

Handläggare
Maria Thomelius
Telefon: 0850810312

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2021-10-28

Skrivelse om att utreda digital fixartjänst för fler

Svar på skrivelse från Andréa Hedin m.fl. (M), Christina Messick m.fl. (L), Vivianne Gunnarsson m.fl. (MP) Caroline Blomberg m.fl. (C) e.y. Maria Stenson (KD).

Förslag till beslut

Östermalms stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsnämnd har uppdragit åt förvaltningen att besvara en skrivelse om digital fixartjänst för fler. Bakgrunden till skrivelsen är att nämndens råd för funktionshinderfrågor uppmärksammat behovet av en digital fixartjänst för personer med funktionsnedsättningar.

I skrivelsen anges att behovet av en digital fixartjänst för målgruppen behöver genomlysas. Detta för att kunna säkerställa lämpliga insatser och vilka resurser som krävs.

Förvaltningen skriver i sitt svar att en digital fixartjänst kan bidra till ökad tillgänglighet och delaktighet för individen, oavsett funktionsförmåga och ålder.

För att för att tillgodose behovet av en digital fixartjänst för fler behöver resurser tillsättas. Därtill måste frågeställningar gällande tjänstens utformning, placering och eventuella gränsdragningar utredas.

Bakgrund

Östermalms stadsdelsnämnd erbjuder sedan den 1 juni 2021 en digital fixartjänst för personer som är 68 år och äldre. Tjänsten ingår i projektet Äldrevänlig stad med uppdrag att sprida kunskap om, och ge praktisk hjälp med, digital teknik. Nämndens råd för funktionshinderfrågor har uppmärksammat att personer med funktionsnedsättning, oavsett ålder, kan ha behov av en liknande tjänst.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid socialtjänstavdelningen inom Östermalms stadsdelsförvaltning. Nämndens råd för funktionshinderfrågor har bidragit med underlag och lämnat synpunkter under utredningsprocessen.

Ärendet

Förvaltningen har fått i uppdrag av nämnden att besvara en skrivelse om digital fixartjänst för fler. Skrivelsen är författad av nämndsledamöter från Moderaterna, Liberalerna, Miljöpartiet, Centern och Kristdemokraterna.

Bakgrunden till skrivelsen är att nämndens råd för funktionshinderfrågor har uppmärksammat behovet av en digital fixartjänst för personer med funktionsnedsättningar. I skrivelsen anges att behovet av en digital fixartjänst för målgruppen behöver genomlysas. Detta för att kunna säkerställa lämpliga insatser och vilka resurser som krävs.

Följande frågeställningar ska besvaras;

- Vilket behov av en digital fixartjänst finns inom olika grupper med funktionsvariationer utifrån ålder, boendeform mm?
- Skiljer sig önskemålet av vilka stödinsatser som efterfrågas mellan stadsdelens seniora målgrupp och målgruppen med funktionsvariationer?
- Skulle den digitala fixaren inom ramen för sin tjänst kunna stötta även personer med funktionsvariationer i framtiden?

Personer med funktionsnedsättning är i många avseenden en heterogen grupp bestående av individer med olika förutsättningar att tillgodogöra sig digital teknik.

En digital fixartjänst skulle, menar nämndens råd för funktionshinderfrågor, väsentligt öka möjligheterna till mer jämlika levnadsvillkor och ökad delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

I Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning anges att rätten till information och kommunikation samt tillgång till ny teknik är ett av stadens fokusområden.

Digital fixartjänst inom äldreomsorgen

Sedan den 1 juni erbjuder förvaltningens äldreomsorg en digital fixartjänst för personer som är 68 år och äldre. I uppdraget ingår att sprida kunskap om, och ge praktisk hjälp med, digital teknik.

Den digitala fixaren finns tillgänglig på förvaltningens öppna mötesplatser för äldre och via telefon. För den som vill kan hembesök bokas.

Den digitala fixaren kan, bland annat, lära ut hur man:

- laddar ner applikationer till sin telefon eller dator,
- hanterar e-postprogram,
- skickar SMS,
- använder videosamtal och
- tar del av filmer och musik genom digitala kanaler.

Tjänsten är tillgänglig helgfria vardagar och är avgiftsfri. Hembesöken är begränsade till sex timmar per år och hushåll. För att kunna nyttja tjänsten förutsätts att den enskilde har egen digital utrustning och ett internetabonnemang. Reparation av utrustning eller arbete som kräver fackkunskap inom IT ingår inte.

Vilket behov av en digital fixartjänst finns inom olika grupper med funktionsvariationer utifrån ålder, boendeform mm? För yngre personer är tröskeln för att använda ny teknik och digitala verktyg sannolikt ofta lägre än för äldre personer. Liknande generalisering görs inte sällan även för befolkningen som helhet.

Socialtjänstens insatser ska utformas utifrån individens behov. Den som har beviljats en insats i form av en LSS-bostad eller ett stödboende ska, utifrån behov och önskemål, få stöd av personalen att använda digital teknik. För den som bor i egen bostad med boendestöd kan behovet av stöd, efter en behovsprövning, tillgodoses inom ramen för insatsen. Den som har daglig verksamhet, eller sysselsättning, kan få stöd inom ramen för denna.

Skiljer sig önskemålet av vilka stödinsatser som efterfrågas mellan stadsdelens seniora målgrupp och målgruppen med funktionsvariationer?

Äldreomsorgens digitala fixartjänst inrättades i juni i år och en utvärdering av vilket stöd som efterfrågas har inte gjorts.

Nämndens råd för funktionshinderfrågor menar att det måste tas i beaktande att konsekvenserna av en funktionsnedsättning är individuella. Trots det är rådets uppfattning att personer med funktionsnedsättning som grupp, har behov av ett liknande stöd som den digitala fixartjänsten idag erbjuder äldre personer. En generell uppskattning är att behovet t.ex. kan omfatta hjälp med digitala verktyg som underlättar hanteringen av den egna ekonomin, inköp samt kontakter med vårdgivare och myndigheter.

Utifrån individens förutsättningar kan det t.ex. handla om svårigheter att se eller höra, att ha nedsatt finmotorik eller svårigheter med inläring av ny teknik. För en person med en kognitiv funktionsnedsättning kan det vara viktigt med individuellt stöd, då det kan upplevas som svårt att delta i större grupper.

För att påvisa betydelsen av en digital fixartjänst för personer med funktionsnedsättning lyfter rådet fram en rapport av föreningen Begripsam. I en undersökning uppgav 62 procent av de svarande med en funktionsnedsättning att de känner sig fullt delaktiga i det digitala samhället. Motsvarande siffra för personer utan funktionsnedsättning var 82 procent (*Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*, www.begripsam.se).

Skulle den digitala fixaren inom ramen för sin tjänst kunna stötta även personer med funktionsvariationer i framtiden? Äldreomsorgens digitala fixartjänst har visat sig vara uppskattad och efterfrågad. Under perioden t.o.m. den 24 augusti hade 62 individuella bokningar registrerats. Dessa hade gjorts av 44 unika individer. En tredjedel av bokningarna är genomförda och övriga kommer att ske under hösten. De besökare som fått hjälp i samband med drop-in på träffpunkterna, eller via telefon, ingår inte i statistiken. Den höga efterfrågan har lett till att väntetiden för en bokad tid hos den digitala fixaren uppgår till flera veckor.

Synpunkter och förslag

Förvaltningen delar rådets uppfattning att en digital fixartjänst kan bidra till ökad tillgänglighet och delaktighet för individen, oavsett funktionsförmåga och ålder. Det gäller kanske framför allt de personer som inte har en insats från socialtjänsten eller som kan få hjälp av en närstående.

Mot bakgrund av den höga efterfrågan på äldreomsorgens digitala fixartjänst är det förvaltningens bedömning att nuvarande resurser inte är tillräckliga för att kunna utöka målgruppen.

För att tillgodose behovet av en digital fixartjänst för fler behöver därför ytterligare resurser tillsättas. Därtill måste frågeställningar gällande tjänstens utformning och organisatoriska placering samt eventuell gränsdragning mellan biståndsbedömda insatser och stöd som ges utan behovsprövning ses över.

Kerstin Andersson
stadsdelsdirektör

Jan Rönnberg
avdelningschef

Bilagor

1. Skrivelse om att utreda digital fixartjänst för fler ÖST 2021/390-1

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Kerstin Andersson, Stadsdelsdirektör	2021-10-08
Jan Rönnerberg, Avdelningschef	2021-10-08