig i samhället som digitaliseras mer och mer.

[Mer information](#)

 Insikter

4.87

Genomsnittligt omdöme



8. Behöver du ytterligare hjälp eller kunskap?

[Mer information](#)

- Ja, jag behöver mer hjälp av tek... 75
- Ja, jag vill gå en kurs på bibliote... 14
- Ja, jag vill få hjälp på drop in tex... 17
- Nej, jag klarar mig för nu. 13

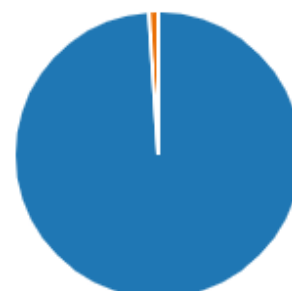


9. Kan du tänka dig att boka "Teknikstöd i hemmet" igen?

[Mer information](#)

 Insikter

- Ja 97
- Nej 1





Ett axplock av kommentarer som lämnades i enkäten.