



Datum
2024-01-04

Diarienummer
VON-2023/630.736

Handläggare
Eleonor Eurén
08-535 312 75
Eleonor.Euren@huddinge.se

Vård- och omsorgsnämnden

Utredning av möjligheterna att införa en digital fixare för invånare i behov av stöd rörande digital teknik

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens utredning av möjligheterna att införa en digital fixare för invånare i behov av stöd rörande digital teknik.

Sammanfattning

Nämnden har gett förvaltningen i uppdrag att utreda möjligheterna att införa en digital fixare för invånare i Huddinge kommun som behöver stöd med digital teknik, oavsett om de omfattas av kommunens välfärdstjänster eller ej.

Syftet med tjänsten är att hjälpa äldre med digitala tjänster i hemmet och därigenom minska digitalt utanförskap.

I och med den ökande äldre befolkningen är det viktigt att erbjuda stöd för att möjliggöra ett självständigt liv och därmed både öka äldres välbefinnande och verka för effektiv resursanvändning för nämnden. Många äldre har svårt att använda den digitala tekniken som behövs för att vara fullt delaktig i samhället idag. Detta medför ett digitalt utanförskap för en del av den äldre befolkningen.

Enligt lagstiftningen har kommunen befogenhet att tillhandahålla förebyggande stöd, som en digital fixare skulle utgöra, till personer över 69 år utan individuell behovsprövning. Det finns dock inget krav enligt lag om att kommunen ska tillhandahålla en digital fixartjänst. Tjänsten är att se som en ambitionshöjning.

I Stockholms län erbjuds redan liknande stöd i vissa kommuner. Stödet är olika utformat i olika kommuner och stadsdelar, likaså upplevs stödet olika välfungerande.

Förvaltningen saknar idag kunskap om hur väl tjänsten bidrar till exempelvis ökad självständighet, delaktighet i samhället och minskad ensamhet. Det saknas även kunskap om hur stor efterfrågan av tjänsten skulle vara i Huddinge kommun samt om digital fixartjänst är det mest effektiva sättet att motverka digitalt utanförskap för äldre.

HUDDINGE KOMMUN

Postadress
Huddinge kommun
Socialförvaltningen
141 85 Huddinge

Besök
Gymnasietorget 1

Tfn vxl 08-535 300 00

sof@huddinge.se
www.huddinge.se



Datum
2024-01-04

Diarienummer
VON-2023/630.736

Förvaltningen avser mot bakgrund av ovanstående att med start under 2024 genomföra ett pilotprojekt avseende digital fixare för personer över 69 år för att sedan kunna utvärdera effekterna och nyttan av tjänsten innan beslut fattas om fortsättning.

Frågan om digitalt utanförskap berör även andra grupper av invånare i kommunen än de äldre. En digital fixare för äldre är en del i ett större arbete med att motverka digitalt utanförskap. För att kunna hantera denna större fråga krävs ett gemensamt arbete i kommunen.

Beskrivning av ärendet

Nämnden har gett förvaltningen i uppdrag att utreda möjligheterna att införa en digital fixare för invånare i behov av stöd rörande digital teknik, oavsett om de omfattas av kommunens välfärdstjänster eller inte. Syftet med tjänsten är att motverka att äldre hamnar i ett digitalt utanförskap.

Statistiken visar att antalet äldre i Huddinge kommun ökar¹. För att samhällets resurser ska räcka är det viktigt att stöd utformas som bidrar till god hälsa och deltagande i samhället så länge som möjligt i livet. Ett självständigt liv ger ökat välbefinnande för den äldre och samtidigt en ekonomisk besparing för kommunen. Att motverka det digitala utanförskapet skulle kunna vara en del i detta arbete.

Det svenska samhället är idag till stor del digitaliserat. De flesta använder internet varje dag och ser det digitala livet som naturlig del i vardagen. Teknik används exempelvis för att nyttja tjänster så som kollektivtrafik, bankärenden, göra inköp, hantera vårdkontakter eller för ärenden till Skatteverket. Många tar del av nyheter och kultur såsom musik, teveprogram och filmer och många sköter även sociala kontakter via videosamtal, sms eller sociala medier.

I en tid när digitala verktyg och tjänster har blivit ”det normala” i samhället hamnar de som inte använder dessa i ett utanförskap. Enligt rapporten Svenskarna och internet 2023² använder var sjunde pensionär (15%) inte internet. Skillnaden är dock stor mellan yngre pensionärer mellan 65–75 år där 6% inte använder internet och äldre pensionärer över 75 år där motsvarande siffra är 28%.

Siffrorna kan appliceras på Huddinge kommuns invånare med ett antagande om att det finns många äldre i kommunen som riskerar att hamna i digitalt utanförskap. Att motverka detta utanförskap kan genomföras på olika sätt, där digital fixare kan vara en del. Skillnaden mellan denna tjänst och andra typer av digitalt stöd är den utökade möjligheten att stödja personer som inte kan lämna sitt hem och uppsöka digitalt stöd på annan plats.

Det finns stöd i lagstiftningen för att inom kommunen utföra det förebyggande stöd som den digitala fixaren skulle utgöra. Lag (2009:47) om vissa kommunala befogenheter ger kommunen möjlighet att utan föregående individuell

¹ Utredning rörande hur Huddinge kan utvecklas som en äldrevänlig kommun, KS-2022/2319.172

² [internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2023.pdf \(svenskarnaochinternet.se\)](https://www.svenskarnaochinternet.se)



Datum
2024-01-04

Diarienummer
VON-2023/630.736

behovsprövning tillhandahålla servicetjänster åt personer som fyllt 69 år. Med servicetjänster avses tjänster som är avsedda att förebygga skador, olycksfall eller ohälsa och som inte utgör personlig omvårdnad.

I kommunerna inom Stockholms län finns tjänster kallade digitala stödjare, digital hemguide eller liknande i ca 10 av 26 kommuner. Hur väl stödet fungerar varierar mellan kommunerna där någon upplever det som mycket framgångsrikt medan någon annan har haft tjänsten och sedan avvecklat den.

Vad den digitala stödjaren/hemguiden/fixaren vanligtvis hjälper till med är:

- Information och rådgivning: digitala tjänster, skydd mot bedrägerier.
- Socialt: sociala medier, ringa videosamtal, skicka sms och e-post.
- Kultur och nyheter: tv, film, musik, spel, korsord.
- Samhällstjänster: Bank-ID, betala räkningar digitalt, 1177, digital brevlåda (För dessa tjänster finns dock begränsningar i hur mycket hjälp som kan ges då de anställda inte bör ha insyn i och tillgång till enskildas ekonomi eller liknande).
- Allmänt: Söka information på internet, ladda ner appar.
- Teknik: router, tv, wifi, hantera mobil (tex anpassa textstorlek m.m), skrivare, nätverk.

Avgränsningar som kommunerna inte hjälper till med finns exempelvis gällande:

- Montering, installation av bl.a. hårdvara eller operativsystem.
- Bankärenden/Bank-ID/ hantera ekonomi.
- Avancerad felsökning och reparation.
- Arbete som kräver fackkunskap.
- Inköp av teknisk utrustning.
- "Ej arbete som även unga tar hjälp med".

För att motverka det digitala utanförskapet för äldre finns det även andra goda exempel inom Stockholmskommunerna:

- Kurser så som "nybörjare smartphone" och "handla på nätet".
- Drop-in stöd som exempelvis "Datakafé", fixarmottagning, digi-hjälp på bibliotek.
- Volontärer med frivilliga som stöttar seniorer som är ensamma eller mot digitalt utanförskap.
- Feriearbetare som hjälper äldre med digital teknik under sommarveckorna.

I Huddinge kommun genomförs flera aktiviteter både inom socialförvaltningen, kultur- och fritidsförvaltningen och civilsamhället där äldre kan få stöd med hanteringen av digitala verktyg och tjänster.

Inom äldreomsorgens förebyggande enhet genomförs Ipad-utbildning där drygt 120 personer har deltagit under 2022 och 2023. Sedan hösten 2023 finns även en fortsättningskurs för smartphone och läsplatta där 22 personer har hunnit delta.

Folkbiblioteken i kommunen genomför kurser utifrån olika teman som främjar digital delaktighet och ofta med perspektivet att bryta äldres ensamhet.

Folkbiblioteken registrerar under mätveckor vilka ärenden som kommuninvånare



Datum
2024-01-04

Diarienummer
VON-2023/630.736

får hjälp med av biblioteksanställda. Statistiken visar på ett stort antal frågor där de anställda ger digitalt stöd till besökarna.

Kultur- och fritidsförvaltningen bidrar även med lokaler och teknik till föreningen SeniorNET där äldre lär andra äldre om teknik. Föreningen finns på tre av kommunens folkbibliotek. Även ABF genomför kostnadsfria kurser på temat ”digitalt stöd för äldre” där äldre kan lära mer om hur hantering av smartphone och annan digital teknik.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser att det skulle kunna vara positivt för en grupp äldre att få möjligheten att nyttja en tjänst som digital fixare. Det skulle vara ett naturligt led i det förebyggande arbetet där målsättningen är att fler ska klara sig själva längre samt att motverka ensamhet och ohälsa. Tjänsten är dock en ambitionshöjning som medför ökade kostnader för nämnden samtidigt som det är okänt i hur stor utsträckning det bidrar till minskat digitalt utanförskap.

En uppskattad volym beräknad utifrån annan kommuns statistik för tjänsten digital stödjare samt budget för Huddinges händige fixare ger underlag för att det behövs en medarbetare på heltid för att kunna utföra digital fixartjänst. Personalkostnad tillsammans med kringkostnader beräknas uppgå till cirka 750 000 kr per år.

Då det är osäkert hur stort behovet av denna tjänst är samt hur väl det bidrar till digital inkludering och motverkande av ensamhet och ohälsa avser förvaltningen att genomföra ett pilotprojekt som startas under 2024 och att projektet utvärderas innan beslut om förlängning fattas.

Att nyttja en digital fixare kommer att passa vissa individer men inte alla. Därför behövs även fortsättningsvis andra insatser som passar andra grupper av äldre. Arbetet med de aktiviteter som redan genomförs inom äldreomsorgen, kultur- och fritidsförvaltningen och civilsamhället behöver pågå och utvecklas även fortsättningsvis för att nå så många äldre som möjligt som riskerar att hamna i digitalt utanförskap.

Förvaltningen föreslår att tjänsten digital fixare under pilotprojektet organiseras inom äldreomsorgen då de personer som behöver detta individuella stöd sannolikt kommer behöva ett mer omfattande stöd än den bredare allmänheten av äldre. Så som tjänsten vanligtvis är utformad bedöms detta ligga närmare äldreomsorgens kärnuppdrag än vad det gör kultur- och fritidsförvaltningens uppdrag.

Även om tjänsten är organiserad hos äldreomsorgen föreslås att stödet utförs i tät samverkan med kommunens folkbibliotek. Detta för att verksamheterna gemensamt har förutsättningar att nå fler samt för att funktionen digital fixare i samverkan med biblioteksanställda kan verka som brygga mellan det individuella stödet i hemmet och det bredare utbud som finns för allmänheten hos biblioteken.

Behovet finns hos fler än de äldre

Utöver äldre finns det flera grupper i samhället som är i behov av stöd för att inte hamna i utanförskap till följd av svårigheter att använda digital teknik.



Datum
2024-01-04

Diarienummer
VON-2023/630.736

Exempelvis kan det gälla personer med olika slags funktionsnedsättningar, personer med svag ekonomi och vissa grupper av utlandsfödda.

Oavsett grundorsak till varför olika individer har svårt att tillgodogöra sig digital information och använda digital teknik behövs ett medvetet arbete inom hela kommunen för att motverka ett digitalt utanförskap. Det berör både hur kommunens digitala tjänster och information anpassas för alla och vilket stöd som ges till invånare som är i behov av detta för att kunna delta i samhället. Att inrätta en digital fixare för äldre är en del i ett större arbete för att motverka digitalt utanförskap.

För att nå fler som är i behov av samma stöd som de äldre som redovisas i detta uppdrag krävs ett samarbete mellan flertalet nämnder och förvaltningar.

Socialförvaltningen tillsammans med kultur- och fritidsförvaltningen som har deltagit i utredningen, menar att om det ska vara möjligt att utreda frågan om stöd för invånare i behov av stöd rörande digital, i den bredare bemärkelsen än äldre personer, behöver arbetet drivas på kommunnivå och under ledning av kommunstyrelseförvaltningen. Detta för att stödet ska bli likvärdigt och funktionellt för samtliga invånare som lever i digitalt utanförskap.

Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Införandet av en digital fixare för äldre medför kostnader om cirka 750 000 kr per år. Initialt införs tjänsten som ett projekt för att kunna följa vilka digitala tjänster som efterfrågas och i vilken omfattning äldre efterfrågar dessa tjänster.

Finansieringen hanteras genom omfördelning från andra poster inom äldreomsorgen, alternativt genom statsbidrag under 2024. Inför 2025, om projektet faller väl ut, behöver en omfördelning inom befintlig budgetram att göras. Att genomföra ett pilotprojekt avseende digital fixare för personer över 69 år medför inte några juridiska konsekvenser.

Jenny Swärd
Socialdirektör

Ann-Christine Falck Brännström
Verksamhetschef

Beslutet ska skickas till

Kommunstyrelsen
Kultur- och fritidsnämnden
Huddinges pensionärsråd