

## Funktionsbeskrivning digital stödjare

Funktionsbeskrivningen syftar till att öka likställigheten i funktionen över staden. Genom en funktionsbeskrivning kan den digitala stödjarens ansvar och uppdrag tydliggöras för medarbetarna, ledningen och i förlängningen för stadens invånare.

### **Syfte och mål med digitala stödjarens uppdrag**

Den digitala stödjaren stöttar den äldre med den digitala vardagen. Digitala stödjaren lotsar, sprider information eller ger praktisk hjälp avseende digitala verktyg. Genom digitalt stöd kan den äldres självständighet och delaktighet i samhället öka. Användandet av digitala verktyg kan bidra till att förhindra ofrivillig ensamhet och digitalt utanförskap och därmed öka det psykiska välbefinnandet.

Syftet med tjänsten är att öka den äldres digitala kompetens, möjliggöra och förenkla användandet av digitala enheter för att skapa en fungerande vardag. Digitala stödjaren ska vägleda äldre i hur man agerar säkert på internet så att digital säkerhet och trygghet skapas och risken för brott och bedrägerier kan förebyggas. Den digitala stödjaren kan medverka till att skapa social delaktighet genom att stödja äldre i att använda digital kommunikation, sociala medier och applikationer.

### **Målgrupp**

Digitala stödjare vänder sig till personer boende i Stockholms stad som är 68 år eller äldre och som riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap.

### **I den digitala stödjarens arbetsuppgifter ingår att ge information alternativt stödja eller ge praktisk hjälp med:**

- att ge information och rådgivning avseende digitala verktyg.
- att hantera och optimera användandet av vanligt förekommande enheter. Exempelvis att ställa in lämplig storlek på texten på mobiltelefoner, plattor och datorer.
- hur äldre kan agera säkert på internet, till exempel information om vanliga tecken på bedrägeri, varför och hur man aktiverar skärmlås, praktiska knep för att känna igen säkra hemsidor och skydd av kortuppgifter.

- att bistå med vägledning för hantering av myndighets-, bank- och företagsärenden digitalt, till exempel genom att informera om hur man skaffar e-legitimation och använder digital brevlåda.
- att använda olika digitala kommunikationsformer, sociala appar och konton. Exempelvis hur man skickar textmeddelanden och genomför videosamtal.
- att sortera och hantera digitala handlingar, till exempel säkerhetskopiera bilder.

### **Ansvar**

- Samverka internt i staden och med andra aktörer med syfte att omvärldsbevaka och utveckla tjänsten. Som en del av detta ingår samverkan inom den egna stadsdelen med syfte att informera om digitalt stöd.
- Ha kunskap om relevanta delar inom socialtjänsten för att kunna vägleda den äldre och lotsa rätt.
- Utifrån det systematiska kvalitetsarbetet löpande följa upp både erbjudna insatser och vilka som tar del av dem. Genom att utvärdera och analysera insamlad data kan stödet från den digitala stödjaren utvecklas för att möta invånarnas behov.

### **Avgränsning**

- Serviceinsatser definieras som insatser av en sådan art som en yngre person vanligen utför på egen hand. Därför exkluderas tjänster som även yngre vanligen anlitar hjälp för att få utfört. Exempel på detta är reparationer, tjänster som kräver auktorisering med mera.
- Serviceinsatser som vanligtvis utförs av hemtjänst ingår inte heller i tjänsten till exempel inköp, rengöring med mera.
- Reparationer av utrustning.
- Installation av operativsystem.
- Avancerad felsökning där det finns en ansvarig leverantör så som bredband, IT-tjänster och telefoni.

Tjänsten omfattar högst sex timmar digitalt stöd per hushåll och år.