

Digitala hemguider

Budgetuppdraget

Äldrenämnden har i budget för 2021 uppdrag att utreda förutsättningarna för att underlätta digital kommunikation inom äldreomsorgen genom digitala hemguider.

Bakgrund

Fixartjänsten infördes i Stockholms stad år 2007 efter beslut i kommunfullmäktige. Tjänsten är kostnadsfri för den enskilde. Syftet med fixartjänsten är att förebygga fallskador och andra skador som vissa riskfyllda vardagssysslor kan orsaka.

Digital hemguide kan bestå av flera olika delar såsom digital fixare, Digitalhjälp.online och tjänster som IT-vårdar. Sedan några år tillbaka har vissa stadsdelsförvaltningar erbjudit en digital fixartjänst som vid behov gör hembesök hos äldre.

Enligt folkhälsomyndighetens utredning ”Digital teknik för social delaktighet bland äldre” visar statistiken att människor deltar mindre i sociala och kulturella aktiviteter ju äldre de blir och att det innebär ökad risk för social isolering. Digitala verktyg och kommunikationskanaler skapar möjligheter att vara socialt delaktig utan att behöva ta sig från hemmet. Att vara digitalt delaktig kan vara en utmaning för just äldre. Idag lever ca 400 000 äldre i Sverige i digitalt utanförskap. Det kan vara självvalt, men även hänga samman med att tekniken har utvecklats snabbt och att tillgången till teknik och digital kompetens varierar. Den forskning som finns tyder på att utbildning och användning av dator och internet kan minska ensamheten bland äldre. Här har kommunen en viktig roll i att främja digital delaktighet för alla invånare och minska ojämlikheter. Att kunna använda internet via en dator, surfplatta eller telefon är i många fall idag en förutsättning för att kunna vara delaktig i samhället. De äldsta i befolkningen, som har störst behov av många samhällstjänster, är bland de som har svårast att ta del av de digitala e-tjänsterna. Särskilt under pandemin har digitala verktyg och kunskap möjliggjort kontakt med anhöriga, gett möjlighet till matinköp och apoteksbesök samt möjlighet att delta i

digitala aktiviteter. Men en förutsättning för att äldre ska kunna ta del av digitala e-tjänster är en fungerande utrustning och kanske några enkla råd på vägen av en digital fixare.

Styrande dokument och strategier

Den gemensamma värdegrunden för äldreomsorgen i Stockholms stad anger att ”äldreomsorgen ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.”

Digitalisering öppnar möjligheter för att behålla omvårdnads kvaliteten även när fler blir äldre. Genom tillsyn, rådgivning och assistans på distans skapas frihet för den äldre samtidigt som omvårdnadsresurserna kan användas till fler.

Stockholms stad har som mål att bli en äldrevänlig stad som sammanfattningsvis kan beskrivas som en tillgänglig och inkluderande stad med en miljö som främjar ett aktivt liv – hela livet. Rent praktiskt innebär detta en anpassning av strukturer och tjänster för att vara tillgänglig och inkluderande för äldre med varierande behov och förutsättningar. I maj 2021 beslutade kommunfullmäktige om en handlingsplan för en äldrevänlig stad. I planen framhålls att arbetet med att motverka det digitala utanförskapet är ett utvecklingsområde som seniorer lyfter fram som betydelsefullt för möjligheten att vara en äldrevänlig stad. Det kan vara särskilt fördelaktigt för de seniorer som är mindre mobila att kunna sköta sin ekonomi, få tillgång till underhållning, sociala relationer och nödvändig samhällsinformation.

I regeringens digitaliseringsstrategi är digital kompetens det första av fem delmål, vars övergripande mål är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Lagstiftningen ställer samma krav på insatser med tekniska lösningar som på andra insatser när det gäller frivillighet, självbestämmande och delaktighet för den enskilde.

Lagstiftning som styr

Kommunen får enligt lag (2009:47) om vissa kommunala befogenheter tillhandahålla servicetjänster åt äldre. Det gäller tjänster som kan förebygga skador, olycksfall eller ohälsa, men som inte utgör personlig omvårdnad. En kommun som väljer att tillhandahålla servicetjänster åt äldre skall beakta likställighetsprincipen i 2 kap. 2 § kommunallagen (1991:900, KL).

Genomförande och metod

För att få information om den digitala fixartjänsten har intervjuer genomförts med befintliga digitala fixare i Södermalms stadsdelsförvaltning, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning och Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Frågeställningen var att få reda på hur tjänsten digital fixare ser ut och vilka utmaningar som finns.

En enkät har skickats till samtliga stadsdelsförvaltningar med frågorna: erbjuder ni digital hjälp genom er fixartjänst? Har ni för avsikt att starta digital fixartjänst?

Intervjuer har också genomförts med Äldre Direkt för att få reda på om de har information om tjänsten digital fixartjänst.

Intervju med SeniorNet har gjorts för att få reda på hur de tycker att digital fixare fungerar och vilka utmaningar de ser för tjänsten samt hur samarbetet fungerar med digital fixare.

Östersunds kommun, Borås kommun och Nacka kommun har digitala fixare så kontakt har tagits med dem för att få reda på hur tjänsten är uppbyggd.

Angränsande områden till digital fixartjänst

Bibliotek

Enligt Bibliotekslagen (SFS 2013:801, § 7) ska bibliotek ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet”.

I många kommuner har biblioteken startat upp DigiDelCenter som är ett kompetenscenter. Verksamheterna arbetar med digital delaktighet och medie- och informationskunnighet riktat både direkt mot enskilda användare men även mot föreningsliv, företag, organisationer och andra samverkanspartners. Bland annat anordnas SeniorCafe med IT-stöd som främjar äldres digitala delaktighet.

Stockholms stadsbibliotek har inte tydliga målbeskrivningar och direktiv som ger stöd för utveckling av digitala stödtjänster för äldre. Äldre nämns i styrdokument och biblioteksplan för 2016-2020 men kopplas inte tydligt till frågan om digital delaktighet. Biblioteken erbjuder digitalt stöd via It-vårdar på bibliotek och digitalt via Digitalhjälp.online.

It-vårdar

It-vårdar är nyanlända ungdomar som hjälper till att öka den digitala delaktigheten i Stockholm. Unga IT-vårdar är ett samverkansprojekt

mellan Stockholms stad och Arbetsförmedlingen med finansiering från Delegationen för unga och nyanlända till arbete. Projektets syfte är att utveckla en modell för hur unga nyanlända kan arbeta som IT-vårdar till äldre.

Digitalhjälp.online

Stadsbiblioteket erbjuder Digitalhjälp.online som är en digital vägledningstjänst under utveckling, bemannad av bibliotekarier och it-vårdar på Stockholms stadsbibliotek.

IT-stöd på träffpunkter/aktivitetscenter

På vissa öppna verksamheter runt om i staden finns det personer som erbjuder stöd och utbildning gällande teknisk utrustning. Ibland kan samma person fungera även som digital fixare.

SeniorNet Södermalm

SeniorNets mål är att ge seniorer (55+) kontakt med IT och att utveckla IT-kunskapen hos seniorer så att de kan nyttja tjänster och andra aktiviteter som är baserade på IT. SeniorNet Södermalm hade vid årsskiftet 1058 medlemmar från hela Stockholm med en majoritet från de södra delarna. De har en stor utbildningsverksamhet i samarbete med Studieförbundet Vuxenskolan och en träfflokal, Kanelbullen, med IT-café. SeniorNet erbjuder seniorer rådgivning per telefon eller digitalt. De har erfarna medlemmar som kan hjälpa till med felsökning och guidning. Man kan boka tid för rådgivning så att man vet att tiden räcker till och rådgivningen sker i en lugn takt.

Deras erfarenhet är att äldre personer ofta uppfattar att det går för snabbt när unga personer visar hur utrustning ska hanteras. I lokalen Kanelbullen har de vanligtvis dropin-rådgivning och utbildningar men det har legat nere under pandemin. SeniorNet upplever att det främst är kvinnor som vill ha rådgivning och väldigt få med utomnordisk bakgrund. De kan inte göra hembesök och välkomnar möjligheten att hänvisa äldre till digitala fixare som kan hjälpa till på plats.

Andra kommuners erfarenheter och utbud

I ett antal kommuner i Sverige så erbjuds seniorer stöd i användandet av digital teknik. Stödet kan erbjudas via digitala medier, bokade möten hemma eller på någon mötesplats både som bokningsbara enskilda besök eller som utbildning i grupp. Fler kommuner håller på att införa liknande tjänster.

Nacka kommun

Digital fixartjänst, ”Digitala Tryggve” infördes i Nacka kommun under juni 2020 som ett komplement till fixartjänsten Tryggve. Tryggve utförs av Södertörns brandförsvarsförbund.

Digitala Tryggve är gratis för alla seniorer över 65 år boende i Nacka och utförs av personer anställda vid kommunens servicecenter som hanterar all teknisk support för anställda. Det är främst en person som hanterar ärenden för att få en likställighet i hantering och omfattningen är en halvtidstjänst. Personen har en treårig teknisk utbildning vilket han bedömer krävs för den här typen av uppdrag i kombination med ett stort intresse för problemlösning.

Borås stad

Digitalt stöd är en gratistjänst som erbjuds till boråsare som har fyllt 75 år. Det innebär att senioren får praktisk vägledning i olika tjänster och användningsområden för digital teknik av stadens två seniorhälsokonsulenter. Det kan till exempel vara att göra inköp online eller att hålla sociala kontakter med hjälp av digital teknik. Hjälptjänst vid bankärenden eller inköp av teknisk utrustning, installation, support, felsökning eller reparation av produkter ingår inte. Digitalt stöd beviljas som en insats av biståndshandläggaren utan någon individuell behovsprövning. En förutsättning för tjänsten är tillgång till internet och fungerande utrustning inklusive lösenord och pinkod. Seniorhälsokonsulenterna utför denna insats samtidigt som de informerar och motiverar den enskilde att söka sig till de öppna mötesplatserna.

I intervjun med konsulenterna framkom att den efterfrågade hjälpen med teknisk utrustning också gav möjlighet till avspänd dialog om ofrivillig ensamhet och vice versa. Varje person kan få digitalt stöd maximalt åtta timmar under ett år, fördelat på högst fyra tillfällen. Om två personer som bor ihop ansöker om digitalt stöd kan de få totalt 12 timmar under ett år, fördelat på högst sex tillfällen. Båda ska ha fyllt 75 år.

Möjlighet till digitala fixartjänster i Stockholms stad idag

I mars 2021 skickades en enkät till alla stadsdelsförvaltningar. I svaren framkommer att digital fixartjänst erbjuds i sju stadsdelsförvaltningar och sex planerar att starta under året. Eftersom flera av stadsdelsförvaltningarna nyligen startat upp verksamhet finns inte tillgång till statistik om tjänsten. De verksamheter som varit igång längre bemannar den digitala fixartjänsten med 50 procent, ofta i kombination med vanliga fixartjänsten. De flesta stadsdelsförvaltningarna uppger att de har

två till fem ärenden per vecka och att tjänsten omfattar 25 till 30 procent av en heltid.

Utbud av tjänster enligt enkät och intervjuer

Utifrån de svar som inkommit dels genom enkäten men även via intervjuer framkommer följande. Den digitala fixaren hjälper den enskilde i hemmet eller via telefon alternativt via digitala lösningar som till exempel surfplatta. Hjälpen består bland annat i att guida den enskilde i användandet av digitala lösningar, installation av enstaka program (dock ej operativsystem) och appar eller att helt enkelt komma igång med en smartphone, surfplatta eller dator. Det kan även handla om att komma igång med sin TV och installera en digitalbox för tv-kanalerna.

Begränsningar gällande tjänsterna

Utifrån de svar som inkommit dels genom enkäten men även via intervjuer framkommer följande. Det finns en del begränsningar i tjänsten digital fixare. Den digitala fixaren kan inte utan den enskilde gå och göra inköp av digitala produkter. Den enskilde måste vara med vid inköpstillfället. I vissa fall har även begränsningar gjorts av antal hembesök när den enskilde önskar dagliga besök. Den digitala fixartjänsten är en engångshjälp och inte en återkommande support för samma ärenden. Det är den digitala fixartjänsten som avgör eventuella begränsningar i tid. Den digitala fixaren installerar inte hårdvara, operativsystem i datorer eller genomför reparationer. Den hjälper inte till med att installera ett bank-id.

Anpassning på grund av pågående Corona-pandemi

De digitala fixarna upplever att många äldre har avvaktat med att kontakta dem för hjälp på grund av risken att smittas av covid-19. Konsekvensen har blivit att servicen till viss del inte har kunnat erbjudas när de äldre varit som mest i behov av stödet ifråga om digital utrustning.

Utmaningar som framkommit

Tjänsten digital fixare är väldigt uppskattad av de som fått hjälp och det är många äldre som informerar bekanta om möjligheten till stöd. I Stockholms stads tidigare kartläggningar av den vanliga fixartjänsten har det framkommit vissa utvecklingsområden såsom statistik, identifiering vid hembesök och stadsgemensam informationsbroschyr. Dessa utvecklingsområden rekommenderas att även omfatta digital fixartjänst för att säkerställa likvärdigheten inom staden. Utifrån intervjuer med digitala fixare, SeniorNet och Äldre Direkt har även nedanstående områden framkommit.

Kommunikationen till de äldre

Att nå äldre med information om att digital fixartjänst finns är en utmaning. Stadsdelsförvaltningarna har informationsbroschyrer på olika ställen där äldre rör sig eller skickas ut tillsammans med andra utskick. Även information på informationsskärmar och digitala medier förekommer. Samtidigt framkommer det att när man annonserat om tjänsten i lokaltidningar så har det lett till en stor efterfrågan som det inte riktigt funnits tid och resurser till. Det tyder på att behovet av digitalt stöd är stort.

Äldre Direkt har inte kunskap om att digitala fixartjänster finns i flera stadsdelsförvaltningar utan uppger att de ofta hänvisar äldre till privata näringslivet. En informativ hemsida riktad till äldre efterfrågas.

Sex av tio uppger i baslinjemätningen för ”Handlingsplan för äldrevänlig stad” att de känner till vart de ska vända sig för att ansöka om hjälpinsatser. Flera kommentarer rör svårigheterna att ta del av information och överlag framgår att de svarande har en låg kännedom om vilket stöd och vilka hjälpinsatser man kan ansöka om från kommunen.

Samverkan med andra

De digitala fixarna arbetar ofta ensamma i sin roll i stadsdelsförvaltningarna. De har inte kontakt med andra digitala fixare eller bibliotekens IT-värdar. De känner inte till och hänvisar inte till civilsamhällets utbud av digitalt stöd som till exempel SeniorNet. Vissa digitala fixare samverkar med mötesplatser och ordnar också utbildningar inom det digitala området för seniorer på aktivitetscenter/träffpunkter.

Uppdragets innehåll

En central del för många äldre är bank-ID och det framkommer att möjligheten till hjälp skiljer sig mellan stadsdelsförvaltningarna. Även gällande andra delar som felsökning av utrustning och andra problemlösningar finns det skillnader om hur man gör i stadsdelsförvaltningarna. Åldersgränserna varierar, vissa stadsdelsförvaltningar har man 65 år och andra 68 år. Orsaken till skillnaderna kan delvis vara att de digitala fixarna har olika bakgrund och kompetens.

Kompetenskrav och utrustning

Seniorer har ofta äldre utrustning och en väldigt bred kompetens krävs av den digitala fixaren. Personalen ger uttryck för att de ibland saknar kunskap inom området. De har olika bakgrund och kunskaper såsom vaktmästare, undersköterska och tekniskt

gymnasium. Tillgång till WiFi i stadens lokaler varierar och saknas ibland helt. En bra internetuppkoppling och en stor mängd surf behövs för att kunna guida personer.

Vem når man inte?

Enligt information från de digitala fixarna är det främst kvinnor som använder sig av tjänsten. Det är också väldigt få äldre med utomnordisk bakgrund som använt sig av de digitala fixartjänsterna.

Äldreförvaltningens förslag

Utifrån intervjuerna och enkätsvaren framkommer att det finns utvecklingsbehov inom området kommunikation och information om tjänsten digital fixare. Det behövs en samlad information om vilket IT-stöd staden erbjuder (digitala fixare, IT-vårdar, kurser mm). Stockholms stad behöver tydliggöra kommunikationsvägarna om tjänsten och se över broschyr, hemsidan, sociala medier och informationen till Äldre Direkt.

Staden behöver även stärka samverkan mellan digitala fixare/IT-stöd för att skapa förutsättningar för kollegialt stöd och handledning. Samverkan behöver även ses över med aktivitetscenter för utbildning av seniorer. En utvecklad samverkan med civilsamhället, bibliotek, dagliga verksamheter med flera behövs också.

Det finns ett behov att kartlägga den digitala fixarens tekniska bakgrund och utbildning så stödet blir likformigt i staden.

Den digitala fixartjänsten behöver även utformas så att den blir lika över stadsdelsförvaltningarna.