

# Stödjande dokument digitalt stöd i hemmet

## Frågebatteri vid samtal:

- Vad behöver personen hjälp med?
- Be personen att så utförligt som möjligt beskriva vad de vill ha hjälp med för att du ska kunna göra en uppskattning om tidsåtgång. Vid installation av TV kan man t ex räkna med minst 1.5 timma.
- Har personen möjlighet att själv ta sig till en mötesplats eller annat ställe för stöd?
- Gäller frågan ett abonnemang? Hänvisa personen till det företaget. Var eventuellt behjälplig att leta fram kontaktuppgifter via telefon.
- Har personen fått hjälp med samma sak förut? Har personen fått en mall för det den söker hjälp för? (DigiGuiden)
- Gäller frågan t ex sociala medier eller andra enkla frågor kring e-post och dylikt – försök att lotsa personen till en mötesplats för hjälp.
- Gäller frågan saker som kräver fackkunskap t ex internetleverantör och dylikt– informera personen om att ni inte får lov att utföra dessa tjänster och tipsa dem om konsumentrådgivningen i Göteborg för att hitta lämplig reparatör.
- Gäller det uppdatera Bank-ID kan de även ringa till banken.

## Om den du möter behöver vidare stöd som Fixartjänst inte kan hjälpa till med.

**Konsumentrådgivning i Göteborgs stad** [Kontakta konsumentrådgivningen - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](#) Telefon: 031-368 08 00 man kan även boka digitalt (se länk)

**Privatekonomisk rådgivning i Göteborgs stad** [Privatekonomisk rådgivning - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](#) kan stötta i budget, skuldsanering, om du som senior vill byta bostad, förklara brev och handlingar som rör din ekonomi etc Telefon: 031-368 08 00 man kan även boka digitalt

**Reparatörer** Om den enskilde inte vet vilken reparatör den ska anlita för något kan du tipsa dem om att googla. De kan även googla recensioner av företaget för att se vad andra tycker. Konsumentverket har en lista på anmälda företag. Du hittar den här: [Diarium | Konsumentverket](#) Vi får *inte* tipsa om specifik reparatör utifrån Kommunallagen kap.2 §8. [Kommunallag \(2017:725\) | Sveriges riksdag](#)

**Konsumentombudsmannen** När man vill få tips inför ett köp, häva ett köp etc [För konsument | Konsumentverket](#)

**Bank-ID och bankärenden** När det gäller Bank-ID och andra bankärenden kan vi hänvisa den enskilde till dennes bank om de kan ta sig dit. De kan hjälpa till med både att installera Bank-ID om personen behöver hjälp med det, men också råd om ekonomin i allmänhet. Vi kan hjälpa personen att ladda ner och installera Bank-ID så länge de själva sköter hanteringen. Om det är uppenbart att personen inte kan hantera sådana saker själv får vi kontakta en socialsekreterare som kan hjälpa den enskilde med en ansökan om god man.

Denna sida har små filmer som enkelt visar hur man går tillväga med de vanligaste frågorna [Betalningshjälpen](#)

**Ekonomiskt stöd** [Göteborgs Stads rutin mellan ÄVO och de fyra SF om tillfälligt ekonomiskt bistånd för äldre personer \(goteborg.se\)](#) Om den enskilde inte kan betala räkningar, mat och mediciner så tipsa alltid om äldreförsörjningsstöd och bostadstillägg i första hand.

**För information om staden:** Seniorer som behöver hjälp med att bli lotsad till rätt myndighet, t ex vid ansökan om hemtjänst, kan vända sig till medborgarkontoren. Du kan få hjälp med att förstå beslut och med att skriva överklagan.

[Medborgarkontor - Göteborgs Stad](#)

**Statens servicecenter:** Finns i alla stadsområden i Göteborg [Besök servicekontor - Statens servicecenter](#) och bemannas av representanter från Arbetsförmedling, Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Skatteverket och Migrationsverket.

**Fylla i diverse blanketter** Detta hjälper vi inte till med. Om den enskilde är i behov av detta får vi hänvisa till socialsekreterare för att ansöka om stöd med detta. Eventuellt uppmana dem om att ansöka om god man. Vissa medborgarkontor stöttar i detta.

Hänvisa till [Privatekonomisk rådgivning - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](#)

**Länk till Post och telestyrelsen sida om tips gällande internet och telefonbedrägerier:** [Telefonbedrägerier](#)