

**Handläggare**  
Isabelle Wall  
Telefon: 0850815052

**Till**  
Skarpnäcks stadsdelsnämnd  
2020-12-17

## Medborgarförslag - omsorg för äldre, fixarhjälp

Svar på medborgarförslag

### Förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att tjänsteutlåtandet överlämnas som svar på medborgarförslaget.

### Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2020-10-22 anmäldes ett medborgarförslag om omsorg för äldre i form av fixartjänst. Stadsdelsnämnden beslutade att överlämna skrivelsen till förvaltningen för beredning.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp och pensionärsråd 2020-12-10.

### Ärendet

I medborgarförslaget föreslås en digital fixarhjälp för äldre, där möjlighet ges att få hjälp med tv, mobiltelefon och dator. Äldre personer kan uppleva svårigheter vid användning av digitala hjälpmedel eller behöva hjälp med att ändra olika slags digitala inställningar. I medborgarförslaget framhålls att äldres möjligheter att få hjälp av närstående eller av diverse kundtjänster ofta är begränsade. Vidare föreslås att digital fixartjänst ska vara tillgänglig både för äldre som bor hemma och för de som bor på särskilda boenden.

### Synpunkter och förslag

Förvaltningen delar förslagsställarens uppfattning om behovet av en digital fixartjänst för äldre. En sådan tjänst finns redan tillgänglig för personer som fyllt 65 år och som bor inom Skarpnäcks stadsdelsområde. Skarpnäcks digitala fixartjänst erbjuder äldre stöd i att använda digital utrustning samt komma igång med digitala

tjänster. Fixartjänsten utförs i hemmet av en it-fixare som kan hjälpa den äldre att ladda ner appar, skicka sms eller e-post, komma igång med videosamtal, beställa mat via internet eller annat som den äldre vill lära sig. Tjänsten är avgiftsfri och inget biståndsbeslut behövs. It-fixaren utför inte arbete som kräver fackkunskap inom it-support, felsökningar eller reparationer av digitala hjälpmedel eller installation av hårdvara eller operativsystem.

Maria Mathiasson Laxvik  
Stadsdelsdirektör

Karin Bülow  
Avdelningschef

## **Bilagor**

1. Medborgarförslaget

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2020-11-11
Karin Bülow, Avdelningschef	2020-11-11